



**Republica Moldova: Evaluarea și
monitorizarea performanțelor din
domeniul justiției**

Raport analitic

Moldova, 2017

Cuprins

| | |
|---|-------------------------------------|
| INTRODUCERE | 4 |
| REZULTATE | Error! Bookmark not defined. |
| I. PERCEPȚII GENERALE | 11 |
| 1. Evaluarea schimbărilor în sistemul justiției..... | 11 |
| 2. Percepții despre corupție | 16 |
| 3. Respectarea drepturilor în sistemul justiției | 29 |
| 4. Accessibilitatea | 34 |
| 5. Transparența | 44 |
| II. EVALUAREA PERFORMANȚELOR ÎN JUSTIȚIE | Error! Bookmark not defined. |
| 1. Experiența curților (publicul general) | 55 |
| 2. Experiența curților(mediul de afaceri) | 62 |
| 3. Evaluarea calității serviciilor | 68 |
| III. EVALUAREA REFORMEI ÎN SECTORUL JUSTIȚIEI | 88 |
| IV. EVALUAREA CURENȚĂ A PROFESIEI | 109 |
| 1. Evaluarea condițiilor de muncă (angajați din sectorul justiției) . | Error! Bookmark not defined. |
| 2. Evaluarea condițiilor de muncă (utilizatori profesioniști)..... | Error! Bookmark not defined. |
| V. ANALIZA SOCIO-ECONOMICĂ ȘI DE GENDER..... | 128 |

INTRODUCERE

Acest raport se bazează pe studiile efectuate în rândul cetățenilor Republicii Moldova, mediul de afaceri, utilizatori profesioniști ai serviciilor judiciare (notari, avocați și executori judecătorești) și angajați din domeniul judiciar (judecători, procurori, personalul curților și al procuraturilor), și care a realizat în perioada august – octombrie 2017. Studiul are drept obiectiv analiza opiniilor actorilor principali din sectorul justiției, cu privire la reforma sistemului judiciar și eforturile de combatere a corupției. Studiul a fost realizat de Centrul Rus de Cercetare a Opiniei Publice (VCIOM), la cererea Grupului Băncii Mondiale (World Bank Group).

Acest studiu oferă evaluări ale percepțiilor generale cu privire la sistemul justiției din Republica Moldova, opiniilor cu privire la Reforma din sectorul justiției, a percepțiilor cu privire la corupția din sectorul justiției, evaluări ale condițiilor de muncă pentru personalul judecătoresc.

În cadrul studiului au fost realizate 3336 de interviuri (1602 respondenți din publicul general, 500 – din mediul de afaceri, 609 – angajați, și 625 – utilizatori).

Studiul în rândul publicului general a fost efectuat prin contact direct pe un eșantion de 1602 adulți la nivel național. Marja de eroare a eșantionului de adulți constituie plus sau minus 2.5 puncte procentuale.

Studiul în rândul reprezentanților mediului de afaceri a fost efectuat prin rețea de telefonie fixă și mobilă, pe un eșantion de 500 de entități de afaceri la nivel național. Marja de eroare a eșantioanelor de companii din mediul de afaceri constituie plus sau minus 4.4 puncte procentuale.

Studiul în rândul angajaților sistemului judecătoresc a fost realizat prin contact direct pe un eșantion de 609 respondenți, care reprezintă judecători, personalul curții, procurori și personalul procuraturii. Marja de eroare a eșantionului de angajați constituie plus sau minus 4 puncte procentuale.

Studiul în rândul utilizatorilor profesioniști a fost efectuat pe un eșantion reprezentativ de avocați, notari și executor judecătorești; studiul a fost realizat prin contact direct cu o marjă de eroare de plus sau minus 4 puncte procentuale.

REZULTATE

Percepții generale

Per general, percepțiile grupurilor țintă ale instanțelor judecătorești din Republica Moldova sunt predominant negative (45% din publicul general și utilizatori profesioniști; 69% din antreprenori). Evaluările cele mai mici aparțin cetățenilor obișnuiți și antreprenorilor, care au avut experiențe cu instanțele de judecată (76%). Cele mai favorabile aprecieri sunt oferite de utilizatorii profesioniști. În ceea ce privește dinamica situației, cea mai mare parte a respondenților afirmă că nu au existat schimbări în ultimii doi ani, iar numărul antreprenorilor care au observat îmbunătățiri este similar numărului celor care au identificat o deteriorare a situației (cu excepția utilizatorilor profesioniști, care identifică mai multe aspecte pozitive). Dacă ne referim la partea negativă a subiectului, cetățenii Republicii Moldova menționează un nivel înalt al corupției și nerespectarea drepturilor omului; utilizatorii profesioniști subliniază incompetența judecătorilor. Aspectele pozitive identificate de către cetățeni se referă la activitatea prodigioasă și bine organizată a personalului instanțelor judecătorești, precum și la arestul oficialilor de rang înalt; utilizatorii menționează înregistrările audio și video utilizate în timpul audierilor.

Încă de la începutul reformei justiției în Republica Moldova (2011), calitatea justiției s-a îmbunătățit. Aceasta este opinia a jumătate din personalul interviat și mai mult de o treime din utilizatorii profesioniști. Prin comparație cu datele obținute în 2015, se constată că judecătorii menționează îmbunătățiri ce au loc mai rar; pe de altă parte, procurorii și avocații oferă evaluări neutre mai des, iar negative – mai rar.

Percepțiile despre corupție

Percepțiile despre corupție diferă în conformitate cu diferite grupuri țintă. Evaluările corupției oferite de publicul general și comunitățile de afaceri sunt nefavorabile (mai mult de 76% din respondenți au declarat fie nicio schimbare sau o consolidare a corupției); angajații și utilizatorii profesioniști au oferit răspunsuri mai reticente (ei au raportat adesea lipsa schimbărilor sau îmbunătățirilor); cota respondenților indeciși este mare în rândul acestor grupuri. De remarcat este faptul, că atunci când acestora li s-au pus întrebări despre corupție, comunitatea profesioniștilor în domeniul justiției s-a arătat reticentă, deoarece acest subiect se referă în mod direct la activitatea pe care o desfășoară aceștia. Din această cauză, numărul indecișilor este atât de mare.

Conform părerilor majorității antreprenorilor și cetățenilor obișnuiți, proporția corupției este destul de mare. O parte considerabilă din răspunsuri arată că corupția persistă la toate nivelurile. Această părere este susținută de 47% din utilizatorii profesioniști și fiecare o cincime din angajații din justiție. Deseori, ultimii sunt mai reticenți în a-și exprima opinia (66%). Dacă ne referim la instituții, notarii au primit cele mai mici evaluări în domeniul corupției, iar ofițerii de poliție – cele mai înalte.

Comunitatea profesioniștilor din domeniul justiției, cetățenii obișnuiți și antreprenorii au opinii diferite privind factorii care facilitează corupția. Publicul general și comunitatea de afaceri consideră că motivul principal este impunitatea persoanelor corupte și faptul că corupția a devenit o tradiție socială. Angajații din sectorul judecătoresc și utilizatorii serviciilor judecătorești consideră că salariile mici ale

lucrătorilor din acest sector, precum și impunitatea celor care încalcă legislația, sunt problemele majore. Studiul efectuat în 2015, de asemenea, arată că mărimea salariilor poate genera valori mari ale corupției. Această opinie a fost menționată de judecători, procurori și avocați. Angajații din sectorul judecătoresc, de asemenea, sunt de părere că problemele ce țin de personal, și anume lipsa personalului și profesionalismului ofițerilor de poliție și angajaților simpli ai instanțelor judecătorești, pot avea un impact asupra imparțialității și eficienței justiției.

Fiecare al cincilea cetățean din Republica Moldova a oferit mită (personal sau prin intermediari). 47% din acești cetățeni au fost părți în procese de judecată. 10% din antreprenori au oferit mite și o treime (33%) cunosc pe cineva din anturajul lor, care a avut aceeași experiență. Procentajul angajaților, care s-au aflat în situația în care cineva a încercat să-i preseze într-un mod informal, constituie 7%. În aceste cazuri, avocații și părțile în procese au avut calitatea de "agenți de influență" și au încercat să influențeze cu bani sau cadouri.

Respectarea drepturilor în sistemul justiției

Publicul general și comunitatea de afaceri consideră, în general, că un cetățean obișnuit sau un om de afaceri are puține șanse să aibă parte de un proces echitabil (mai mult de 62%). Evaluările utilizatorilor profesioniști sunt distribuite egal între cei care cred că instanțele de judecată emit hotărâri imparțiale tuturor cetățenilor și cei care susțin contrariul.

Cetățenii din Republica Moldova sunt de părere, că drepturile persoanelor cu handicap și ale celor care au venituri diferite sunt mai puțin respectate în domeniul justiției. Curios este faptul, că utilizatorii profesioniști consideră că factorul primordial care influențează deciziile judecătorilor este anume venitul părților în proces.

În cazul încălcărilor drepturilor omului, 48% din cetățeni s-au adresat Curții Europene a Drepturilor Omului (CEDO); acești respondenți reprezintă, în special, cei implicați în procese de judecată (71%). Conform analizei, nivelurile corupției și durata de soluționare a cauzelor sunt printre lacunele principale ale instanțelor de judecată moldovenești și constituie temeuri de adresare la CEDO.

Accesibilitatea

Satisfacția generală în ceea ce privește accesibilitatea instanțelor, procuraturilor și executorilor judecătorești nu este înaltă. Notarii au primit evaluări pozitive; procuraturile și serviciile executorilor judecătorești au înregistrat evaluări scăzute.

17% din cetățenii moldoveni (și mai mult de jumătate din participanții la procese) au căutat informații despre drepturile lor. Fiecare al patrulea antreprenor a avut nevoie de acest tip de informații (44% din părțile la procese). Pe de altă parte, cetățenii obișnuiți au căutat, în special, informații despre activitatea notarilor și avocaților. Reprezentanții mediului de afaceri au fost interesați de procesele de judecată, executarea deciziilor judecătorești și procedurile de depunere a plângerilor. În mod surprinzător, cetățenii s-au descurcat cu ușurință și au găsit informația de care au avut nevoie (datele de contact ale avocaților și notarilor), în timp ce reprezentanții mediului de afaceri au obținut cu greu informații despre procesele de judecată și executarea deciziilor judecătorești. În general, cele mai populare surse de informare pentru publicul general sunt televizorul și internetul.

Diferite aspecte au fost luate în considerație de către respondenți, pentru a evalua accesul la sistemul justiției. Amenajarea judecătoriilor și amplasarea acestora au primit cele mai înalte evaluări. Din punct de vedere financiar, sistemul justiției este cel mai puțin accesibil.

Utilizatorii profesioniști și cetățenii obișnuiți au păreri diferite cu privire la accesibilitatea sistemului justiției pentru diferite categorii de persoane, indiferent de gen, vârstă, venit etc.: majoritatea utilizatorilor consideră că sistemul este accesibil (63%), și doar o pătrime din publicul general susține această opinie. Evaluările oferite de angajații din sectorul justiției arată că instituțiile judecătorești sunt mai accesibile în ceea ce privește infrastructura, și mai puțin accesibile pentru persoanele cu handicap sau grupurile vulnerabile ale populației.

Transparența

În ceea ce privește transparența, serviciile notariale au primit, în general, evaluări pozitive; instanțele de judecată și procuraturile au primit cele mai multe evaluări negative. Publicul general și mediul de afaceri sunt informați insuficient despre activitatea instanțelor de judecată din Moldova (mai mult de 70%). Cetățenii moldoveni sunt foarte bine informați despre activitatea notarilor și mai puțin informați despre serviciile procurorilor și executorilor judecătorești. Mediul de afaceri este insuficient informat despre activitatea judecătoriilor (doar 29% sunt bine informați).

Participanții la procese și oamenii de afaceri sunt mai mult interesați să caute informații despre procese și judecătoria, în general. Deseori, respondenții primesc informații de la avocați (publicul general) sau portalurile web juridice (oamenii de afaceri). Nu mai mult de jumătate din respondenți au acces la informații despre deciziile judecătorești. Doar fiecare al cincilea cetățean consideră că oricine poate participa la ședințele de judecată. Majoritatea utilizatorilor profesioniști confirmă că înregistrările audio și video sunt permise în instanțele de judecată; însă, nu mai mult de 29% din utilizatori au declarat că judecătoriile organizează Ziua Ușilor Deschise și au un mecanism clar de depunere a plângerilor, care este disponibil publicului.

Informația disponibilă despre judecătoria este suficientă pentru mai mult de jumătate din cetățeni și 43% din antreprenori. Ultimii au declarat că informația este insuficientă (56%). Atunci când au fost întrebați despre tipul informației solicitate despre judecătoria, majoritatea antreprenorilor au declarat că sunt interesați de informații privind depunerea cererilor în instanță. Cetățenii sunt interesați de obținerea consultațiilor juridice.

Participarea la procesele de judecată

Fiecare al zecelea cetățean din Republica Moldova s-a confruntat cu încălcări ale drepturilor sale sau ale membrilor familiei (aceste cazuri au fost raportate, în mare parte, de către respondenții divorțați). Totuși, doar o treime din respondenți s-au adresat în instanța de judecată. Deciziile au fost soluționate în favoarea părților în 48% din cauze; doar o treime din respondenți au fost satisfăcuți de deciziile emise de instanțele de judecată. Respondenții sunt satisfăcuți, mai ales, de activitatea avocaților și notarilor. Nemulțumirea lor este manifestată față de competențele judecătoriilor. Aproximativ jumătate din participanții la procesele de judecată (45%) sunt nemulțumiți de durata soluționării cauzelor.

În ceea ce privește oamenii de afaceri, în ultimii doi ani, un sfert din companii au fost părți în procese de judecată; jumătate din aceste cauze au constituit dispute economice. Cea mai mare parte din

procesele au avut loc în perioada 2015-2017. Jumătate din aceste cauze sunt la moment examinate în curți de primă instanță; o treime din aceste cauze sunt finalizate. Deciziile au fost pronunțate în favoarea companiilor în 61% din cauze; aproximativ jumătate din companii, care au fost părți în procese, sunt satisfăcute de deciziile judecătorești emise. În ansamblu, ponderea antreprenorilor satisfăcuți de deciziile emise, de calitatea și meticolozitatea examinării cauzelor nu depășește 41%.

Calitatea serviciilor

Cetățenii obișnuiți care au vizitat judecătoriile sunt, în general, satisfăcuți de amenajarea sălilor, orele de lucru și accesul la transportul public; antreprenorii sunt satisfăcuți de simplitatea depunerii documentelor, panourile informative, precum și de înregistrările audio și video efectuate în timpul ședințelor de judecată. Aceste cerințe cu privire la calitate, care se referă la amplasarea corespunzătoare, accesul la transportul public, orarul ședințelor de judecată și panourile informative, au fost înalt apreciate, atât de către reprezentanții mediului de afaceri, cât și de publicul general. Chioșcurile, ascensoarele și zonele pentru mame cu copii, au primit cele mai mici evaluări; totuși, acești factori sunt considerați nesemnificativi. Respondenții cred că cele mai importante caracteristici se referă la informațiile despre funcționarea judecătoriilor, accesul la transportul public, mecanismele de depunere a plângerilor și accesul persoanelor cu handicap. Cetățenii obișnuiți și antreprenorii consideră că judecătoriile trebuie să îmbunătățească accesul persoanelor cu handicap și infrastructura edificiilor. Este necesară, cel puțin, renovarea chioșcurilor. Avocații au aceleași păreri cu privire la infrastructura judecătoriilor și confirmă necesitatea de a crea un mediu fără obstacole pentru persoanele cu handicap.

Doar 3% din cetățenii obișnuiți s-au adresat procuraturilor în ultimul an, iar cea mai mare parte a respondenților sunt satisfăcuți de timpul de așteptare, accesibilitatea procedurilor de depunere a plângerilor și orarul de lucru; comportamentul procurorilor și accesul la toalete sunt nesatisfăcătoare. O pătrime din cetățeni s-au adresat birourilor notariale; aceștia au fost satisfăcuți de orele de lucru, profesionalismul și bunăvoința personalului, ușurința depunerii documentelor; cetățenii nu au fost satisfăcuți de accesul și condițiile sanitare ale toaletelor, precum și de infrastructura destinată persoanelor cu handicap.

Evaluările generale ale eficienței judecătoriilor, procuraturilor și serviciilor prestate de executorii judecătorești publicului general și reprezentanților mediului de afaceri, care au participat în calitate de părți la procese, sunt destul de scăzute: numărul evaluărilor negative depășește numărul celor pozitive. Birourile notariale sunt o excepție și au primit doar evaluări înalte.

Practici curente în sectorul justiției

Angajații judecătoriilor consideră că au un volum de lucru excesiv (angajații din domeniu se plâng mai mult decât angajații procuraturilor), iar cauza este numărul în creștere al noilor cauze și lipsa personalului. Judecătorii și angajații judecătoriilor au în medie 40 de ședințe de judecată pentru toate cauzele; jumătate din aceste cauze sunt amânate (19%). Per ansamblu, 33% din cauzele examinate de către judecători și personalul judecătoriilor în anul 2016, au fost contestate.

Ceea ce angajații judecătoriilor apreciază cel mai mult în activitatea lor, sunt oportunitățile de dezvoltare profesională, interacțiunea cu colegii, posibilitatea de a impune justiția și condiții adecvate de muncă. Volumul mare de lucru și lipsa personalului calificat constituie aspect negativ. Angajații din

sistemul judecătoresc sunt foarte satisfăcuți de munca pe care o prestează și mai puțin satisfăcuți de volumul de lucru, salarii și sistemul de remunerare. Este important de menționat, că în ciuda faptului că sistemul curent de remunerare a primit cele mai mici evaluări în ceea ce privește satisfacția, acest factor este cel mai important pentru angajați. Factorii ca mărimea spațiului de lucru, orele fixe lucrătoare și reputația socială sunt mai puțin importanți.

În ceea ce privește managementul, angajații sunt informați insuficient despre finanțarea judecătorilor. Astăzi, doar 47% din judecători și angajații judecătorilor au putut răspunde la întrebarea, dacă finanțarea oferită de guvern pentru a asigura funcționarea corespunzătoare a sistemului justiției este suficientă. În general, o cincime din angajați declară că în ultimul an, cererile pentru finanțare suplimentară a organelor judiciare au fost acceptate; aceeași proporție de angajați ai procuraturii declară că solicitărilor lor, de asemenea, au fost satisfăcute.

În ceea ce privește dezvoltarea profesională, atât angajații din sectorul judecătoresc, cât și utilizatorii profesioniști, sunt de acord că ar avea nevoie de cursuri de instruire pentru a-și îmbunătăți abilitățile profesionale. Majoritatea participă la astfel de cursuri.

Evaluarea reformei în sectorul justiției

Reforma în sectorul justiției este poziționată pe locul patru de către cetățenii Republicii Moldova, cedând reformelor în domeniul sănătății, pensiilor și educației. Conform opiniei cetățenilor, specializarea judecătorilor, simplificarea procedurilor pentru procesele mici, reforma judecătorilor și procuraturii, sunt printre cele mai importante componente ale reformei în domeniul justiției.

Majoritatea antreprenorilor și utilizatorilor profesioniști, precum și aproximativ o jumătate din publicul general, sunt informați în general despre această reformă. Proporția persoanelor informate este mai înaltă în rândul acelor cetățeni care au avut experiență cu instanțele de judecată. 61% din angajații judecătorilor, de asemenea, sunt informați despre măsurile care urmează a fi implementate de reformă. Majoritatea angajaților se așteaptă ca modernizarea organelor judiciare va îmbunătăți eficiența sistemului justiției (cei care cred astfel, sunt în mare parte procurori).

Nu mai mult de 29% din angajații și utilizatorii profesioniști ai serviciilor judecătorești, consideră că impactul reformelor în desfășurare va fi unul pozitiv; publicul general și mediul de afaceri, în special, oferă evaluări intermediare neutre și negative.

Angajații și utilizatorii speră că aceste măsuri, cum ar fi simplificarea procedurilor pentru procesele mici, specializarea judecătorilor și procurorilor, precum și înregistrările audio și video în timpul ședințelor de judecată, vor genera efecte pozitive. Consolidarea judecătorilor (optimizarea judecătorilor) va genera mai puține rezultate pozitive, conform opiniilor utilizatorilor și angajaților. Angajații nu văd vreun motiv pentru reducerea numărului de judecători, care se bucură de imunitate în procese civile și penale, retragerea imunității judecătorilor și optimizarea numărului judecătorilor. Utilizatorii, de asemenea, nu sunt siguri dacă introducerea medierii va avea efectele așteptate.

Publicul general speră că introducerea înregistrărilor audio și video în ședințele de judecată, reducerea termenului de judecare a cauzelor și retragerea imunității judecătorilor, vor avea un impact pozitiv. Antreprenorii împărtășesc aceleași opinii cu privire la utilizarea înregistrărilor audio și video, și de

asemenea, subliniază efectele pozitive ale sistemului integrat de documentare online și simplificarea procedurilor pentru procesele mici.

Mai mult de jumătate din angajații din sectorul justiției (în special procurorii) sunt de părere că reforma justiției, care a fost lansată în 2011, a avut efecte pozitive în domeniul juridic. Prin comparație cu datele obținute în 2015, proporția evaluărilor pozitive a efectelor reformei asupra justiției s-a diminuat în rândul judecătorilor și a crescut în rândul procurorilor.

Diferențe legate de gen

Nu există diferențe legate de gen, identificate de către publicul larg în evaluările de transparență, de calitate și servicii judiciare (ceea ce înseamnă că evaluările femeilor nu diferă de cea a publicului larg). Diferențe de gen mici apar în evaluarea accesibilității serviciilor. Femeile au mai multe șanse să se confrunte cu dificultăți în căutarea informațiilor despre avocații locali care activează în această zonă decât omologii lor de sex masculin. În plus, peste diferite aspecte femeile sunt mai susceptibile de a nu oferi niciun răspuns din cauza gradului redus de cunoștințe a femeilor cu privire la instanțe.

Grupurile cu venituri mici sunt considerate vulnerabile în sondajul publicului general, deoarece alte grupuri (refugiați, persoane strămutate, cetățeni străini și minorități etnice) nu sunt reprezentate pe scară largă. Modelul general pentru cele două grupuri cu venituri mici constă în conștientizarea redusă cu privire la funcționarea sistemului de instanțe, comparativ cu grupurile care au venituri mai mari și imposibilitatea lor de a răspunde la majoritatea întrebărilor. Cetățenii cu venituri mici consideră, de asemenea, că sistemul judiciar este cel mai puțin accesibil din punct de vedere financiar și informativ. Percepțiile lor generale asupra accesibilității sistemului judiciar sunt mai mici decât cele ale cetățenilor cu venituri mai mari. Respondenții cu venituri reduse prezintă evaluări mai negative ale expertizei judecătorului și avocatului, precum și meticulozitatea procedurilor judiciare. În ceea ce privește o percepție largă de evaluare a performanței sistemului judiciar, nu variază, dar diferențele nu sunt sistemice și nu indică diferențele generale în percepția sistemului judiciar.

Evaluări generale și recomandări

Studiul permite formularea concluziei, că evaluările generale cu privire la accesibilitatea, eficacitatea și transparența judecătorilor, procurorilor și executorilor judecătorești nu sunt foarte înalte; opiniile despre serviciile notariale sunt cele mai favorabile. Acestea sunt confirmate, de asemenea, de opiniile care susțin că reformele sunt necesare preponderent în domeniul procuraturii și judecătorilor, și mai puțin în domeniul notarial.

În ceea ce privește accesibilitatea serviciilor, sunt necesare mai multe acțiuni pentru ca informația despre cauzele aflate în examinare, precum și deciziile judecătorești, să devină disponibile cetățenilor și pentru ca procedurile de depunere a plângerilor să fie cât mai clare. Aceste măsuri ar spori atât accesibilitatea serviciilor, cât și transparența acestora, întrucât la moment, mai puțin de jumătate din respondenți pot găsi deciziile pronunțate în cauzele de care sunt interesați. Cea mai importantă inițiativă menită să îmbunătățească transparența sistemului judecătoresc se referă la înregistrarea audio și video a ședințelor de judecată. Această măsură a fost menționată pe larg de către respondenții din toate grupurile, fiind calificată drept factor care ar putea stimula modernizarea.

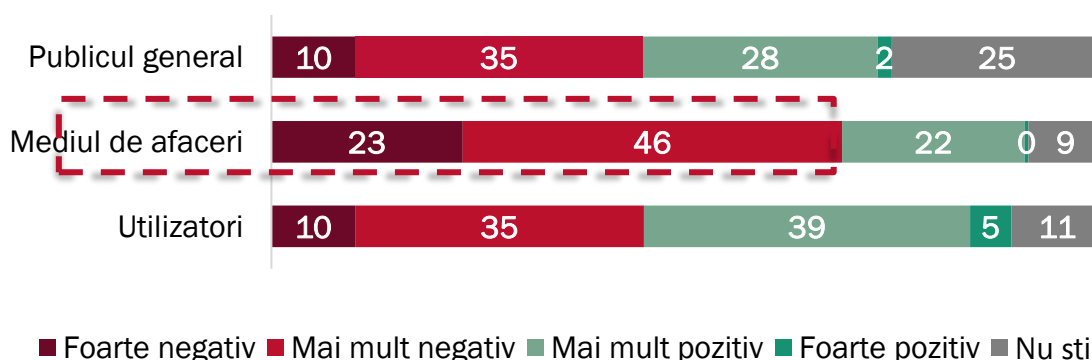
Pentru a îmbunătăți dezvoltarea angajaților din sectorul judecătoresc, volumul de lucru al personalului – care este excesiv la moment, precum și sistemul de remunerare, necesită o revizuire. Acești indicatori au primit cele mai mici evaluări, deși au fost evaluați a fi cei mai importanți factori cu impact semnificativ asupra nivelului corupției.

I. PERCEPȚII GENERALE

1. Evaluarea schimbărilor în sistemul justiției

Evaluarea performanței judecătorilor din Republica Moldova din ultimii doi ani este cea mai scăzută în rândul antreprenorilor, și cea mai înaltă – în rândul utilizatorilor profesioniști. Evaluările negative constituie 45% în rândul respondenților moldoveni, 69% - în mediul de afaceri, și 45% - în rândul utilizatorilor. 30% din rezidenții moldoveni, 22% din antreprenori și 43% din utilizatorii profesioniști au opinii pozitive despre performanțele înregistrate de curțile judecătorești din Moldova (a se vedea Figura 1).

Figura 1. Care este opinia dvs. cu privire la funcționarea instanțelor de judecată din Republica Moldova în ultimii 2 ani în general? Un răspuns, % din grup



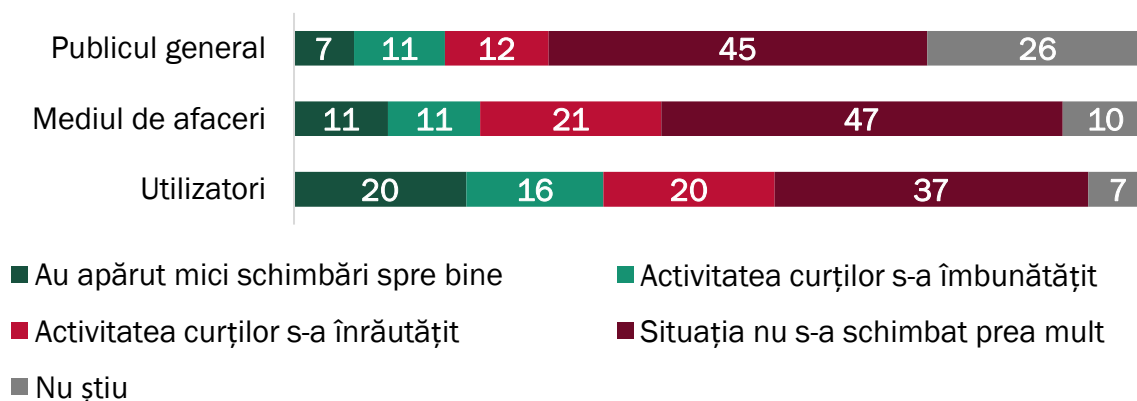
Cei care au opinii pozitive despre performanțele instanțelor de judecată sunt preponderent respondenți tineri, cu vârsta cuprinsă între 18-24 de ani (44%); opiniile negative aparțin persoanelor cu vârsta cuprinsă între 55-64 de ani (50%). Este de remarcat, că persoanele care s-au adresat instanțelor de judecată și antreprenorii care au fost părți în procese, evaluează negativ activitatea instanțelor de judecată (76% din publicul general și 46% din reprezentanții mediului de afaceri). În ceea ce privește utilizatorii profesioniști, cea mai mare parte a evaluărilor pozitive aparține executorilor judecătorești (59%), iar cele negative – avocaților (51%) (a se vedea Tabela 1).

Tabela 1. Care este opinia dvs. cu privire la funcționarea instanțelor de judecată din Republica Moldova în ultimii 2 ani în general? Un răspuns, % din grup

| | Notari | Avocați | Executori judecătorești | Cetățeni care s-au adresat în instanțele de judecată | Entități de afaceri, care au fost părți în procese |
|--|--------|---------|-------------------------|--|--|
| | | | | | |

| | | | | | |
|----------------------|----|----|----|----|----|
| Foarte negativ | 5 | 12 | 7 | 27 | 28 |
| Preponderent negativ | 32 | 39 | 17 | 50 | 48 |
| Preponderent pozitiv | 36 | 39 | 45 | 17 | 21 |
| Foarte pozitiv | 3 | 3 | 14 | 0 | 0 |
| Nu știu | 24 | 7 | 17 | 6 | 3 |

Figura 2. În opinia dvs., cum s-a schimbat activitatea instanțelor de judecată din Moldova în ultimii doi sau trei ani? Un răspuns, % din grup



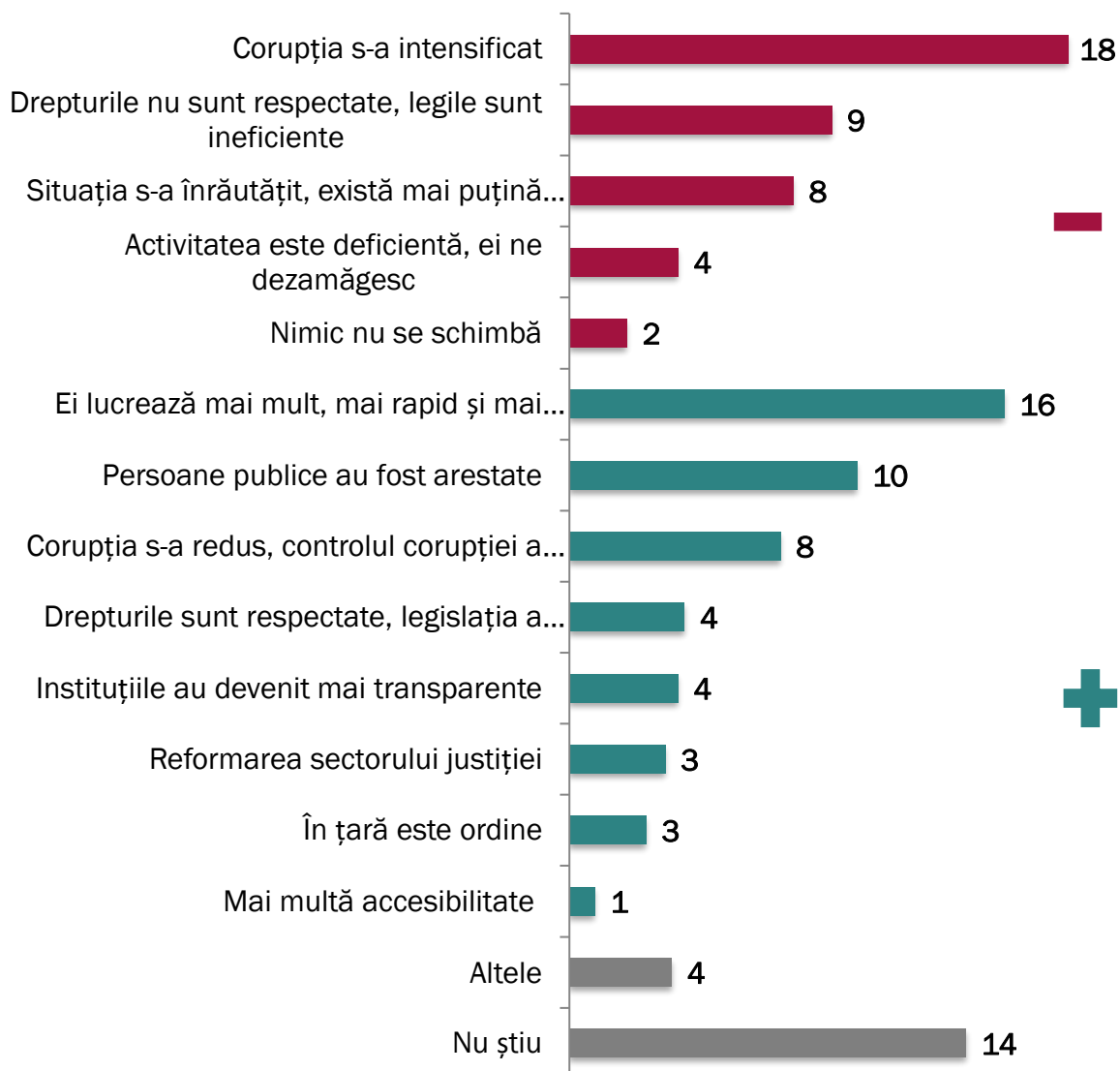
În ciuda unei tendințe a percepțiilor negative cu privire la performanțele curente ale instanțelor de judecată, 18% din publicul general și 36% din utilizatorii profesioniști declară că în ultimii doi sau trei ani, activitatea instanțelor de judecată s-a îmbunătățit.

Performanțele negative sunt menționate de același număr de reprezentanți ai publicului general și mediului de afaceri, ca și numărul celor care menționează schimbări pozitive, și anume: 12% din public, și 21% din oamenii de afaceri. 20% din utilizatori, de asemenea, au menționat o înrăutățire a situației. 45% din publicul general, 47% din managerii de top ai întreprinderilor moldovenești și 37% din utilizatori, nu identifică vreo schimbare (Figura 2).

Trebuie menționat faptul, că 22% din rezidenții moldoveni, care au avut experiență cu instanțele de judecată, remarcă o dinamică negativă în ultimii doi sau trei ani. Analiza caracteristicilor sociale și demografice a persoanelor din grupul țintă al publicului general arată că respondenții tineri sunt predispuși să indice îmbunătățiri ale activității instanțelor de judecată (26% din cei cu vârsta cuprinsă între 18-24 de ani, comparativ cu 13% în rândul celor cu vârsta 55-64 de ani).

În ceea ce privește cetățenii moldoveni care remarcă schimbări, 16% consideră că angajații sistemului justiției lucrează mai eficient, mai productiv și rapid; fiecare al zecelea a declarat că multe persoane publice au fost arestate (10%) și 8% consideră că nivelul corupției a scăzut și există un control strict al acestui fenomen. În același timp, 18% au remarcat o creștere a nivelului corupției; 9% indică o legislație deficientă și nerespectarea drepturilor omului; 8% consideră că situația s-a înrăutățit și nu există nicio încredere în sistemul justiției. 4% menționează că instanțele de judecată sunt mai transparente la moment; alte 3% remarcă reformele care sunt în derulare (Figura 3).

Figura 3. În ce constau aceste schimbări? Propuneți un răspuns la această întrebare, cât mai citeț.
Răspunsuri multiple, % din publicul general, cine a observat schimbările în activitatea instanțelor de judecată în ultimii 2-3 ani



Atunci când au fost întrebați direct despre schimbările observate în sistemul justiției în ultimii doi sau trei ani, utilizatorii profesioniști au declarat că mai mulți judecători și angajați ai instanțelor de judecată dau dovadă de mai multă calificare; același număr de respondenți declară că situația s-a îmbunătățit datorită înregistrărilor audio și video care sunt efectuate în timpul ședințelor de judecată, precum și modernizării cadrului de informare (13%). Raționalizarea personalului și restructurarea instanțelor de judecată au fost remarcate de către 12% din respondenți; 9% menționează lipsa imparțialității judecătorilor (Figura 4).

Figura 4. În ce constau aceste schimbări? Propuneți un răspuns la această întrebare, cât mai citeț. Răspunsuri multiple, % din publicul general, cine a observat schimbările în activitatea instanțelor de judecată în ultimii 2-3 ani

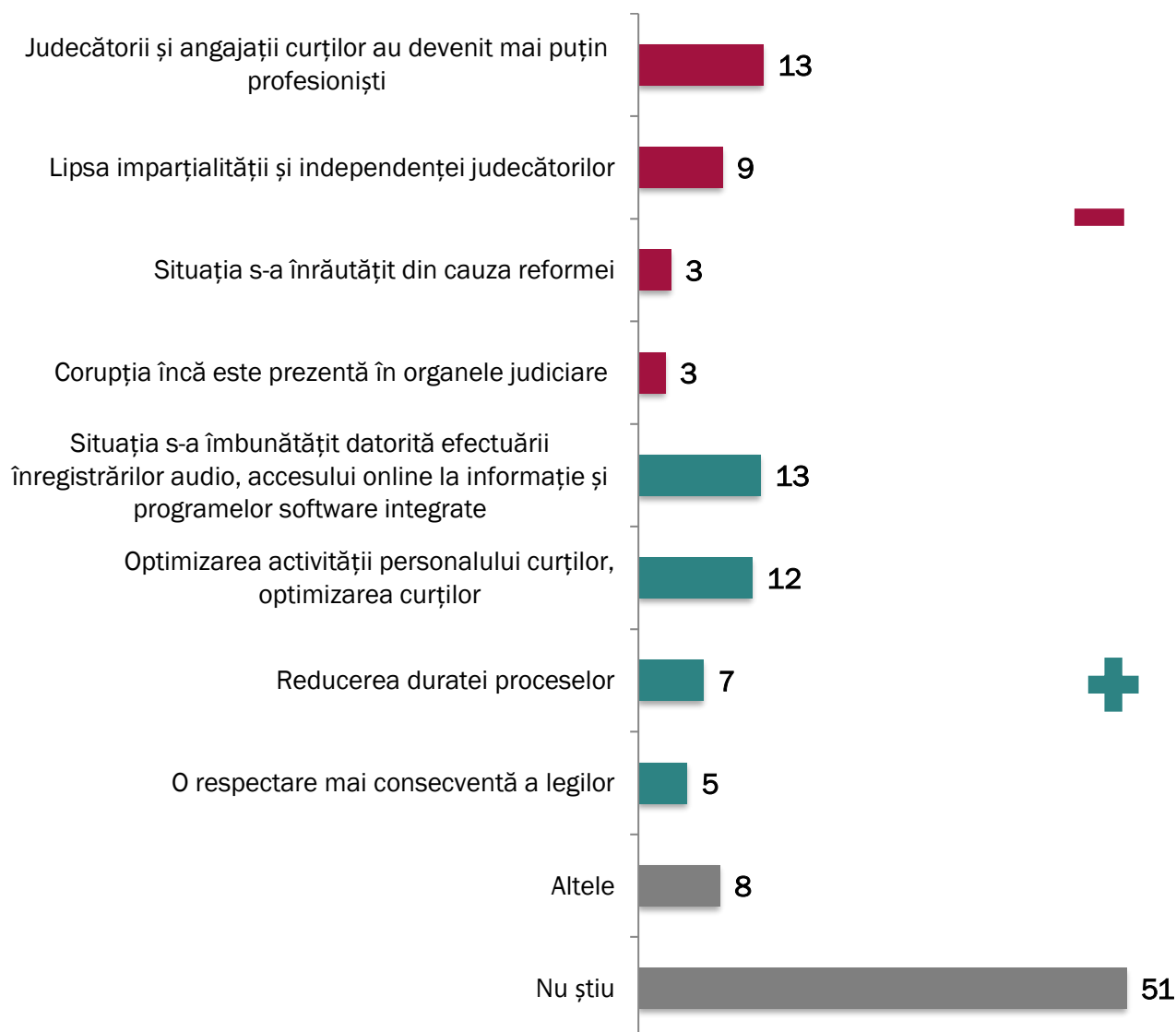
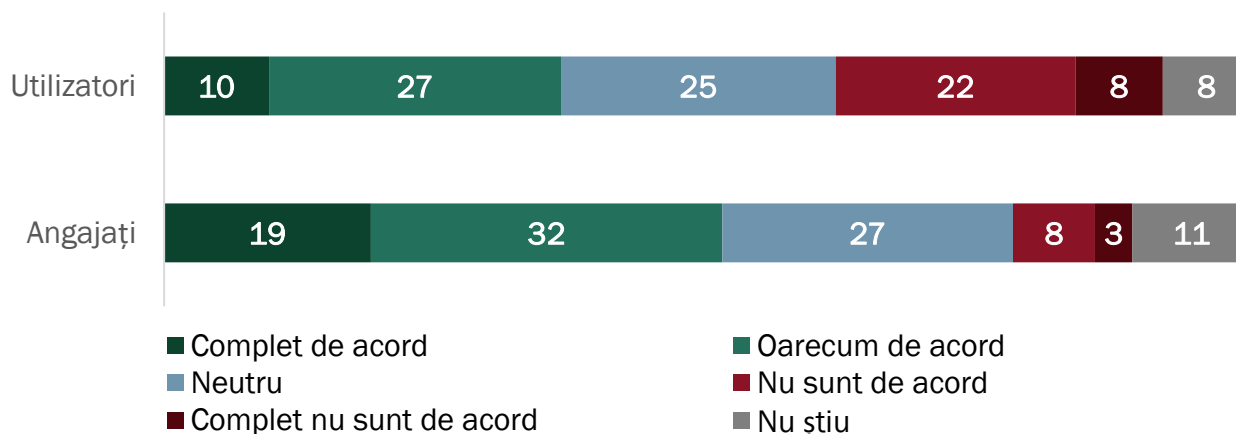


Figura 5. În ce măsură sunteți de acord cu afirmația, că în 2017, calitatea justiției a fost mai bună decât în 2011? Un răspuns, % din utilizatori și angajați



Astăzi, 51% din angajații organelor judiciare și 37% din utilizatorii profesioniști (avocați, notari și executori judecătorești) susțin afirmația că calitatea justiției s-a îmbunătățit comparativ cu anul 2011. Pe de altă parte, 30% din utilizatori și 11% din angajați au opinii contrare. Majoritatea celor care nu susțin ideea că calitatea justiției moldovenești s-a îmbunătățit în ultimii șase ani sunt avocați (33%). Figura 5.

În 2015, Centrul de Investigații Sociologice și Studii de Marketing „CBS AXA” a efectuat un studiu în rândul avocaților, judecătorilor și procurorilor la cererea Centrului de Resurse Juridice din Moldova (CRJM). Noi am efectuat o comparație între datele obținute în cadrul studiilor din 2015 și 2017. Analiza a scos la iveală o reducere mică a procentajului judecătorilor care au remarcat îmbunătățiri în justiția din Moldova (82% în 2015; 72% în 2017). Proporția procurorilor și avocaților care susțin această idee nu s-a schimbat considerabil (procurori: 47% în 2015 și 50% în 2017; avocați: 37% în 2015 și 36% în 2017). În același timp, numărul procurorilor care au oferit evaluări neutre s-a majorat (23% în 2015 și 32% în 2017), iar ponderea celor care sunt de părere că calitatea sistemului justiției nu s-a îmbunătățit comparativ cu anul 2011 s-a redus de două ori (29% în 2015 și 12% în 2017). Tabela 2.

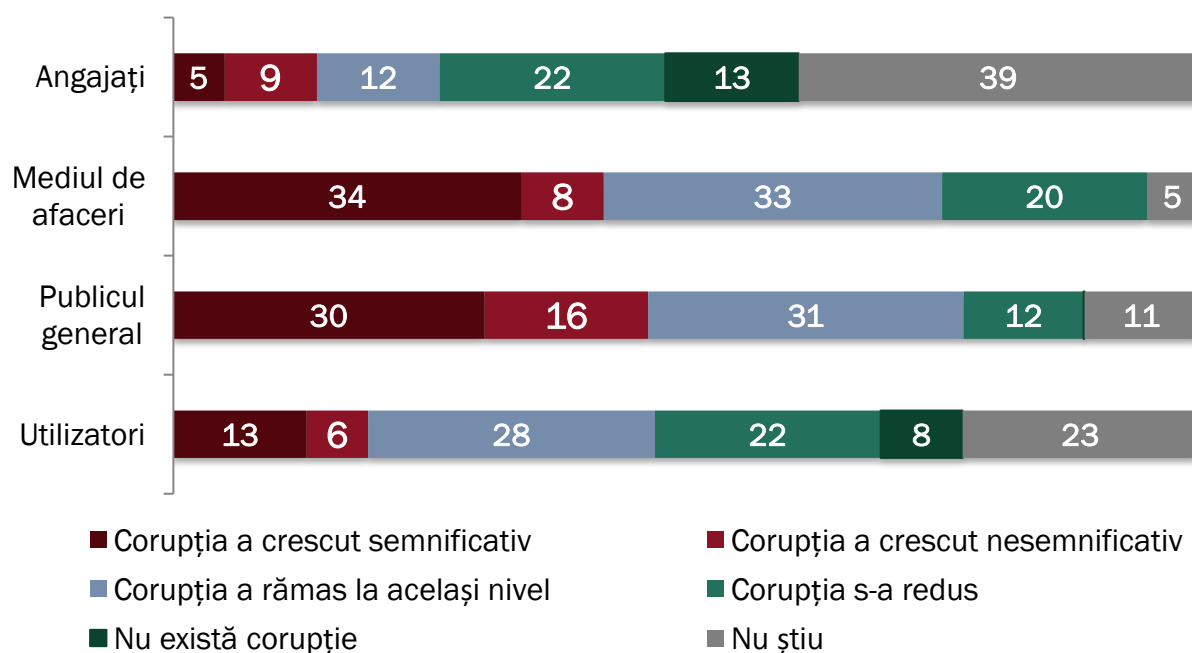
Tabela 2. În ce măsură sunteți de acord cu afirmația, că în 2017, calitatea justiției a fost mai bună decât în 2011? Un răspuns, % din utilizatori și angajați

| | Judecători | | Procurori | | Avocați | |
|------------------------|------------|------|-----------|------|---------|------|
| | 2015 | 2017 | 2015 | 2017 | 2015 | 2017 |
| Total de acord | 51 | 28 | 16 | 15 | 7 | 9 |
| Oarecum de acord | 31 | 44 | 31 | 35 | 30 | 27 |
| Neutru | 12 | 12 | 23 | 32 | 20 | 23 |
| Nu sunt de acord | 2 | 5 | 16 | 8 | 18 | 24 |
| Nu sunt de acord total | 2 | 3 | 13 | 4 | 25 | 9 |
| Nu știu | 2 | 9 | 1 | 8 | 0 | 8 |

2. Percepții despre corupție

Fiecare al zecelea cetățean moldovean (12%) și fiecare al cincilea antreprenor (20%) consideră că nivelul corupției s-a redus începând cu anul 2011. Aceeași percepție o împărtășesc 22% din angajații instanțelor de judecată și 22% din utilizatorii profesioniști; mai mult decât atât, 13% din angajați și 8% din utilizatori consideră că nu există corupție în instanțele de judecată. 47% din antreprenori și 46% din cetățenii obișnuiți consideră că corupția s-a intensificat (ușor sau semnificativ); 19% din utilizatori și 14% din angajați consideră la fel. 33% din managerii de top, 31% din cetățenii obișnuiți, 12% din angajați și 28% din utilizatori nu văd vreo schimbare (Figura 6).

Figura 6. Care este opinia dvs. despre evoluția corupției în sectorul justiției din 2011? Un răspuns, %din grup



Nivelurile înalte ale corupției sunt în mare parte raportate de către avocați (22%), într-un grup de avocați, notari și executori judecătorești, și de către judecători și procurori (câte 17% fiecare) într-un grup de angajați. Executorii judecătorești (49%), judecătorii (42%) și procurorii (41%) declară că corupția în sistemul justiției s-a redus. Tabela 3.

Tabela 3. Care este opinia dvs. despre evoluția corupției în sectorul justiției din 2011?Un răspuns, % din grup

| | Avocați | Notari | Execu- tori judecăt orești | Judecăt ori | Funcționari publici (instanțe de judecată) | Procurori | Funcționari publici (urmărire penală) |
|-----------------------------------|---------|--------|-------------------------------------|----------------|--|-----------|--|
| Corupția a crescut semnificativ | 15 | 15 | 2 | 3 | 9 | 3 | 1 |
| Corupția a crescut nesemnificativ | 7 | 2 | 1 | 14 | 5 | 14 | 4 |
| Corupția a rămas la același nivel | 30 | 29 | 20 | 1 | 9 | 15 | 19 |
| Corupția s-a redus | 21 | 14 | 37 | 24 | 13 | 30 | 25 |
| Nu există corupție | 7 | 11 | 12 | 18 | 13 | 11 | 15 |
| Nu știu | 20 | 29 | 28 | 40 | 51 | 27 | 36 |

Studiul din 2015 menționat mai sus arată că proporția judecătorilor care fac referire la creșterea corupției s-a dublat (de la 8% la 17%); în mod contrar, proporția procurorilor care susțin aceeași idee s-a redus de două ori (de la 35% la 17%). Procentajul avocaților care consideră că nivelul corupției a crescut, de asemenea, s-a redus de la 52% la 22%. Numărul judecătorilor și procurorilor care menționează că corupția a rămas la același nivel sau s-a redus, de asemenea, s-a micșorat. (Tabela 4).

Tabela 4. Care este opinia dvs. despre evoluția corupției în sectorul justiției din 2011? Un răspuns, % din grup

| | Judecători | | Procurori | | Avocați | |
|-----------------------------------|------------|------|-----------|------|---------|------|
| | 2015 | 2017 | 2015 | 2017 | 2015 | 2017 |
| Corupția a crescut semnificativ | 5 | 3 | 26 | 3 | 42 | 15 |
| Corupția a crescut nesemnificativ | 3 | 14 | 9 | 14 | 10 | 7 |
| Corupția a rămas la același nivel | 10 | 1 | 33 | 15 | 28 | 30 |
| Corupția s-a redus | 49 | 24 | 21 | 30 | 15 | 21 |
| Nu există corupție | 20 | 18 | 6 | 11 | 2 | 7 |
| Nu știu | 13 | 40 | 5 | 27 | 3 | 20 |

Fiind rugați să specifice care sunt cele mai corupte organe judiciare, majoritatea respondenților au menționat toate nivelurile administrative (71% din cetățenii obișnuiți, 66% din antreprenori, 46% din utilizatori și 19% din angajați). Cetățenii moldoveni, de asemenea, consideră că corupția este tipică atât în rândul angajaților simpli (8%), cât și al managerilor de top (6%). Utilizatorii, angajații și reprezentanții mediului de afaceri, în general, consideră că corupția este prezentă la nivelul administrației (Figura 7).

Figura 7. Ce părere aveți despre stratificarea corupției în domeniul justiției (sistemul judecătoresc, procuratură, profesia de jurist și poliție)? Un răspuns, %din grup

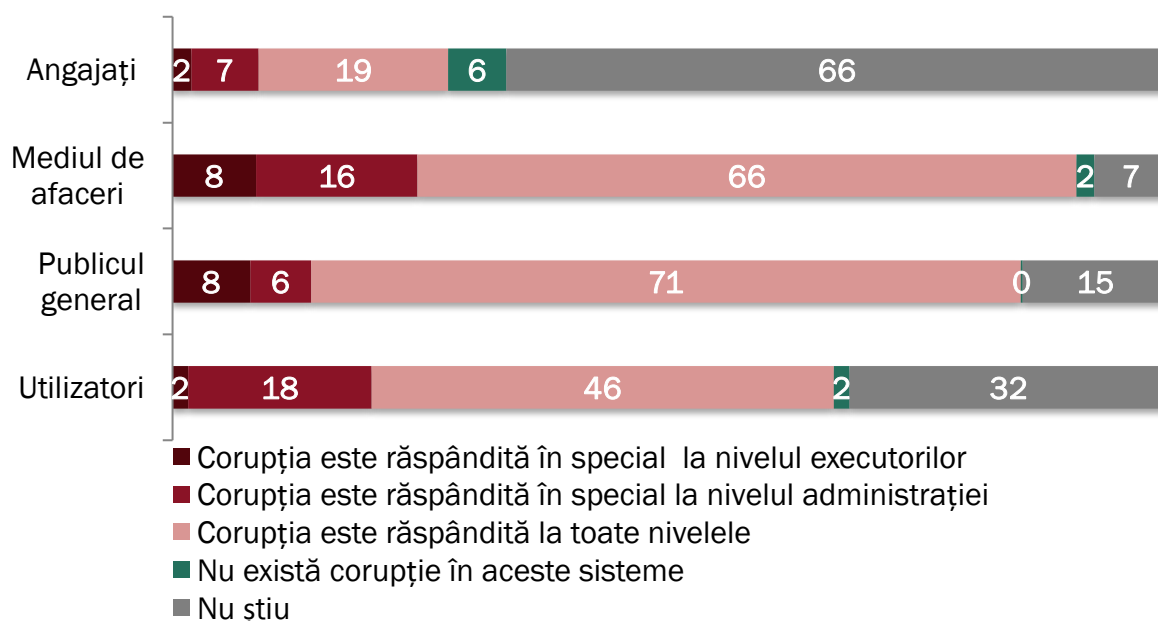


Tabela 4. Ce părere aveți despre stratificarea corupției în domeniul justiției (sistemul judecătoresc, procuratură, profesia de jurist și poliție)? Un răspuns, %din grup

| | Avocați | Notari | Execut ori judecăt orești | Judecăt ori | Funcționari publici (judecătorii) | Procurori | Funcționari publici (urmărire penală) |
|--|---------|--------|---------------------------|-------------|-----------------------------------|-----------|---------------------------------------|
| | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|----|----|----|----|----|----|----|
| Corupția este răspândită în special la nivelul executorilor | 2 | 0 | 1 | 0 | 1 | 3 | 2 |
| Corupția este răspândită în special la nivelul administrației | 20 | 13 | 15 | 3 | 6 | 8 | 10 |
| Corupția este răspândită la toate nivelurile | 49 | 45 | 31 | 19 | 19 | 19 | 21 |
| Nu există corupție în aceste sisteme | 2 | 2 | 1 | 9 | 5 | 6 | 3 |
| Nu știu | 27 | 40 | 52 | 69 | 69 | 64 | 64 |

Percepțiile despre proporțiile corupției în diferite instanțe de judecată variază în dependență de grupurile țintă. Cetățenii obișnuiți și antreprenorii au tendința să raporteze niveluri înalte ale corupției în cadrul tuturor organelor judiciare, cu excepția organelor notariale. Utilizatorii profesioniști și angajații din sectorul judecătoresc au prezentat evaluări mai puțin negative; o majoritate imensă din aceștia nu oferă vreun răspuns, deși în mod surprinzător, aceste evaluări nu se referă la domeniul lor profesional de activitate.

În rândul diferitor instituții judiciare din Moldova, poliția înregistrează cel mai înalt nivel al corupției (57% din utilizatorii profesioniști, 70% din cetățenii obișnuiți, 72% din oamenii de afaceri și 34% din angajați indică niveluri “foarte înalte” și “înalte” ale corupției). Corupția în domeniul procuraturii este, de asemenea, menționată des (55% din utilizatori, 64% din cetățenii obișnuiți, 58% din oamenii de afaceri și 16% din angajați indică niveluri “înalte”), precum și corupția per ansamblu în sistem (41% din utilizatori, 57% din cetățenii obișnuiți, 62% din oamenii de afaceri și 19% din angajați). Nivelul corupției în cadrul Ministerului Justiției al Republicii Moldova este mic (conform opiniei a 23% din utilizatori, 53% din public, 38% din antreprenori și 11% din angajați). Evaluările corupției în cadrul Uniunii Avocaților din Moldova și în rândul executorilor judecătorești sunt similare. Niveluri înalte sunt raportate respectiv de 17% și 22% din utilizatori; 55% din cetățenii obișnuiți, pentru ambele instituții în egală măsură, 41% din antreprenori, pentru ambele instituții în egală măsură, precum și de 24% și 16% din angajați. Niveluri înalte ale corupției sunt raportate în Consiliul Superior al Magistraturii de către 31% din utilizatori, 49% din cetățenii moldoveni, 25% din oamenii de afaceri și 9% din angajații instanțelor de judecată. Toate grupurile țintă evaluează notarii ca fiind cele mai puțin corupte instituții (7% din utilizatori, 38% din public, 11% din oamenii de afaceri, și 9% din angajați). Tabela 5.

Tabela 5. În ce măsură considerați corupția prezentă în cadrul următoarelor instituții? Un răspuns, % din grupuri

| | Utilizatori | Public general | Mediul de afaceri | Angajați |
|---------------|-------------|----------------|-------------------|----------|
| Poliție | | | | |
| Foarte înaltă | 17 | 26 | 32 | 10 |
| Înaltă | 40 | 44 | 40 | 24 |
| Mică | 11 | 16 | 21 | 11 |
| Inexistentă | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Nu știu | 30 | 12 | 5 | 53 |
| Procuratură | | | | |
| Foarte înaltă | 23 | 25 | 24 | 3 |
| Înaltă | 32 | 39 | 34 | 13 |

| | | | | |
|-------------------------------------|----|----|----|----|
| Mică | 12 | 14 | 19 | 20 |
| Inexistentă | 3 | 2 | 3 | 7 |
| Nu știu | 30 | 20 | 19 | 57 |
| Uniunea avocaților | | | | |
| Foarte înaltă | 2 | 22 | 11 | 7 |
| Înaltă | 15 | 33 | 30 | 17 |
| Mică | 30 | 18 | 27 | 15 |
| Inexistentă | 10 | 4 | 9 | 3 |
| Nu știu | 43 | 23 | 23 | 58 |
| Judecători | | | | |
| Foarte înaltă | 11 | 23 | 21 | 3 |
| Înaltă | 30 | 34 | 41 | 16 |
| Mică | 18 | 13 | 21 | 18 |
| Inexistentă | 4 | 3 | 3 | 5 |
| Nu știu | 37 | 27 | 14 | 58 |
| Executori judecătorești | | | | |
| Foarte înaltă | 5 | 24 | 13 | 3 |
| Înaltă | 15 | 31 | 28 | 13 |
| Mică | 23 | 15 | 27 | 16 |
| Inexistentă | 12 | 3 | 9 | 4 |
| Nu știu | 45 | 27 | 23 | 64 |
| Notari | | | | |
| Foarte înaltă | 2 | 16 | 4 | 3 |
| Înaltă | 5 | 22 | 7 | 6 |
| Mică | 26 | 23 | 31 | 18 |
| Inexistentă | 21 | 19 | 44 | 6 |
| Nu știu | 46 | 20 | 14 | 67 |
| Consiliul Superior al Magistraturii | | | | |
| Foarte înaltă | 13 | 22 | 10 | 3 |
| Înaltă | 18 | 27 | 15 | 6 |
| Mică | 12 | 12 | 18 | 13 |
| Inexistentă | 5 | 4 | 7 | 6 |
| Nu știu | 52 | 35 | 50 | 72 |
| Ministerul Justiției | | | | |
| Foarte înaltă | 8 | 24 | 9 | 3 |
| Înaltă | 15 | 29 | 19 | 8 |
| Mică | 16 | 11 | 23 | 13 |
| Inexistentă | 8 | 4 | 7 | 3 |
| Nu știu | 53 | 32 | 41 | 73 |

În ceea ce privește factorii care afectează nivelurile corupției în sectorul justiției, utilizatorii profesioniști și angajații instanțelor de judecată indică salariile mici în primul rând (70% din utilizatori și 78% din angajați consideră că salariile sunt importante). Faptul că persoanele corupte nu sunt trase la răspundere, de asemenea, a fost remarcat (70% din utilizatori și 57% din angajați). Lipsa transparenței este menționată de 68% din utilizatori și 52% din angajați, iar lacunele procedurilor de selectare și promovare – de 66% din utilizatori și 50% din angajați. Conform angajaților și utilizatorilor profesioniști, cei mai puțin importanți factori care promovează corupția sunt opiniile că corupția este o parte indispensabilă a sistemului și o tradiție socială.

Cetățenii obișnuiți și oamenii de afaceri au un alt punct de vedere cu privire la factorii care afectează nivelurile corupției în sistemul justiției din Moldova. Aceștia declară că motivul principal care stă în spatele fenomenului corupției este impunitatea persoanelor corupte (84% din cetățeni și 88% din oamenii de afaceri), urmată de ideea că corupția este o tradiție socială (80%). Al treilea motiv este opinia că corupția este o parte indispensabilă a sistemului (77% din cetățeni și 80% din oamenii de afaceri), precum și lipsa transparenței în cadrul organelor administrative (76% din cetățeni și 80% din oamenii de afaceri). Salariile mici constituie cel mai puțin important factor (54% din cetățeni și 52% din oamenii de afaceri). (Tabela 6).

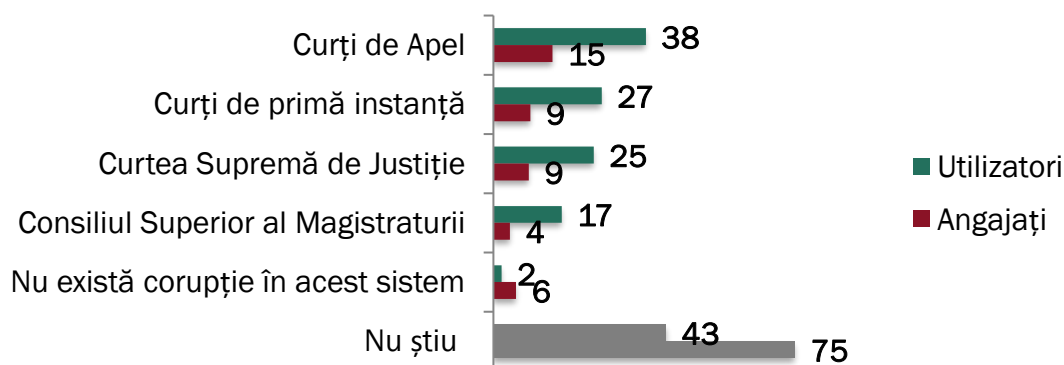
Este important de menționat că studiul din 2015, care a fost realizat în rândul judecătorilor și avocaților, de asemenea, a indicat salariile mici ca factor care promovează corupția (salariile mici au fost calificate drept un criteriu "important" de către 79% din avocați, 95% din procurori și 80% din judecători).

Tabela 6. Cum credeți, care este impactul următoarelor cauze în distribuția corupției în sectorul justiției? Evaluați fiecare criteriu. Sumar răspunsurilor "foarte important" și "important", % din grupuri

| | Utilizatori | Publicul general | Mediul de afaceri | Angajați |
|--|-------------|------------------|-------------------|----------|
| Salarii mici | 70 | 53 | 52 | 78 |
| Persoane corupte care nu sunt trase la răspundere | 70 | 84 | 88 | 57 |
| Lipsa transparenței în rândul organelor administrative/aflate la auto-gestiune | 68 | 76 | 80 | 52 |
| Lacune în procedurile de selectare și promovare | 66 | 73 | 77 | 50 |
| Corupția este o parte indispensabilă a sistemului | 61 | 75 | 85 | 31 |
| Nerespectarea codului deontologic al juristului | 59 | 74 | - | 47 |
| Corupția este o tradiție socială | 58 | 79 | - | 39 |

Conform utilizatorilor profesioniști, cele mai corupte organe judiciare din Republica Moldova sunt curțile de apel (38% din utilizatori și 15% din angajați). Acestea sunt urmate de judecătorii de primă instanță (27% și 9%, respectiv) și Curtea Supremă de Justiție (25% și 9%). Cel mai puțin corupt organ judiciar este Consiliul Superior al Magistraturii (17% și respectiv 4%). Figura 8.

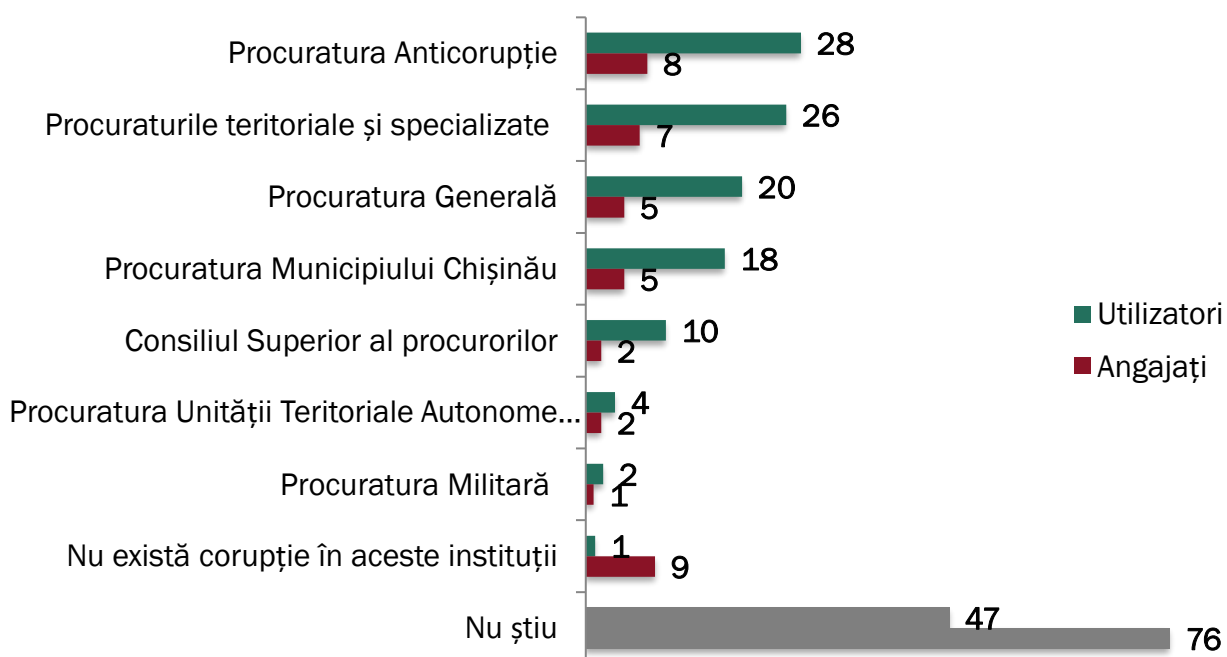
Figura 8. Cum credeți, care este cel mai corupt organ din sistemul justiției? Răspunsuri multiple, % din utilizatori și angajați



În ceea ce privește organele de urmărire penală, cea mai coruptă instituție este Procuratura Anticorupție (28%) și birourile teritoriale ale acesteia; cele mai puțin corupte organe sunt Procuratura Generală (20%) și procuraturile din Chișinău (18%). Cele mai puțin corupte diviziuni ale Procuraturii sunt cele din Găgăuzia (4%) și Procuratura Militară (2%).

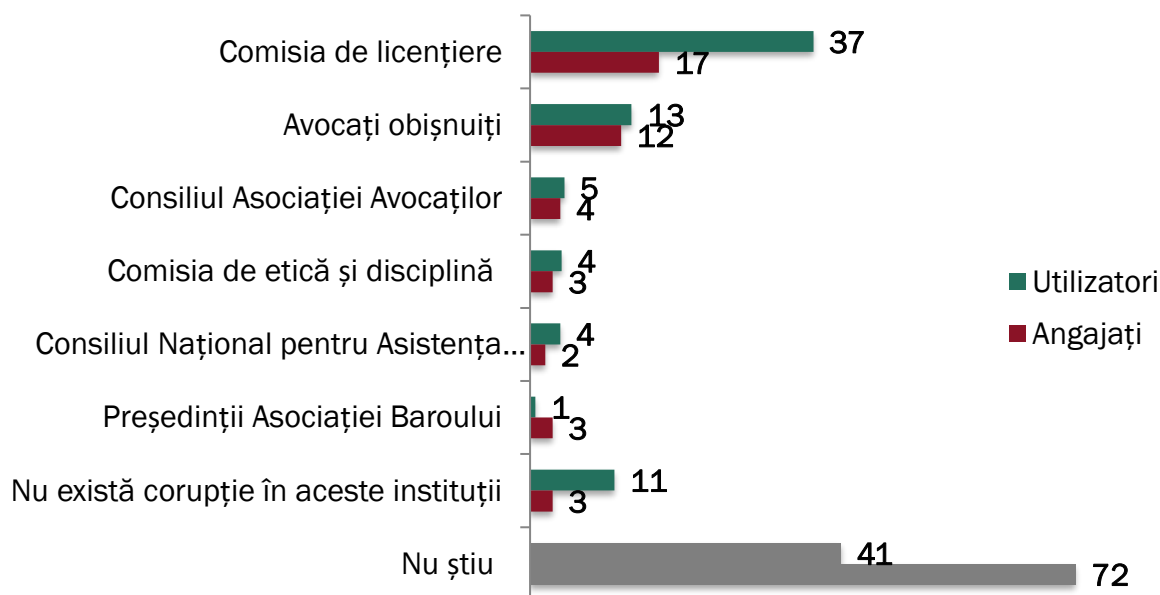
Angajații judecătoriilor au oferit aceleași evaluări cu privire la practicile de corupție utilizate în subdiviziunile organelor de urmărire penală (de la 1% pentru Procuratura Militară, la 8% pentru Procuratura Anticorupție); o mare majoritate din respondenți sunt indeciși (76%). Figura 9.

Figura 9. **Cum credeți, care este cel mai corupt organ de urmărire penală?** Răspunsuri multiple, % din utilizatori și angajați



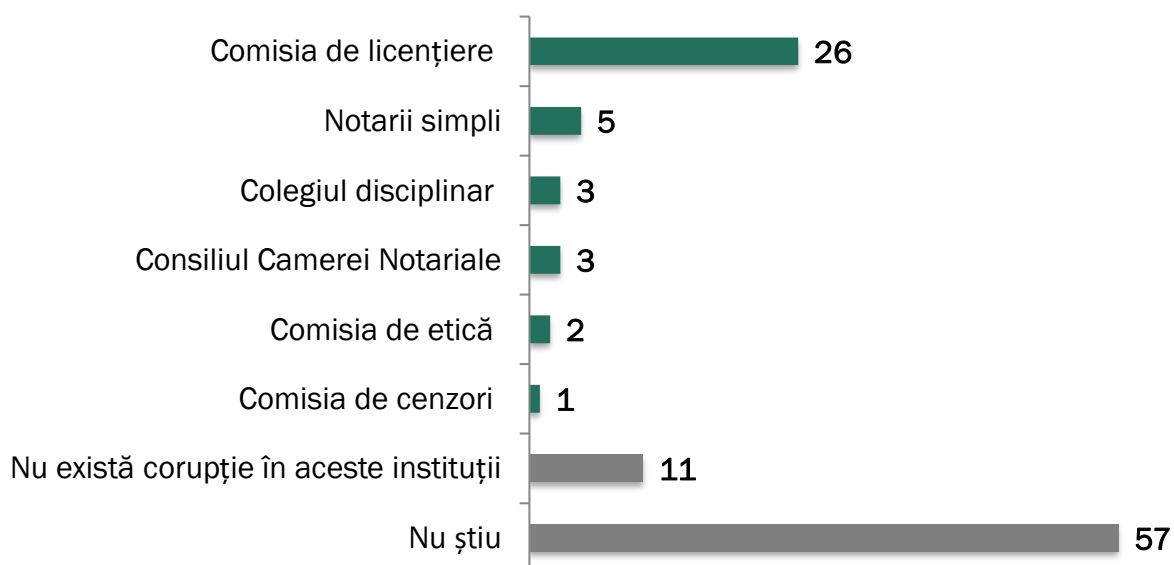
Cu privire la reprezentare, 37% din utilizatori și 17% din angajați consideră că cea mai coruptă diviziune este Comisia de licențiere. Aceasta este urmată de avocații simpli (13% și respectiv 12% din utilizatori). Alte diviziuni, de asemenea, sunt menționate, însă de mai puțin de 1-5% din respondenți. (Figura 10)

Figura 10. **Cum credeți, care este cel mai corupt organ de reprezentare?** Răspunsuri multiple, % din utilizatori și angajați



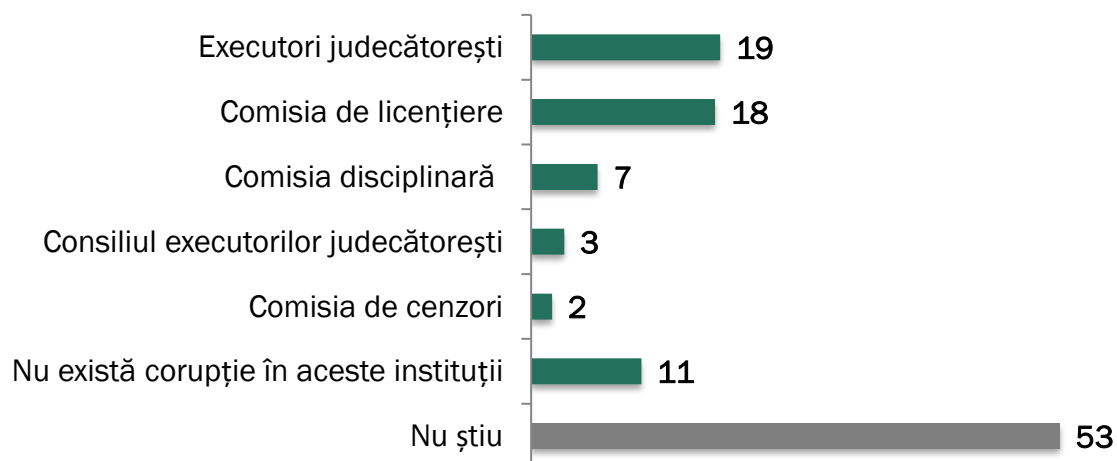
Dacă ne referim la organele notariale, conform utilizatorilor profesioniști, cea mai coruptă instituție este Comisia de licențiere (26%). În ceea ce privește notarii simpli, respondenții au menționat și alte diviziuni, însă nu mai mult de 1-5%. (Figura 11)

Figura 11. **Cum credeți, care este cel mai corupt organ notarial?** Răspunsuri multiple, % din utilizatori



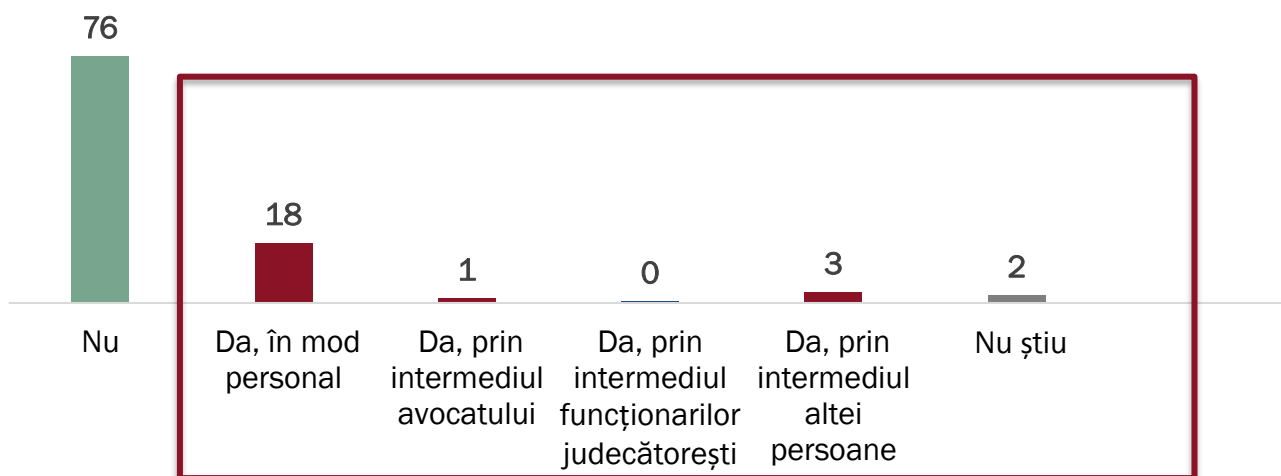
Cu privire la organele de aplicare a legii, utilizatorii profesioniști menționează că cele mai corupte persoane sunt angajații simpli (19%) și Comisia de licențiere (18%). Consiliul executorilor judecătorești și Comisia de cenzori sunt menționate de către 3% și respectiv 2%. (Figura 12)

Figura 12. **Cum credeți, care este cel mai corupt organ din sistemul de aplicare al legilor?** Răspunsuri multiple, % din utilizatori



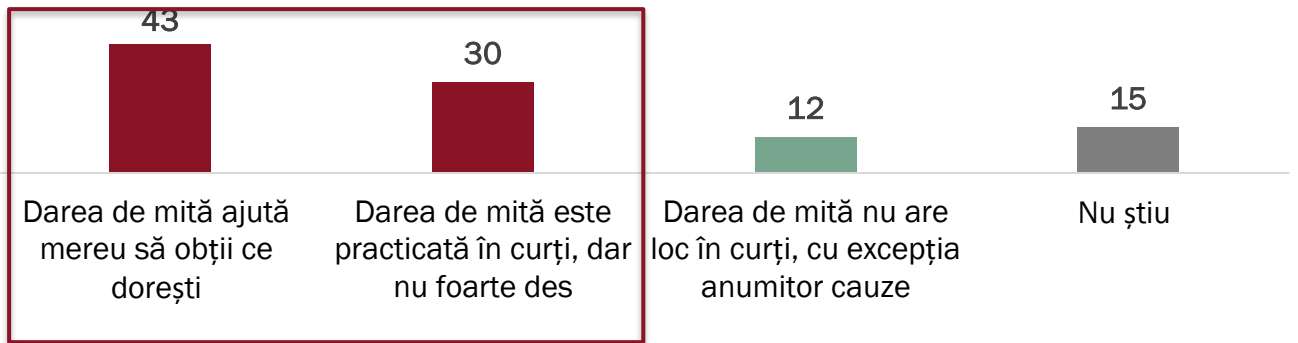
Pe durata studiului, cetățenii moldoveni au fost întrebați dacă au oferit mite în mod personal sau printr-un intermediar. Rezultatele arată că 22% din cetățeni au dat mită (18% din respondenți au făcut-o în mod personal, iar 4% - prin intermediar). 79% din publicul general nu a dat mită niciodată. În mod surprinzător, cei care au participat la procese (47%) au dat mite (35% au dat mită în mod personal). Figura 13.

Figura 13. **Ați oferit mită dvs./un membru al familiei dvs., în mod personal sau prin intermediar?** Un răspuns, % din publicul general



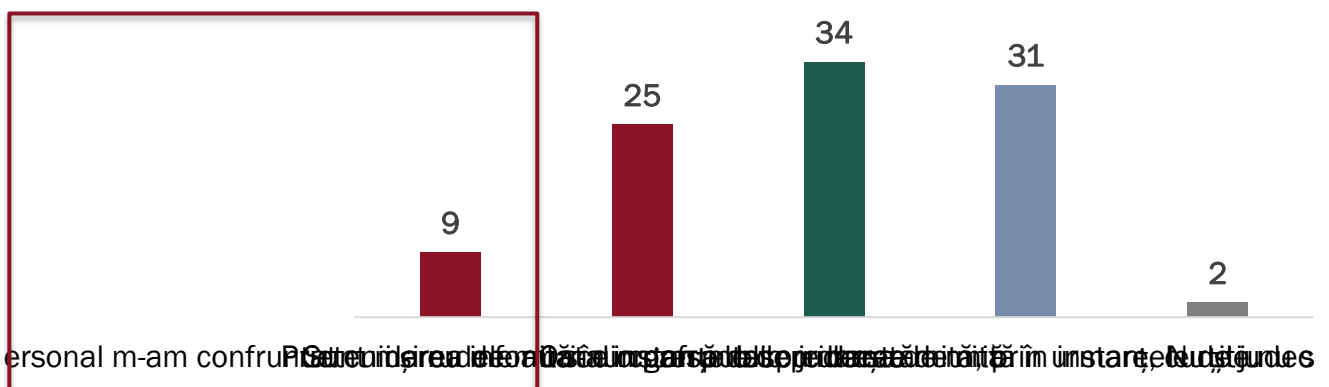
Majoritatea antreprenorilor consideră că darea de mită este o practică obișnuită în cadrul instanțelor de judecată moldovenești. Doar 12% se opun acestei idei. (Figura 14)

Figura 14. **Cum credeți, cât de obișnuită este darea de mită în instanțele de judecată din Moldova?** Un răspuns, % din oamenii de afaceri



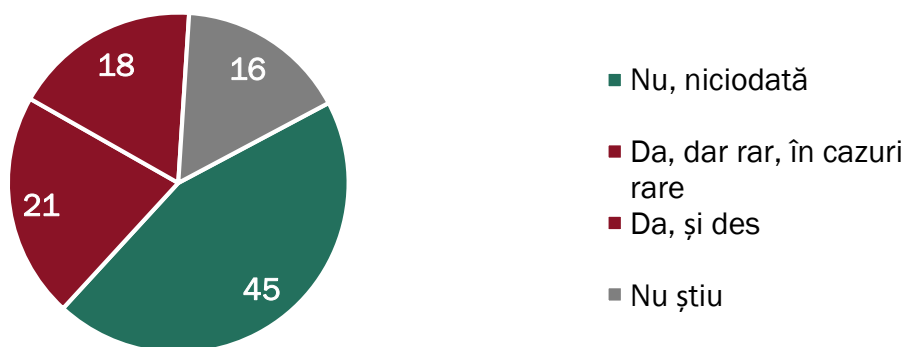
Opiniile reprezentanților mediului de afaceri cu privire la practicile de corupție în instanțele de judecată, se bazează pe experiența personală a respondenților (9% au oferit mite pentru procesele de judecată, iar 25% știu că aceste practici sunt obișnuite în acest mediu) sau informațiile oferite de presă (34%). Există un stereotip bine înrădăcinat în rândul a o treime din antreprenori (31%), că orice persoană publică primește mite, iar judecătorii nu sunt o excepție de la regulă. (Figura 15)

Figura 15. **Ce vă motivează să credeți că mita este o practică obișnuită în instanțele de judecată din Moldova?** Un răspuns, % din oamenii de afaceri care consideră că mita este o practică obișnuită în instanțele de judecată din Moldova



Aproximativ jumătate din oamenii de afaceri (45%) declară că companiile lor nu au oferit mite pentru soluționarea cu succes a litigiilor. Un număr mai mic de antreprenori (39%) se opun acestei idei, menționând că companiile lor au trebuit să ofere mite pentru a obține deciziile dorite în cadrul proceselor de judecată. (Figura 16)

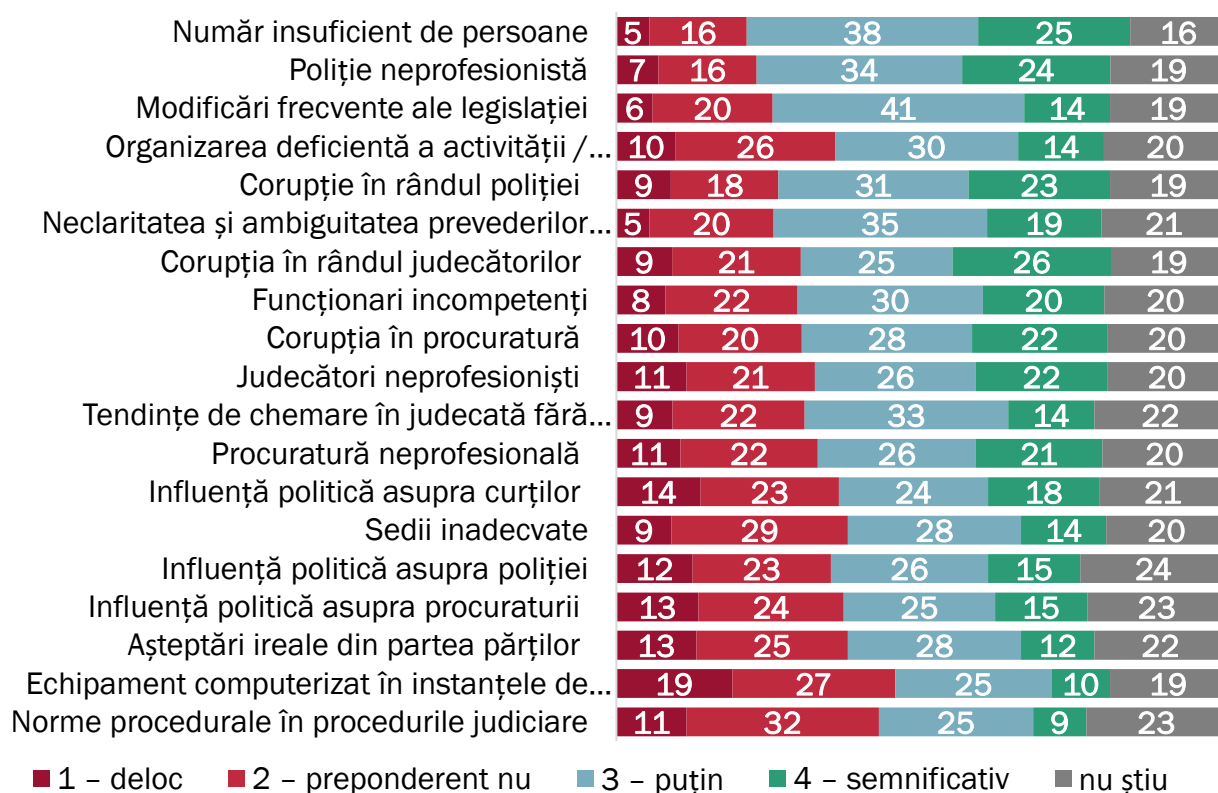
Figura 16. **Cum credeți, întreprinderile din domeniul dvs. de activitate, care sunt implicate într-un proces de judecată, trebuie să efectueze plăți neoficiale pentru a facilita examinarea cauzelor sau pentru a obține deciziile dorite? Dacă da, cât de des se întâmplă aceasta?** Un răspuns, % din oamenii de afaceri care consideră că mita este o practică obișnuită în instanțele de judecată din Moldova



Conform angajaților organelor judiciare, următoarele probleme ale personalului influențează negativ asupra imparțialității și eficienței sistemului justiției din Moldova: numărul insuficient de angajați (63%), lipsa profesionalismului în rândul ofițerilor de poliție (58%) și angajaților obișnuiți ai curților (50%); factori mai puțin importanți sunt incompetența judecătorilor (48%) și a personalului procuraturilor (47%). Respondenții consideră că eficiența justiției este, în mare parte, ajustată de imperfecțiunile din legislație; schimbările frecvente din legislație sunt menționate de către 56% din angajații instanțelor de judecată; ambiguitatea prevederilor legale este susținută de 54% din respondenți. Corupția este un alt factor menționat de angajații instanțelor de judecată: 54% din aceștia sunt de părere că corupția afectează sistemul judecătoresc, 51% consideră judecătorii corupți, iar 51% - procuratura. Echipamentul computerizat (35) și regulile procedurale în cadrul ședințelor de judecată (34%) sunt factori mai puțin importanți, care pot afecta integritatea sistemului judecătoresc (35%).

Figura 17

Figura 17. În ce măsură fiecare din următorii factori afectează astăzi eficiența și integritatea sistemului judecătoresc din Moldova? Un răspuns, % din angajați



În ultimul an, doar 7% din angajații instanțelor de judecată s-au aflat în situația în care cineva a încercat să influențeze rezultatul într-un mod neoficial (prin intermediul cunoștințelor, mitelor și altor servicii). Astfel de situații sunt raportate de către 10% din judecători și 9% din procurori. Majoritatea (88%) nu s-au confruntat cu așa situații vreodată (Figura 18). Avocații (39%) și participanții la procese (39%) sunt percepuți ca "agenți de influență" în aceste procese. Mai puțini respondenți au menționat, de asemenea, politicienii (10%), rudele (10%), organele executive (7%), precum și comunitatea de afaceri și presa (5% pentru fiecare grup) (Figura 17). Cele mai populare metode de exercitare a presiunii asupra angajaților instanțelor de judecată sunt compensațiile bănești (39%), cadourile (34%), mai puțin frecvent – amenințările (15%), sau influența politică (12%). Figura 19

Figura 18. În ultimele 12 luni, a încercat cineva să vă afecteze munca într-un mod neoficial (prin oferire de mite, servicii, intervenții din partea cunoștințelor etc.)? Un răspuns, % din angajați

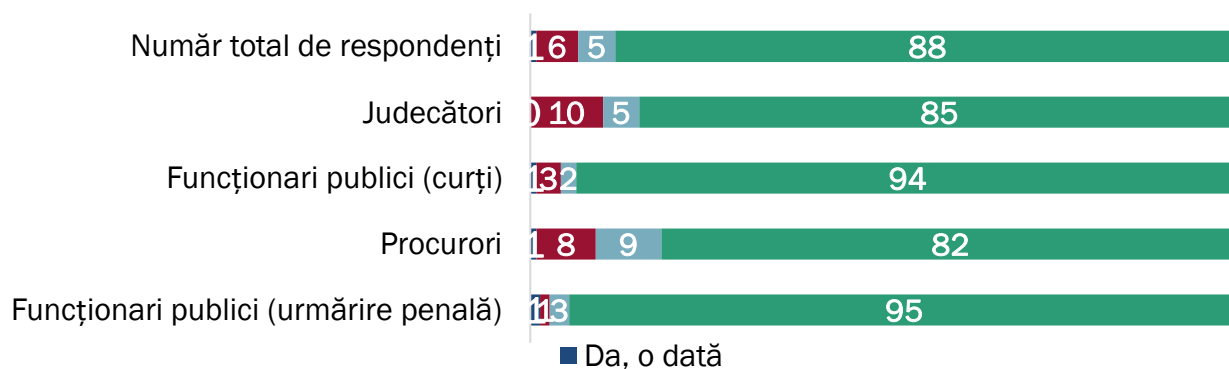


Figura 19. **Cine a încercat să vă afecteze munca prin metode neoficiale?** Răspunsuri multiple, % din acei angajați care au raportat aceste cazuri în ultimele 12 luni

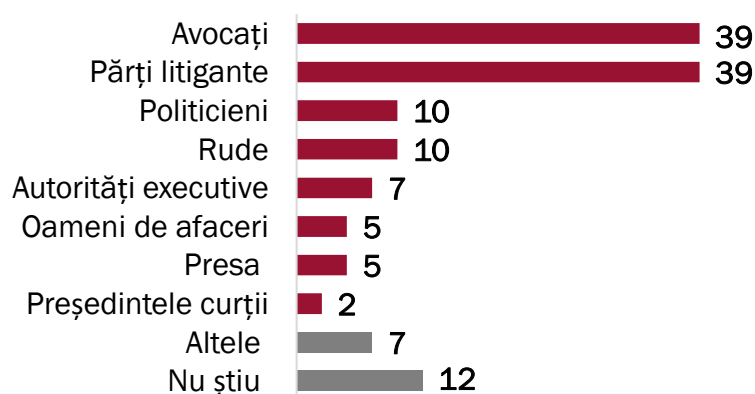
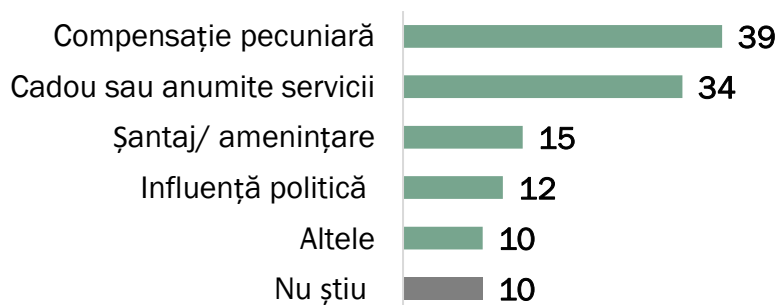


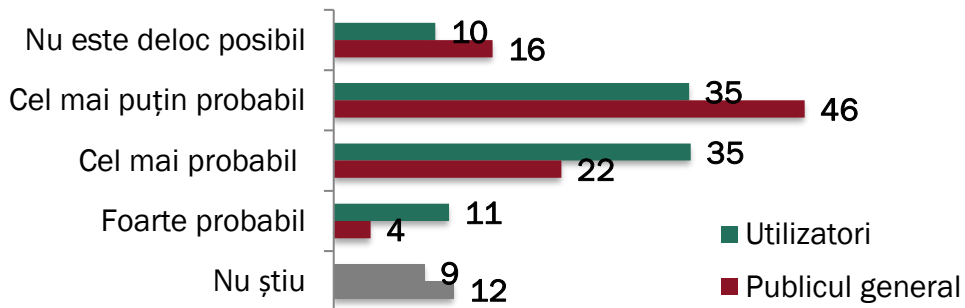
Figura 20. **Cumau încercat să vă afecteze munca?** Răspunsuri multiple, % din acei angajați care au raportat astfel de cazuri în ultimele 12 luni



3. Respectarea drepturilor în sistemul justiției

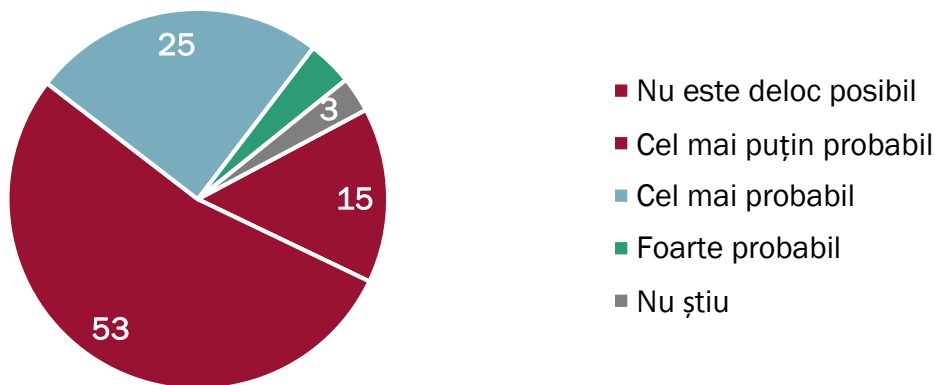
Utilizatorii profesioniști au păreri împărțite în ceea ce privește imparțialitatea proceselor de judecată în cazul cetățenilor obișnuiți: 46% consideră că există imparțialitate, iar 45% sunt împotriva. Majoritatea cetățenilor obișnuiți (62%) au declarat că imparțialitatea nu se respectă; și doar 26% susțin contrariul. (Figura 21) În mod surprinzător, cu cât sunt mai în vârstă, cetățenii tind să creadă că nu se pot aștepta la un proces imparțial.

Figura 21. **Cum credeți, în ce măsură cetățenii obișnuți pot avea un proces echitabil?** Un răspuns, % din publicul general și utilizatori



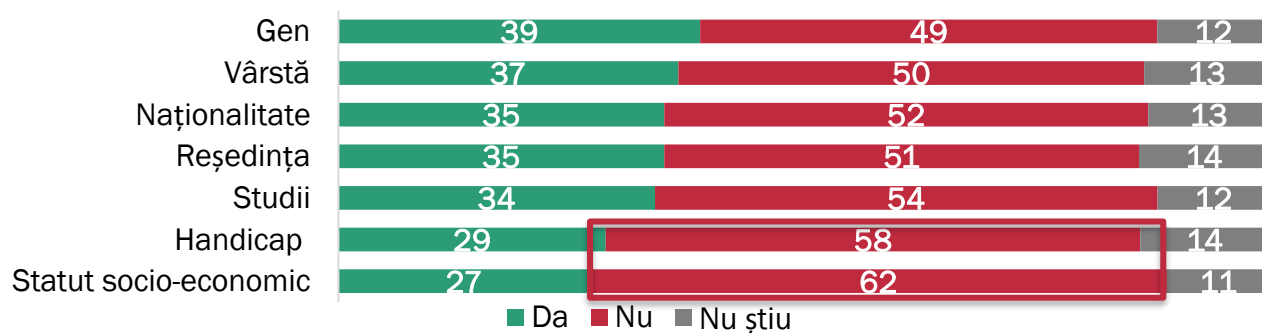
Două treimi din oamenii de afaceri (68%) consideră că un om de afaceri obișnuit nu poate avea un proces imparțial. Doar 29% susțin contrariul.

Figura 22. **Cum credeți, în ce măsură un om de afaceri obișnuit poate avea un proces de judecată echitabil?** Un răspuns, % din reprezentanții mediului de afaceri



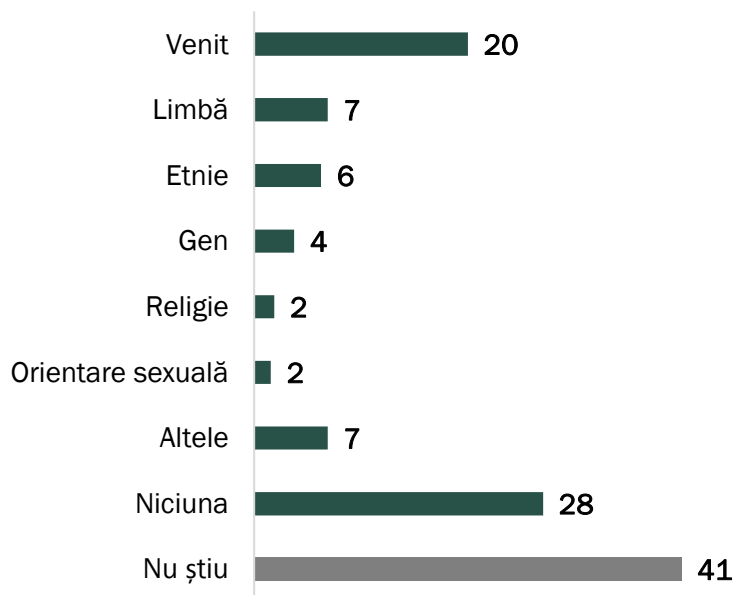
Studiul asupra publicului general arată că drepturile sunt respectate în sistemul justiției din Republica Moldova pe criteriile de gen (39%) și de vârstă (37%); pe criteriile de naționalitate (35%), iar pe criteriul reședinței (35%) - mai puțin. Cel mai puțin respectate sunt drepturile persoanelor cu handicap (29%) și ale persoanelor cu statut social și economic diferit (27%). Figura 23

Figura 23. **Cum credeți, în ce măsură sistemul justiției din Moldova tratează toți cetățenii egal, indiferent de următoarele criterii?** Un răspuns, % din publicul general



Fiecare al cincilea utilizator profesionist din cadrul instanțelor de judecată (20%) consideră că deciziile judecătorilor sunt influențate de nivelul veniturilor părților la procese. Alte 7% menționează competențele lingvistice, 6% - naționalitatea, și 4% - criteriul de gen. Doar 28% din respondenți consideră că niciunul din factorii menționați mai sus nu afectează deciziile judecătorilor. (Figura 24)

Figura 24. Care din acești factori (dacă este relevant) influențează decizia judecătorilor și comportamentul față de părțile în litigiu? Un răspuns, % din utilizatori



Atunci când sunt încălcate drepturile omului, 48% din cetățenii moldoveni se vor adresa, de regulă, la Curtea Europeană a Drepturilor Omului (CEDO). Aceeași proporție de respondenți nu ar face aceasta (47%). (Figura 25)

Analizele statistice arată că există o corelație între disponibilitatea respondenților de a se adresa la Curtea Europeană a Drepturilor Omului, experiența acestora în instanțele de judecată și vârsta respondenților. Printre cei care s-au prezentat în instanță în calitate de părți la proces, numărul persoanelor care se vor adresa la CEDO este mare (71%). Respondenții tineri sunt mai predispuși de a face acest pas (61%), decât respondenții mai în vârstă (25% din cei cu vârsta peste 64 de ani). Tabela 7

Figura 25. V-ați adresa la Curtea Europeană a Drepturilor Omului, dacă drepturile dvs. ar fi încălcate? Un răspuns, %

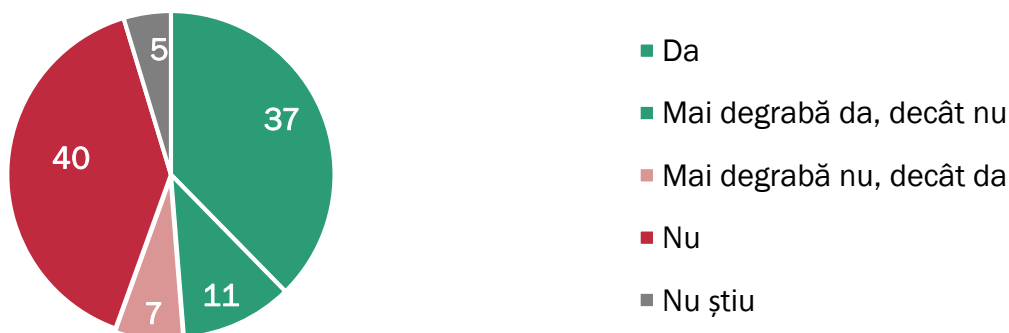
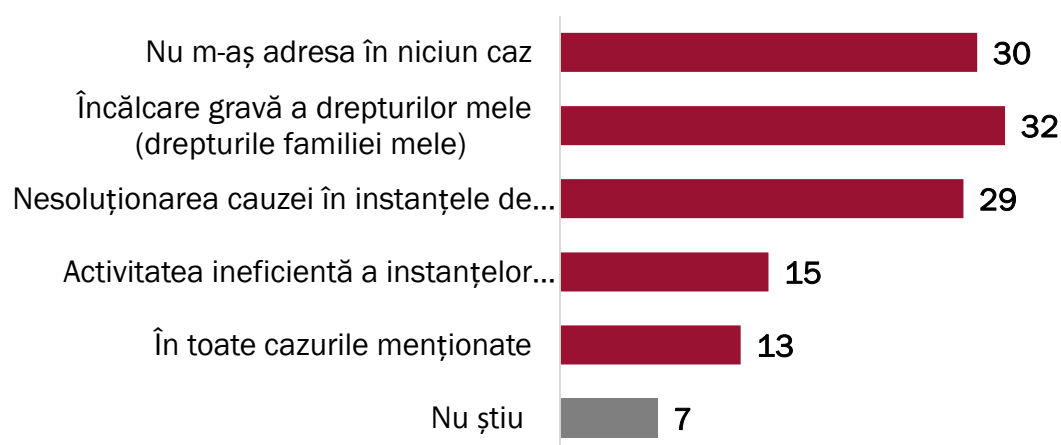


Tabela 7. V-ați adresat Curtea Europeană a Drepturilor Omului, dacă drepturile dvs. ar fi încălcate? Un răspuns, % din grupuri

| | Grupuri de vârstă | | | | | | V-ați adresat în instanța de judecată, pentru că vi s-au încălcat drepturile? |
|-----------------------|-------------------|-------|-------|-------|-------|-----|---|
| | 18-24 | 25-34 | 35-44 | 45-54 | 55-64 | 64+ | Da |
| Da | 47 | 44 | 42 | 35 | 36 | 17 | 54 |
| Mai mult da, decât nu | 14 | 14 | 16 | 7 | 9 | 8 | 17 |
| Mai mult nu, decât da | 5 | 7 | 7 | 8 | 8 | 6 | 4 |
| Nu | 28 | 32 | 32 | 44 | 43 | 62 | 25 |
| Nu știu | 6 | 3 | 3 | 6 | 4 | 7 | 0 |

Motivul principal al disponibilității moldovenilor de a se adresa la CEDO îl constituie încălcarea drepturilor omului (32%) sau neemiterea hotărârilor (29%). Alte 15% s-ar adresa la CEDO, în cazul unei activități deficiente a instanțelor de judecată moldovenești care examinează cauza. Totuși, 30% din respondenți declară că nu se vor adresa la CEDO, în niciun caz. În mod contrar, fiecare al zecelea (13%) se va adresa la CEDO în oricare din situațiile menționate mai sus. (Figura 26)

Figura 26. În care din aceste situații v-ați adresa la Curtea Europeană a Drepturilor Omului? Răspunsuri multiple,%



Moldovenilor li s-a propus să ofere evaluări ale aspectelor la care instanțele de judecată moldovenești au înregistrat mai multe eșecuri, decât instanțele judecătorești europene. Analiza arată că corupția a primit cele mai mici evaluări (61% din moldoveni sunt de părere că instanțele de judecată din Moldova rămân în urma instanțelor judecătorești europene). Respondenții sunt, de asemenea, nesatisfăcuți de durata proceselor (53% declară că acest aspect nu este respectat de instanțele de judecată moldovenești) și de eforturile de a emite hotărâri echitabile (53%).

23% din respondenți consideră că instanțele judecătorești din Moldova sunt cel mai competente la capitolul experiență (23% declară că acest aspect este mai vizibil în instanțele de judecată moldovenești, decât în cele europene). Figura 27

Figura 27. La ce categorii instanțele de judecată moldovenești funcționează mai prost, decât instanțele de judecată europene? Un răspuns, %



4. Accesibilitatea

17% din moldoveni au căutat informații despre drepturile lor (Figura 28). Majoritatea acestora au avut experiență în instanțele de judecată (55%, iar 37% nu au avut așa experiență). Tabela 8. Mai mult decât atât, cei care au căutat informații despre drepturile lor sunt respondenți cu vârsta cuprinsă între 18-44 de ani (20-21%).

Figura 28. **Ați căutat vreodată informații despre drepturile dvs.?** Un răspuns, % din publicul general

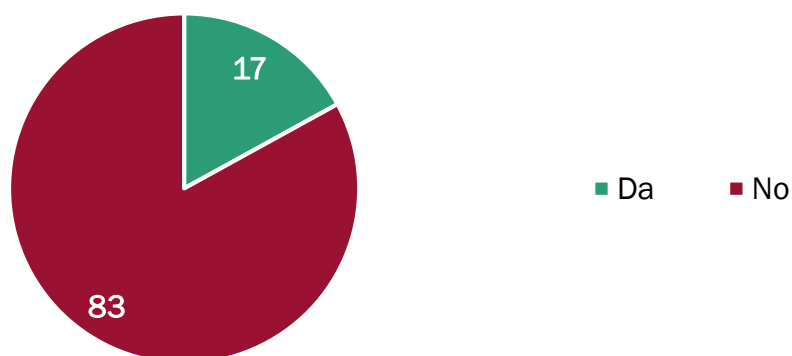
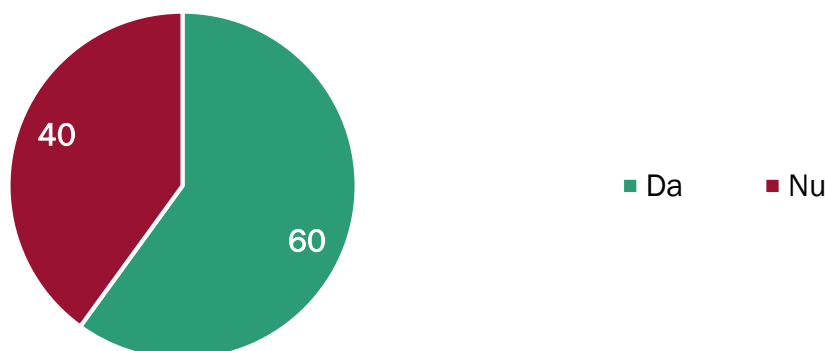


Tabela 8. **Ați căutat vreodată informații despre drepturile dvs.?** Un răspuns, % din publicul general pe grupuri

| | Am participat la proces de judecată | Nu am participat la proces de judecată |
|----|-------------------------------------|--|
| Da | 55 | 37 |
| Nu | 45 | 63 |

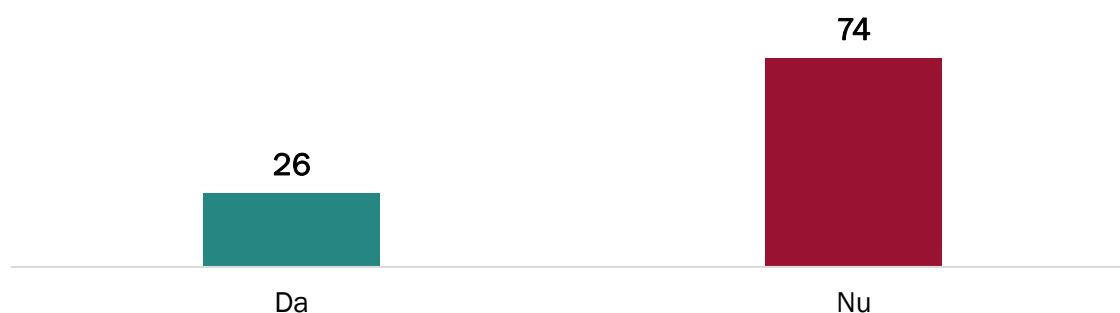
Cetățenii moldoveni care au căutat acest tip de informații, au făcut-o în ultimii trei ani (60%); proporția celor care au experiență cu instanțele de judecată constituie 91%. Figura 26

Figura 29. **Ați căutat informații despre drepturile dvs. în ultimii trei ani?** Un răspuns, % din publicul general, care au căutat vreodată informații despre drepturile lor



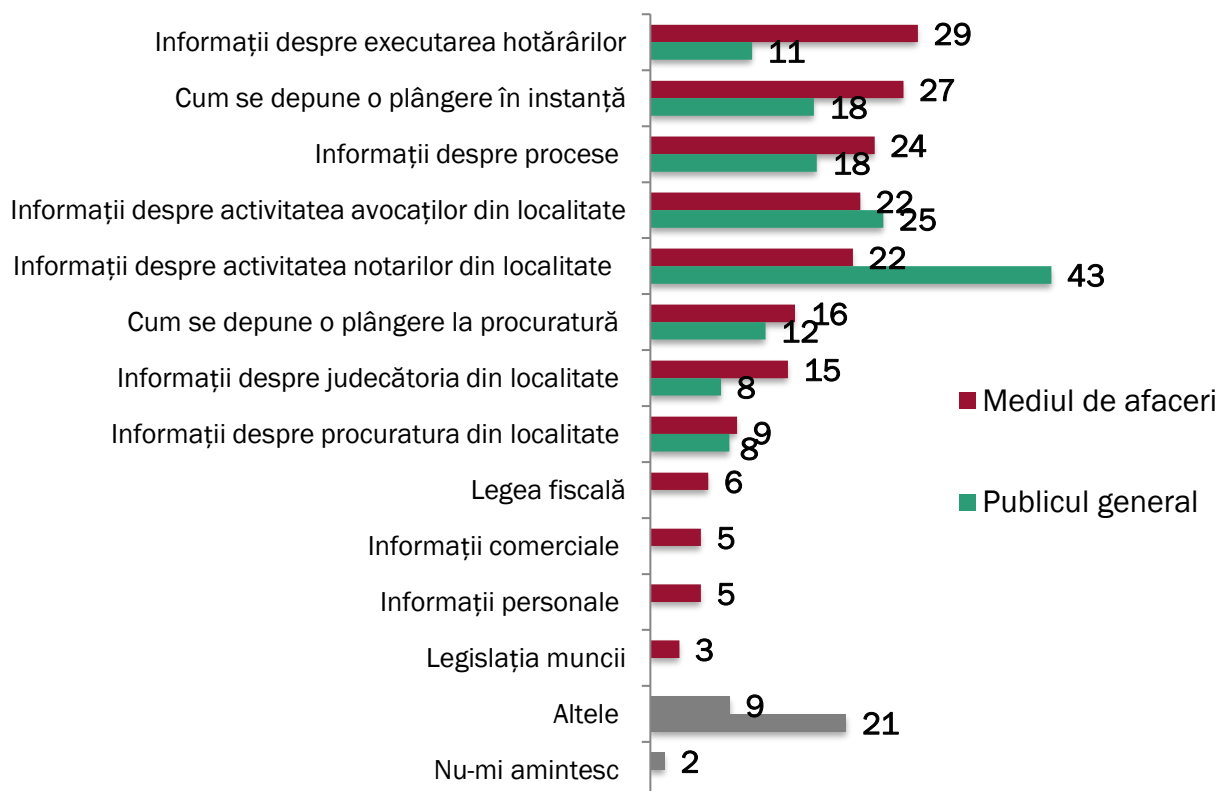
În ceea ce privește mediul de afaceri, 26% din antreprenori au căutat informații despre drepturile lor în ultimii trei ani (Figura 30). Procentajul companiilor care au participat la procese în calitate de părți în ultimii doi ani și au avut nevoie de informații juridice constituie 44%.

Figura 30. **Ați căutat informații despre drepturile dvs. în ultimii trei ani?** Un răspuns, % din reprezentanții mediului de afaceri



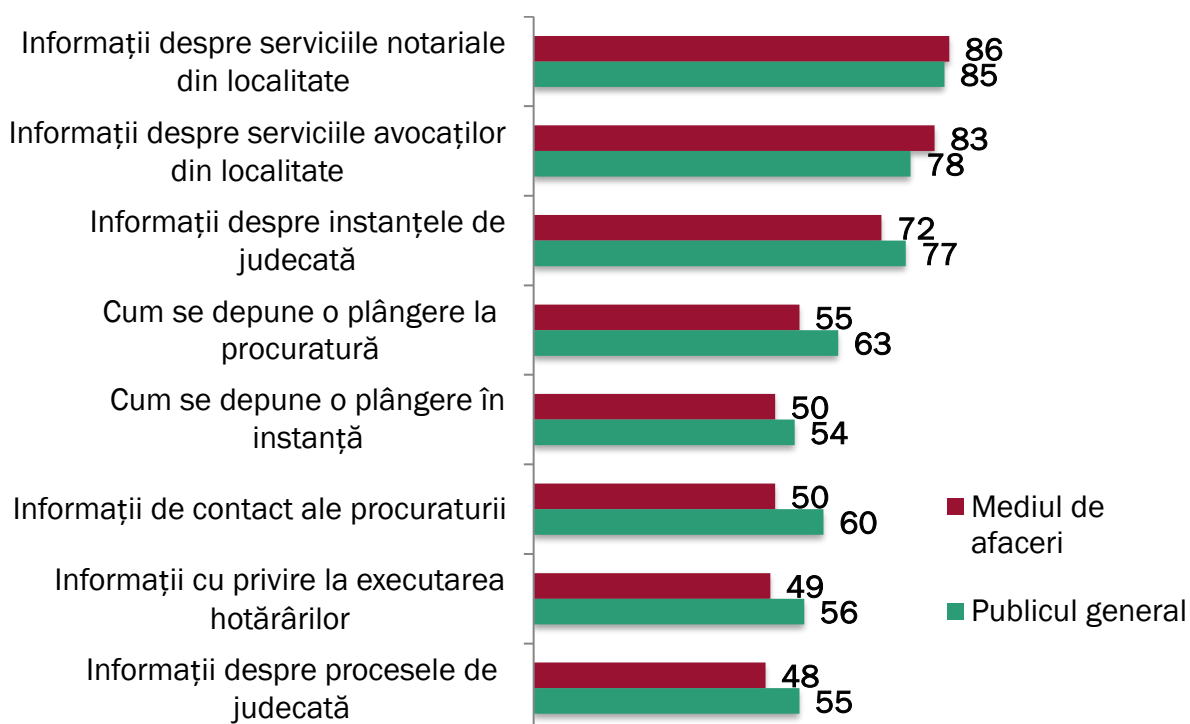
Informația cea mai căutată de publicul general este cea despre notarii din comunitatea lor (43% din cetățenii obișnuiți); în al doilea rând, este vorba de informația cu privire la avocați (25%) și instrucțiunile de completare a plângerilor (18%). Reprezentanții mediului de afaceri sunt, în special, interesați de informații cu privire la executarea hotărârilor judecătorești (29%), procedurile de depunere a plângerilor (27%) și informații despre procesele de judecată (24%). Publicul general și comunitatea mediului de afaceri sunt mai puțin interesați de datele de contact ale procuraturii și instanțelor de judecată (9% și 8%). Figura 31

Figura 31. **Ce fel de informații ați căutat?** Răspunsuri multiple, % din publicul general și mediul de afaceri, care au căutat informații în ultimii trei ani



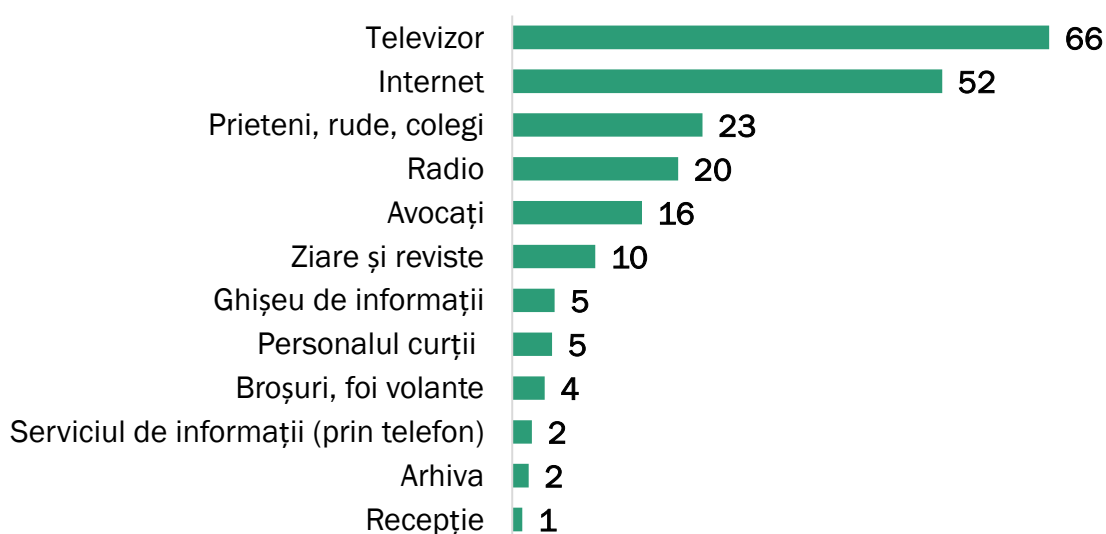
Atât pentru publicul general, cât și pentru antreprenori, cel mai ușor a fost să găsească informațiile de care au avut nevoie: 86% din entitățile de afaceri și 85% din cetățeni declară că a fost ușor pentru ei să găsească informații despre notari; 83% din oamenii de afaceri și 78% din cetățeni nu au avut dificultăți în a căuta servicii de reprezentare. Aceste grupuri țintă au putut afla cu ușurință datele de contact ale curților (72% din antreprenori și 77% din cetățeni). Partea mai dificilă a fost depunerea plângerii la procuratură și la judecătorie. Informația care a fost cel mai greu de găsit, se referă la executarea hotărârilor (49% din antreprenori și 55% din cetățeni au declarat că a fost ușor de găsit) și procesele de judecată (48% din antreprenori și 55% din publicul general). Trebuie menționat că informația cu privire la executarea hotărârilor este, în special, importantă pentru comunitatea de afaceri, totuși mai puțin de jumătate din antreprenori pot găsi ușor aceste informații. (Figura 32)

Figura 32. **Cât de ușor sau dificil a fost pentru dvs. să accesați această informație? Descrieți accesibilitatea serviciilor pe care le-ați căutat?** Suma răspunsurilor “în mare parte ușor” și “foarte ușor”, % din publicul general și mediul de afaceri, care a căutat informații în ultimii trei ani



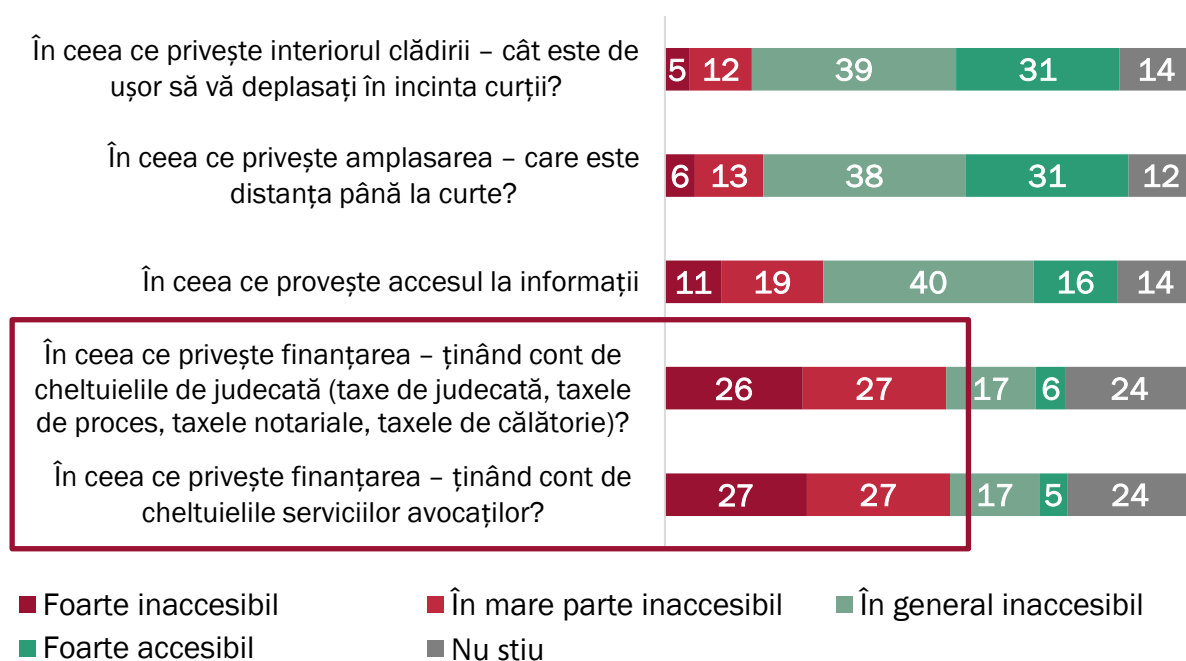
Studiul publicului general arată că cele mai disponibile surse de informații despre activitatea organelor judiciare sunt: televizorul (66%), urmat de internet (52%), prieteni/rude și radio (23% și 20%). Respondenții mai menționează avocații (16%), revistele și ziarele (10%). Câțiva respondenți au menționat arhiva și ghișeu de informații (nu depășește 1-2% din public). Figura 33

Figura 33. **Ce surse de informare despre drepturile legale și activitatea judecătorilor sunt disponibile cetățenilor?** Răspunsuri multiple, % din publicul general



Moldovenilor li s-a cerut să evalueze nivelul de accesibilitate al sistemului judecătoresc, conform mai multor criterii. Studiul arată că multe puncte au fost oferite criteriului de amplasare a clădirilor (ușurința deplasării în incinta clădirii): 70% au subliniat accesibilitatea și 69% - localizarea (nivelul de acces în judecătoria). În ceea ce privește accesibilitatea informației, 56% consideră sistemul judecătoresc din Moldova ca unul disponibil. Cetățenii obișnuiți sunt de părere că din punct de vedere financiar, sistemul judecătoresc este greu accesibil: 23% menționează drept cauze taxele mari, cheltuielile de judecată și serviciile notariale, iar 22% - cheltuielile pentru serviciile de reprezentare. Figura 34

Figura 34. **Cât de accesibil este sistemul judecătoresc pentru dvs. personal?** Un răspuns, % din publicul general



Sistemul judecătoresc, de asemenea, a fost evaluat în ceea ce privește posibilitățile de a oferi un mediu fără bariere pentru diferite categorii de persoane. Opiniile utilizatorilor profesioniști și ale publicului cu privire la accesibilitatea judecătoriilor pentru diferite persoane, indiferent de vârstă, studii, venituri etc., diferă, și anume: 63% din utilizatori și 27% din public declară că sistemul este accesibil. Printre utilizatori, executorii judecătorești sunt mai predispuși să considere sistemul ca fiind mai mult accesibil (72%), iar notarii îl percep ca fiind mai puțin accesibil (52%). Figura 36

Figura 35. **Dacă analizați ultimii 3 ani, cât de accesibil a fost sistemul judecătoresc din Moldova pentru toți cetățenii, indiferent de vârstă, studii, venituri, naționalitate, handicap, limba vorbită?** Un răspuns, % din utilizatori și publicul general

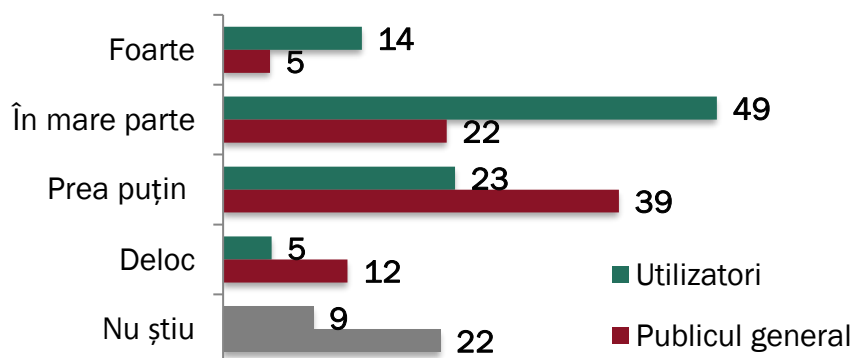
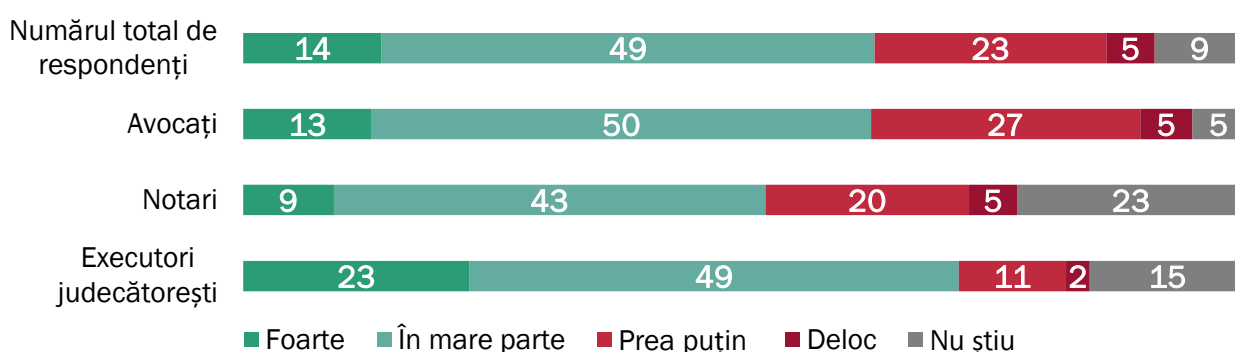
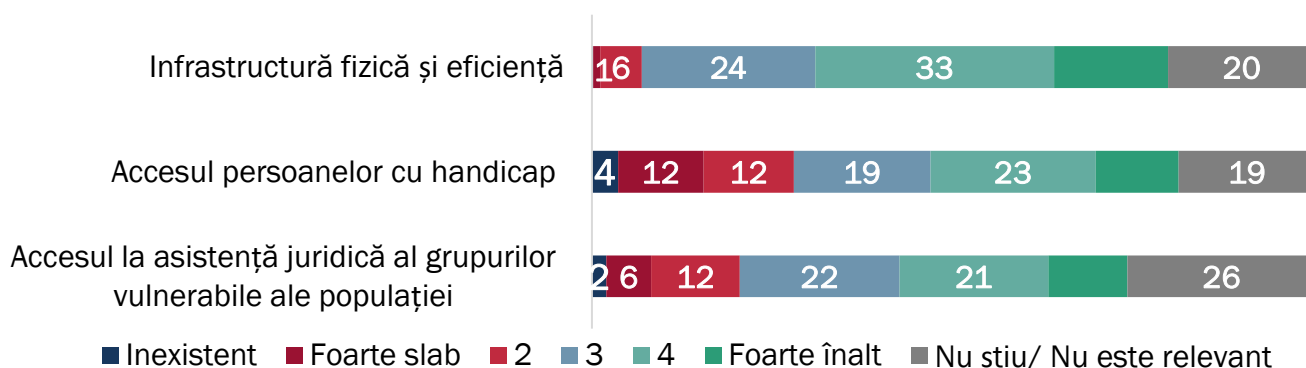


Figura 36. Dacă analizați ultimii 3 ani, cât de accesibil a fost sistemul judecătoresc din Moldova pentru toți cetățenii, indiferent de vârstă, studii, venituri, naționalitate, handicap, limba vorbită? Un răspuns, % din utilizatori pe grupuri



Angajații din sistemul justiției consideră că calitatea infrastructurii judecătorești este înaltă (49%), totuși, accesul în judecătoria pentru grupurile persoanelor cu handicap și cele vulnerabile a fost evaluat drept "satisfăcător" de doar 34% și 32% din angajați. (Figura 37)

Figura 37. Cum ați evalua nivelul calității următorilor factori cu privire la judecătorii din Moldova? Evaluați răspunsurile dvs. pe o scară de 5 puncte, unde 1 semnifică "foarte joasă", iar 5 - "foarte înaltă"; 0 înseamnă "inexistent" și 7 - "nu știu" sau "nu este relevant". Un răspuns, % din angajați



O majoritate covârșitoare din avocați (96%) confirmă că serviciile de traducere pot fi oferite, dacă este necesar, persoanelor care nu cunosc limba de stat. (Figura 38) 80% din avocați declară că grupurile

vulnerabile primesc asistență juridică totală sau parțială. (Figura 39) Este de remarcat faptul, că avocații se plâng de lipsa încăperilor în incintele judecătoriilor, destinate pentru întâlniri și discuții cu avocații: doar 18% susțin că există încăperi suficiente. Trei pătrimi (75%) declară că aceste încăperi nu există. (Figura 40)

Figura 38. În ce măsură li se oferă persoanelor, care nu cunosc limba în care se desfășoară procesul de judecată, servicii gratuite de interpretare? Un răspuns, % din avocați



Figura 39. În ce măsură grupurile persoanelor vulnerabile primesc consultații și asistență juridică deplină? Un răspuns, % din avocați

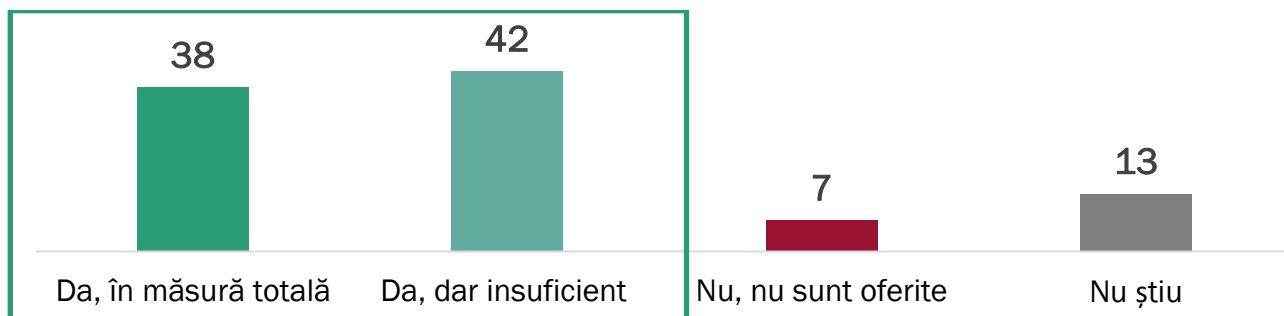
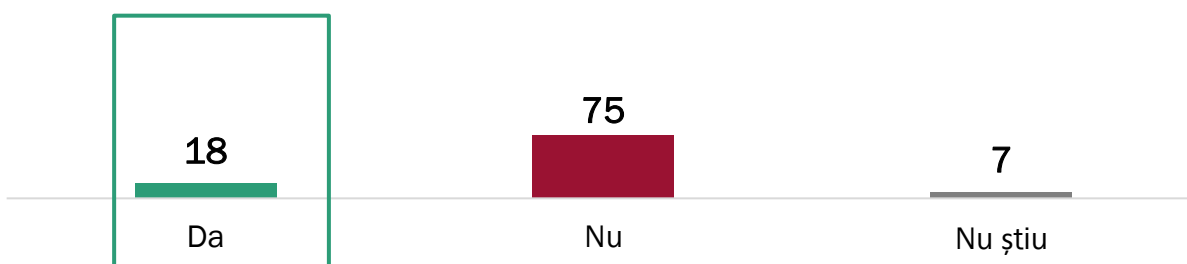


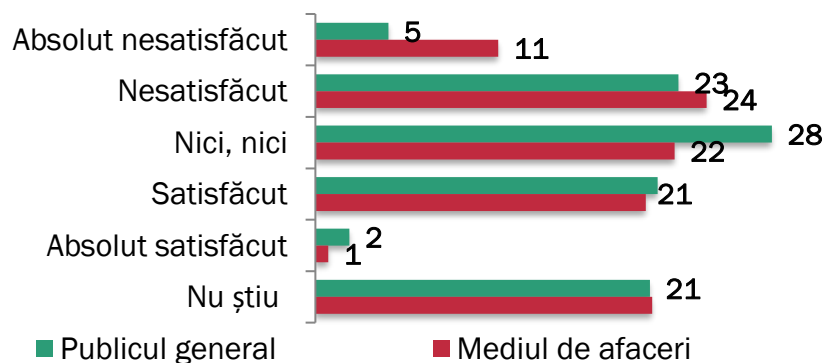
Figura 40. Există încăperi în incintele judecătoriilor, care să fie destinate întâlnirilor și discuțiilor cu avocații? Un răspuns, % din avocați



În mod similar, publicul general și comunitatea mediului de afaceri au trebuit să estimeze accesibilitatea judecătoriilor, notarilor, procurorilor, serviciilor de reprezentare și executorilor judecătorești. Notarii au primit cele mai înalte evaluări, iar procurorii și executorii judecătorești – cele mai joase.

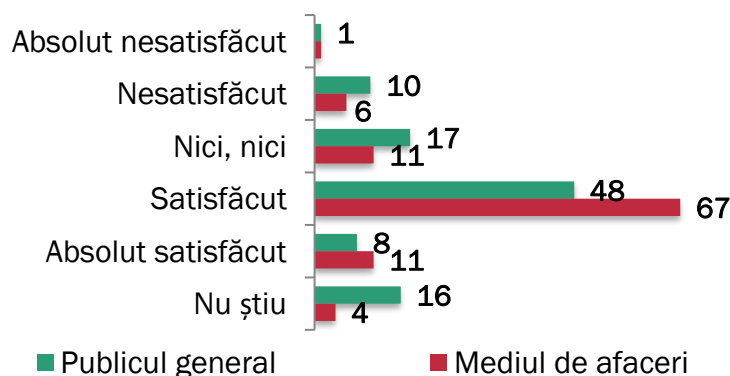
În ceea ce privește nivelul de satisfacție în rândul publicului general pentru serviciile oferite de instanțele de judecată, numărul celor satisfăcuți este puțin mai mare decât numărul celor nesatisfăcuți (28% vs 23%). În rândul antreprenorilor, proporția respondenților satisfăcuți constituie 35%, iar a celor nesatisfăcuți – 22%. (Figura 41)

Figura 41. **Cum ați descrie satisfacția dvs. generală cu privire la accesibilitatea judecătorilor din Moldova?** Un răspuns, % din reprezentanții mediului de afaceri și publicul general



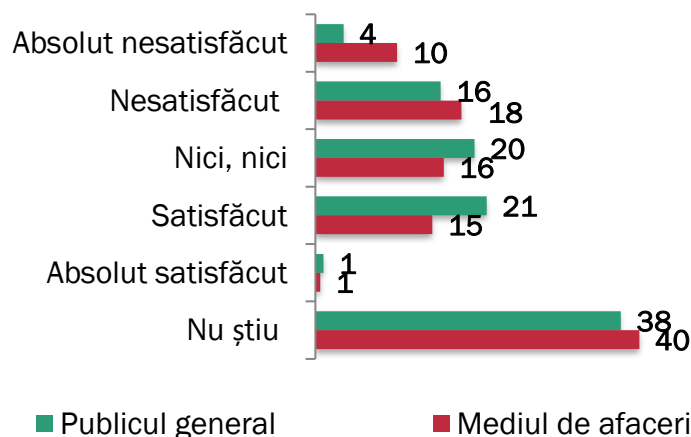
Nivelurile de satisfacție pentru serviciile notariale sunt cele mai înalte. 12% din public și 7% din antreprenori și-au exprimat insatisfacția; 56% din public și 77% din antreprenori sunt satisfăcuți de serviciile notariale prestate. (Figura 42)

Figura 42. **Cum ați descrie satisfacția dvs. generală cu privire la accesibilitatea serviciilor notariale în Moldova?** Un răspuns, % din reprezentanții mediului de afaceri și publicul general



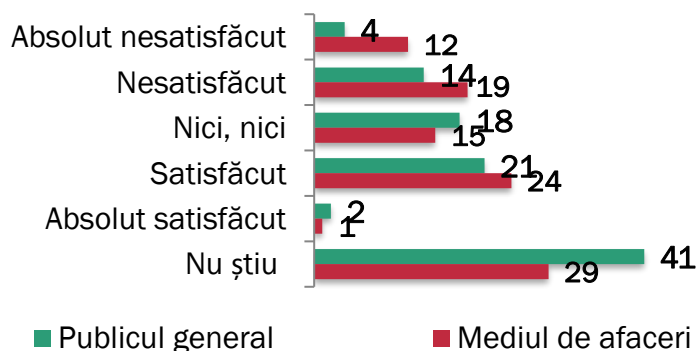
Evaluările cu privire la accesibilitatea procuraturilor sunt distribuite în mod egal între cei care sunt satisfăcuți de performanțele curente și cei nesatisfăcuți. Rata celor nesatisfăcuți constituie 21% din public și 28% în rândul mediului de afaceri; cei satisfăcuți constituie 21% în rândul publicului și 16% din antreprenori. Aproximativ același număr de respondenți a prezentat evaluări neutre (18% și 16% respectiv). Figura 43

Figura 43. **Cum ați descrie satisfacția dvs. generală cu privire la accesibilitatea procuraturilor în Moldova?** Un răspuns, % din reprezentanții mediului de afaceri și publicul general



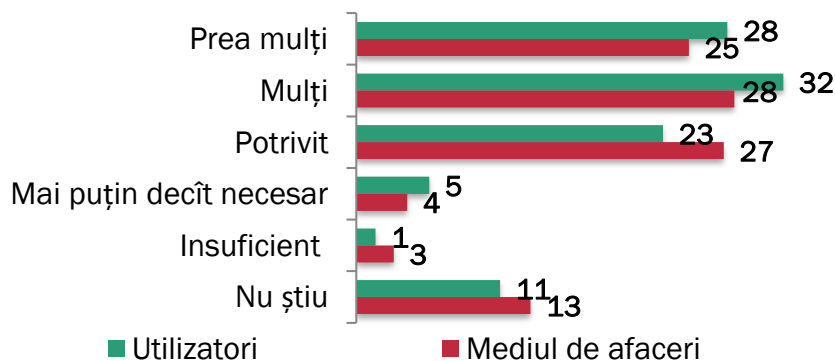
Procentajul celor satisfăcuți de serviciile executorilor judecătorești este mai mare în rândul publicului general (16% oferă evaluări negative și 21% au opinii pozitive), și mai mic în rândul reprezentanților mediului de afaceri (31% din cei nesatisfăcuți și 25% din cei satisfăcuți). Figura 44

Figura 44. **Cum ați descrie satisfacția dvs. generală cu privire la accesibilitatea executorilor judecătorești în Moldova?** Un răspuns, % din reprezentanții mediului de afaceri și publicul general



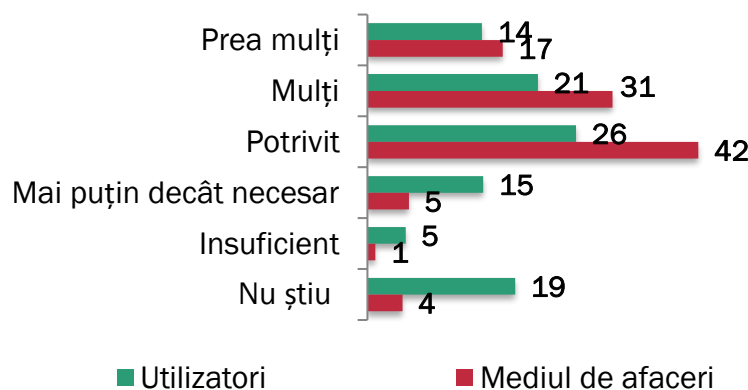
Majoritatea utilizatorilor profesioniști și reprezentanților mediului de afaceri consideră că numărul avocaților din Moldova este suficient (60% din utilizatori și 53% din antreprenori consideră că numărul este mai mare decât suficient; 23% și 27% consideră că numărul este suficient). Doar 6% și 7% (în fiecare grup) remarcă numărul insuficient. Figura 45

Figura 45. **Ce părere aveți despre numărul avocaților din Moldova?** Un răspuns, % din reprezentanții mediului de afaceri și utilizatori



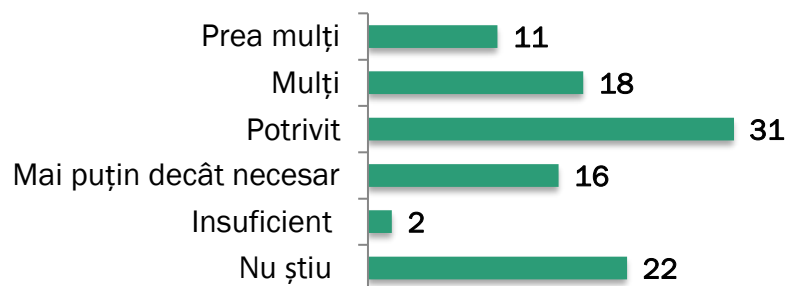
Conform opiniei reprezentanților mediului de afaceri, numărul notarilor este optim (42%) sau peste normă (47%). Fiecare al patrulea utilizator (26%) consideră că numărul notarilor acoperă exact cererea. Alte 35% consideră că există prea mulți notari; 20% menționează un deficit (doar 6% din antreprenori sunt de această părere). Figura 46

Figura 46. **Ce părere aveți despre numărul notarilor din Moldova?** Un răspuns, % din reprezentanții mediului de afaceri și utilizatori



În ceea ce privește numărul executorilor judecătorești, utilizatorii profesioniști consideră că numărul acestora este optim (31%) sau peste normă (29%). Doar 18% declară insuficiența notarilor. (Figura 47)

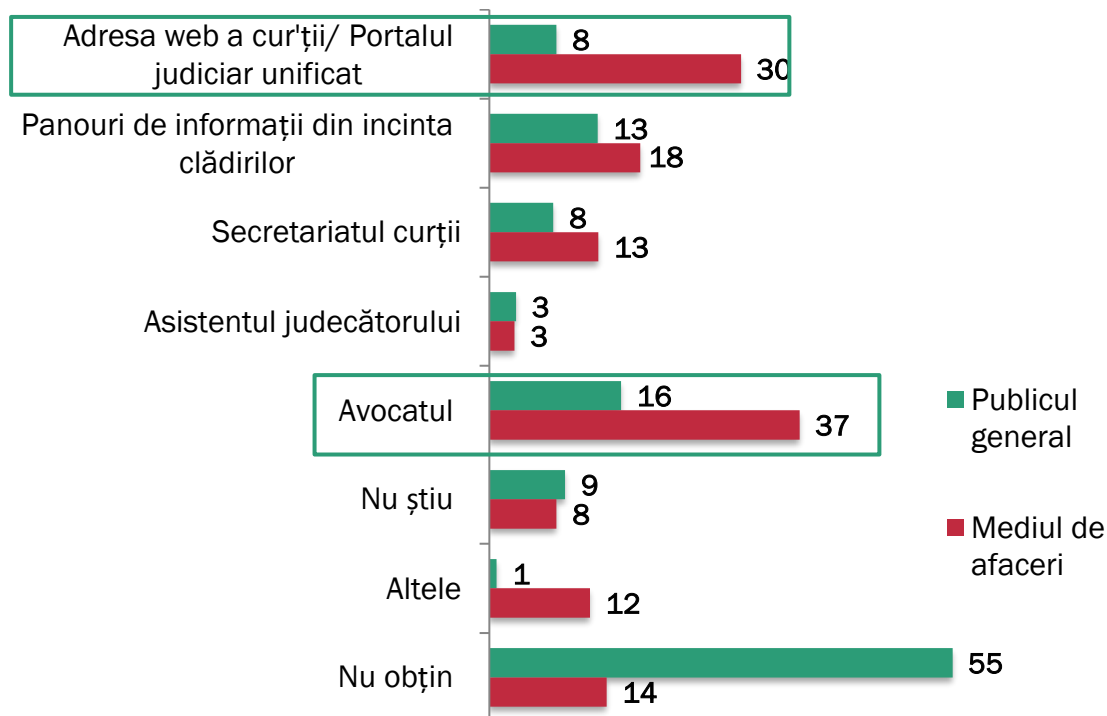
Figura 47. **Ce părere aveți despre numărul executorilor judecătorești din Moldova?** Un răspuns, % din utilizatori



5. Transparența

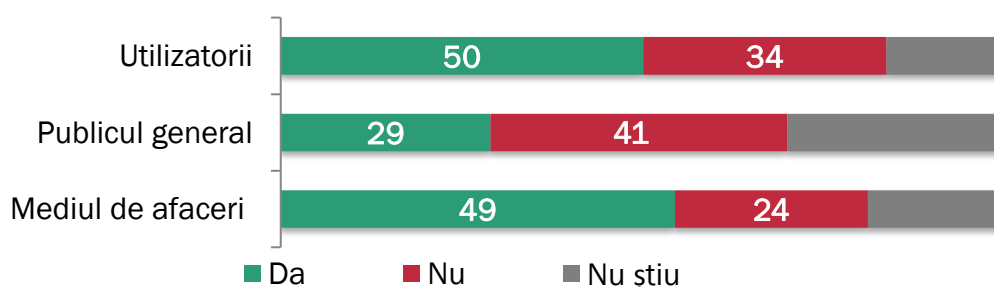
45% din public și 86% din antreprenori solicită informații despre operațiile curților, drepturile și obligațiile judecătorilor. Cetățenii și managerii de top care au fost părți la procese au arătat mai mult interes pentru acest tip de informații (75% din cetățenii obișnuiți și 93% din reprezentanții mediului de afaceri). Cel mai important canal de informații sunt avocații (16% din cetățenii obișnuiți și 37% din oamenii de afaceri), urmați de panourile de informații din incintele judecătoriilor (13% din cetățenii obișnuiți și 30% din oamenii de afaceri), și site-urile web ale organelor judecătorești sau Portalul judecătoresc unificat (8% din cetățenii obișnuiți și 30% din oamenii de afaceri). Rareori, respondenții au declarat că au obținut informații de la lucrătorii curților. (Figura 48)

Figura 48. **Cum obțineți informații despre operațiile curților, precum și drepturile și obligațiile judecătorilor?** Răspunsuri multiple, % din reprezentanții mediului de afaceri și publicul general



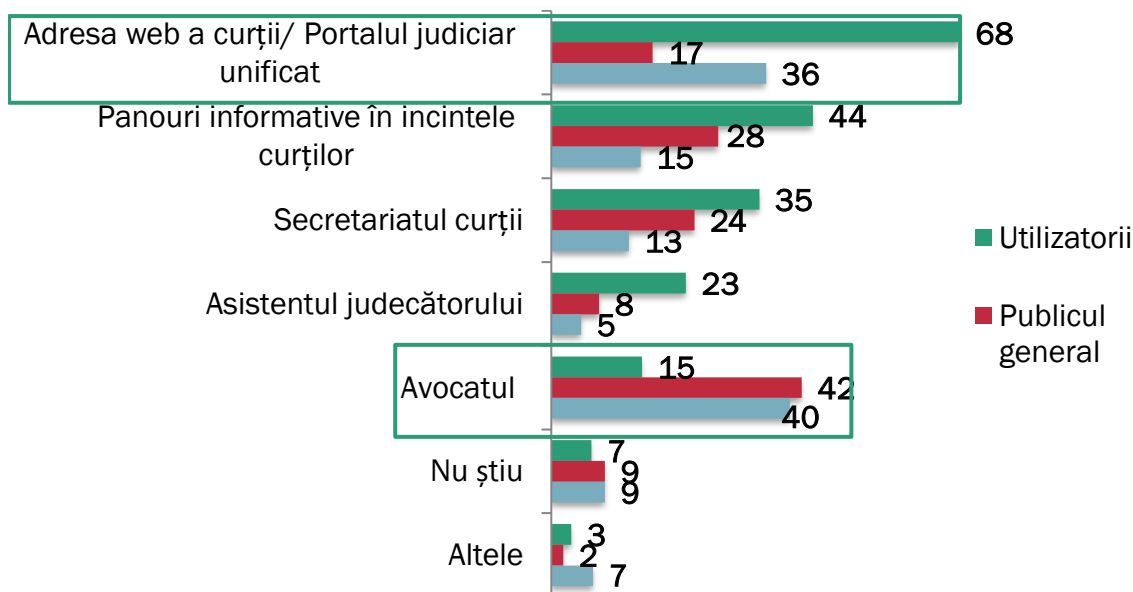
Acei cetățeni obișnuiți și antreprenori care au obținut informații cu privire la activitatea curților, precum și utilizatorii profesioniști, declară că informațiile despre hotărârile judecătorești nu sunt mereu disponibile publicului: doar 50% din utilizatori, 49% din antreprenori și 29% din cetățeni afirmă că aceste informații sunt disponibile. (Figura 49)

Figura 49. **În ce măsură informația despre deciziile judecătorești este disponibilă publicului?** Un răspuns, % din utilizatori, reprezentanții mediului de afaceri și publicul general



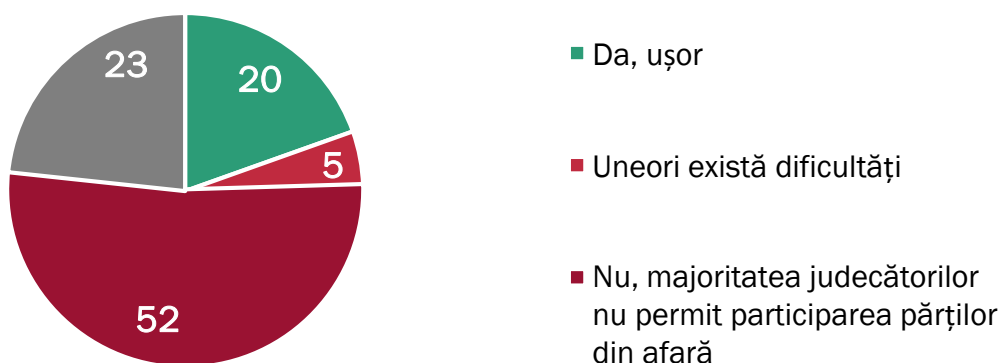
Utilizatorii profesioniști obțin informații despre cauzele în proces de exminare de la surse originale, cum ar fi portalurile judecătorești (68%); în același timp, această sursă de informații nu este cea mai populară în rândul publicului general și reprezentanților mediului de afaceri (17% din cetățeni și 36% din antreprenori). Pentru a obține acest tip de informații, antreprenorii și publicul general se adresează deseori în primul rând avocaților (44% din publicul general și 40% din antreprenori). Panourile informative din incintele curților sunt utilizate de 44% din utilizatori, 28% din cetățenii obișnuiți și 15% din antreprenori, pentru a obține informații cu privire la procese. Utilizatorii profesioniști obișnuiesc să obțină informații despre procese prin intermediul angajaților curților. (Figura 50)

Figura 50. **Din ce sursă(e) obțineți informații despre cauzele aflate în proces de examinare (poate fi chiar procesul dvs.)?** Răspunsuri multiple, % din utilizatori, reprezentanții mediului de afaceri și publicul general



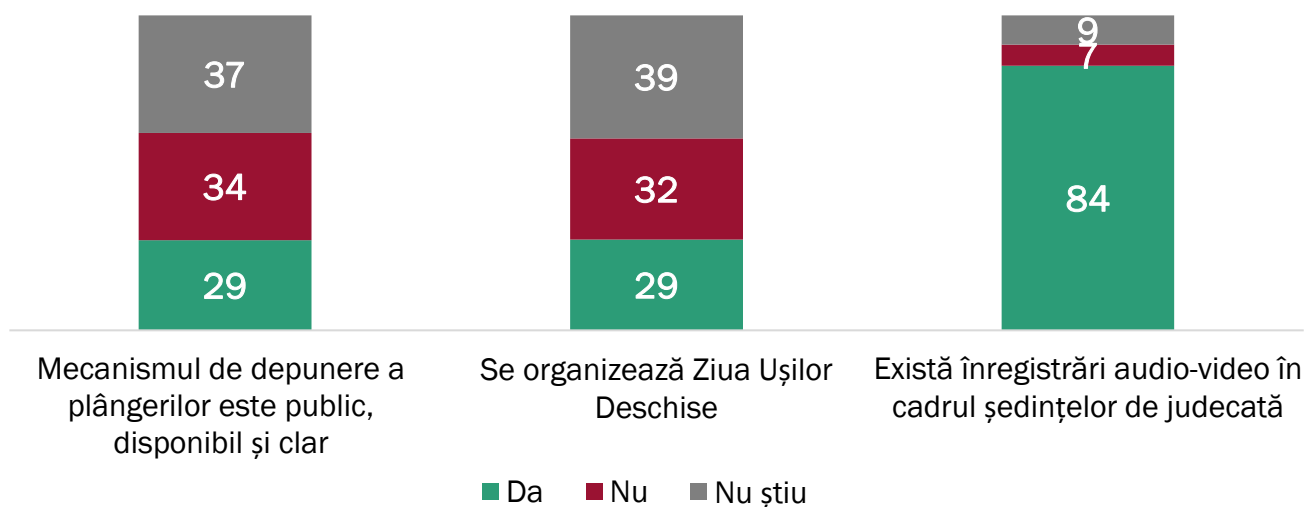
Doar o cincime din moldoveni (20%) declară că orice persoană are acces liber la ședințele de judecată. Cinci procente menționează că participarea este posibilă la anumite procese. Mai mult de jumătate (52%) încă consideră că mulți judecători nu permit persoanelor neautorizate să fie prezente la ședințele de judecată. Printre acești cetățeni care sunt părți la procese, proporția celor care indică accesul liber la ședințe constituie 25%, iar în rândul celor care nu au avut experiență cu instanțele de judecată, această proporție este de 34%). Figura 51

Figura 51. **Poate oricare persoană participa la o ședință de judecată?** Un răspuns, % din publicul general



Majoritatea utilizatorilor profesioniști menționează că instanțele de judecată efectuează înregistrări audio și video ale proceselor (84%). Doar 29% au remarcat că judecătorii organizează Ziaua Ușilor Deschise, și doar o teime (32%) nu cunosc despre aceasta. Doar 29% din utilizatori menționează lipsa accesului liber la un mecanism dedepunere a plângerilor (34% susțin contrariul). Figura 52

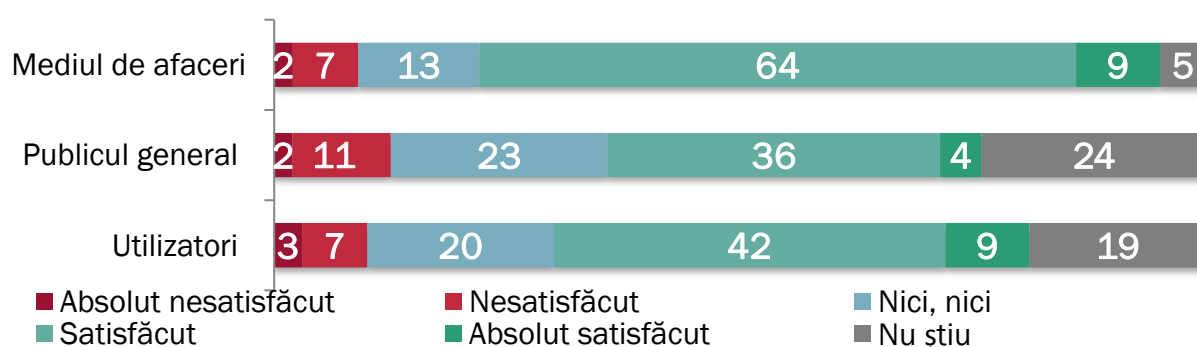
Figura 52. **Cu care din următoarele afirmații sunteți de acord?** Un răspuns, % din utilizatori



Nivelurile de satisfacție cu privire la transparența curților, serviciilor executorilor judecătorești și notarilor au fost evaluate de utilizatorii profesioniști, publicul general și comunitatea mediului de afaceri. Transparența procuraturilor a fost evaluată doar de către antreprenori și publicul general. Serviciile notariale au primit cele mai multe evaluări pozitive; curțile și procuraturile au primit în mare parte evaluări negative.

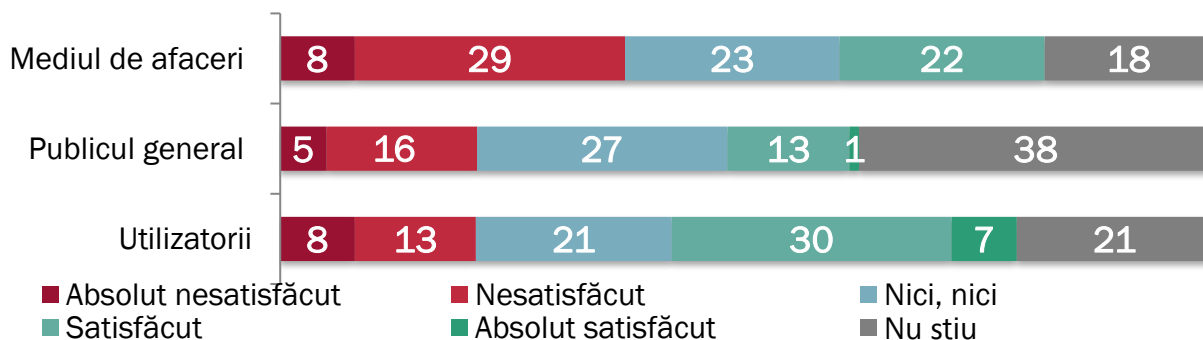
Așa cum s-a menționat anterior, respondenții sunt în general satisfăcuți de transparența serviciilor notariale (73% din antreprenori, 40% din public și 51% din utilizatori sunt satisfăcuți într-un grad diferit). Proporția cea mai mare a persoanelor nesatisfăcute se referă la publicul general (13%). Figura 53

Figura 53. **Cum ați putea descrie satisfacția dvs. personală cu privire la transparența serviciilor notariale din Moldova?** Un răspuns, % din utilizatori, oamenii de afaceri și publicul general



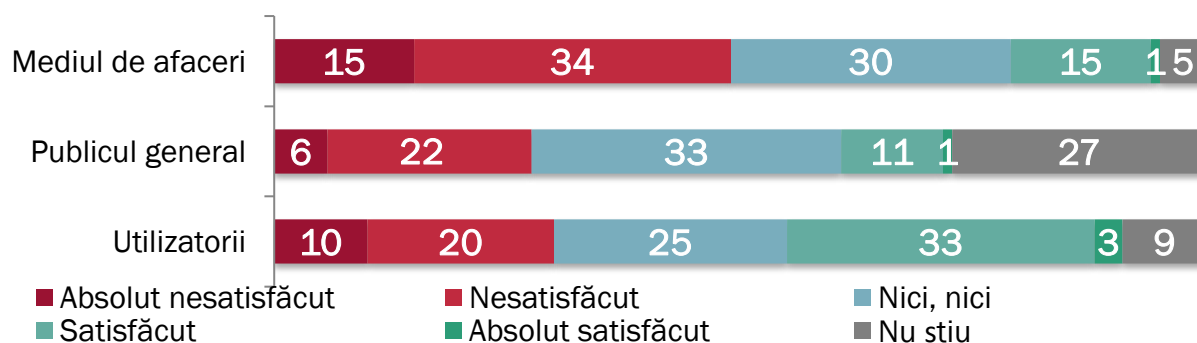
În ceea ce privește serviciile executorilor judecătorești, doar 22% din antreprenori, 14% din cetățenii obișnuiți și 37% din utilizatori sunt satisfăcuți de transparența activității executorilor judecătorești. Mai mult, în rândul cetățenilor obișnuiți și oamenilor de afaceri, proporția celor nesatisfăcuți este mai mare decât a celor satisfăcuți (37% din antreprenori și 21% din cetățeni au opinii negative). Figura 54

Figura 54. **Cum ați putea descrie satisfacția dvs. personală generală cu privire la transparența organelor de executare din Moldova?** Un răspuns, % din utilizatori, oamenii de afaceri și publicul general



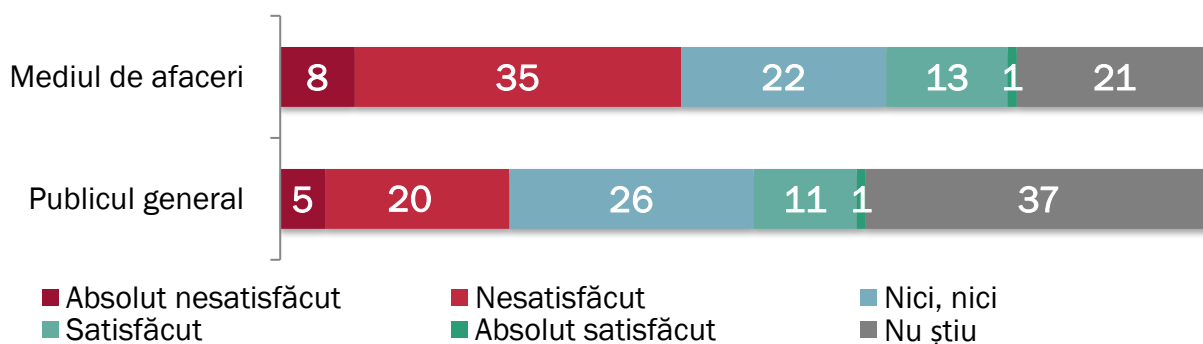
16% din antreprenori, 12% din cetățenii obișnuiți și 36% din utilizatori sunt satisfăcuți de transparența curților, iar 49% din antreprenori, 28% din cetățenii obișnuiți și 30% din utilizatori sunt nesatisfăcuți).
Figura 55

Figura 55. **Cum ați putea descrie satisfacția dvs. personală generală cu privire la transparența curților din Moldova?** Un răspuns, % din utilizatori, reprezentanții mediului de afaceri și publicul general



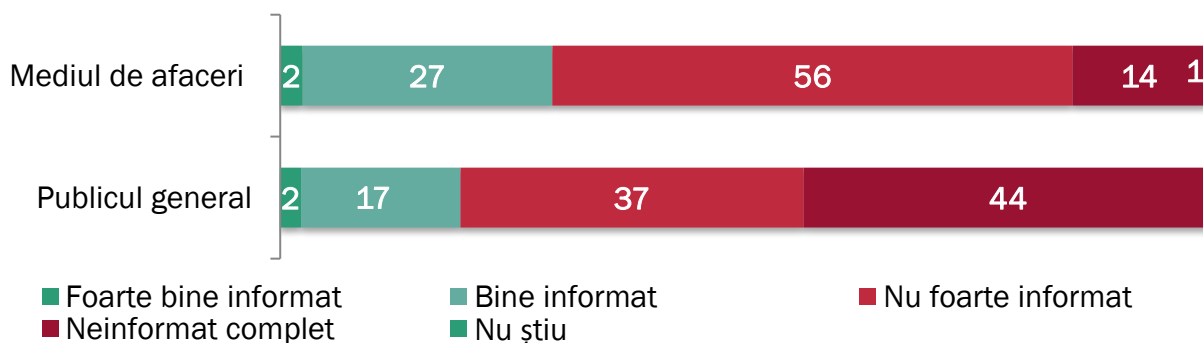
Nivelurile de satisfacție cu privire la activitatea procuraturilor sunt mici; 14% din oamenii de afaceri au oferit evaluări pozitive, însă proporția opiniilor negative este de trei ori mai mare (43%). În ceea ce privește publicul general, 12% au oferit evaluări pozitive, iar 25% (un număr dublu) au prezentat evaluări negative. Figura 56

Figura 56. **Cum ați putea descrie satisfacția dvs. personală generală cu privire la transparența procuraturilor din Moldova?** Un răspuns, % din utilizatori, reprezentanții mediului de afaceri și publicul general



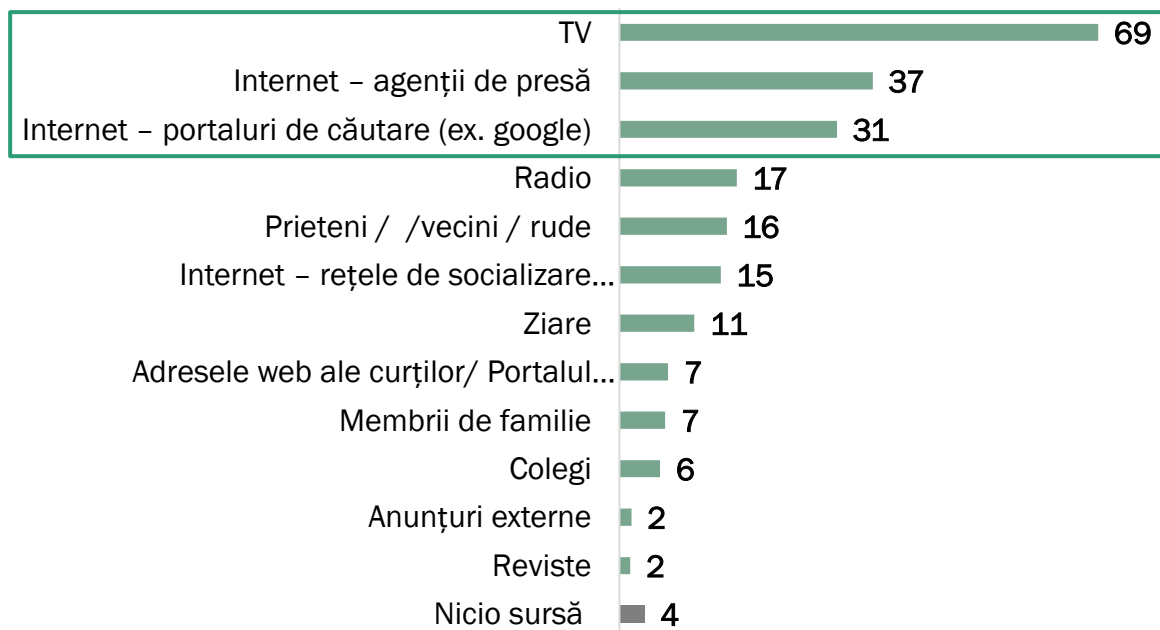
Per ansamblu, publicul general și reprezentanții mediului de afaceri sunt insuficient informați despre activitatea curților din Moldova; doar 29% din antreprenori și 19% din cetățenii obișnuiți sunt informați într-un anumit grad. (Figura 57) Mai mult decât atât, cea mai mare parte a respondenților nu cunoaște ce se întâmplă în instanțele de judecată (70% din reprezentanții mediului de afaceri și 81% din cetățeni). Respondenții care au fost părți în procese de judecată au mai multe cunoștințe în acest domeniu: 43% din antreprenori și 41% din publicul general, care au avut contact cu instanțele de judecată, cunosc despre activitatea curților.

Figura 57. În ce măsură sunteți informat despre activitatea curților din Moldova, în general? Un răspuns, % din reprezentanții mediului de afaceri și publicul general



Cetățenii obișnuiți care sunt informați despre activitatea curților, au oferit următoarele cele mai populare surse de informare, și anume: televizorul (69%) și internetul (agențiile de presă – 37% și portalurile de căutare – 31%). Pe lângă acestea, 17% s-au informat de la radio, iar 16% - din cercul lor de cunoscuți. (Figura 58)

Figura 58. Ați putea să ne spuneți, care din următoarele surse sunt sursele dvs. de informare despre sistemul judecătoresc? Răspunsuri multiple, % din acei cetățeni care sunt informați despre activitatea curților din Moldova



Mai mult de jumătate din cetățeni (56%) și 43% din antreprenori consideră că informația disponibilă despre activitatea curților este suficientă. Mediul de afaceri (56%) se plânge deseori de lipsa informațiilor. (Figura 59) Întrebați despre tipul informațiilor căutate, 41% din antreprenori au menționat că sunt interesați de procedurile de adresare în instanță; alte 30% ar fi dorit să afle în ce cazuri se pot adresa în instanță. (Figura 60)

Figura 59. Este informația pe care o dețineți despre activitatea curților suficientă pentru dvs.?
Un răspuns, % din cetățenii și oamenii de afaceri care sunt informați despre activitatea curților din Moldova

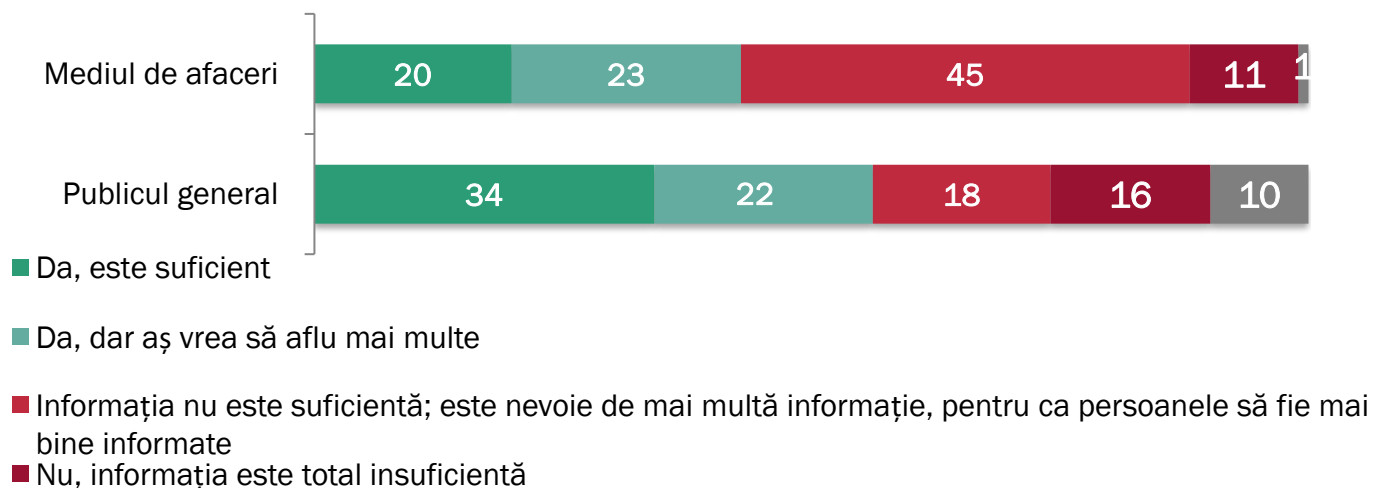
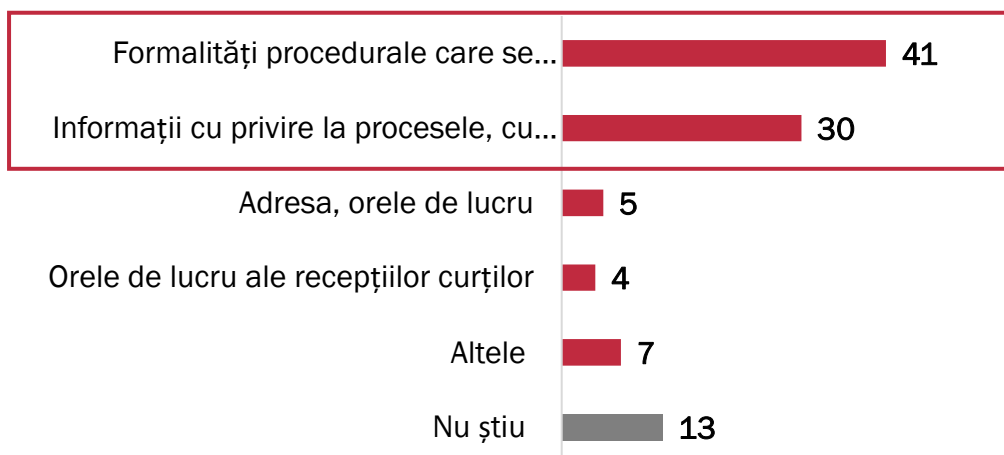
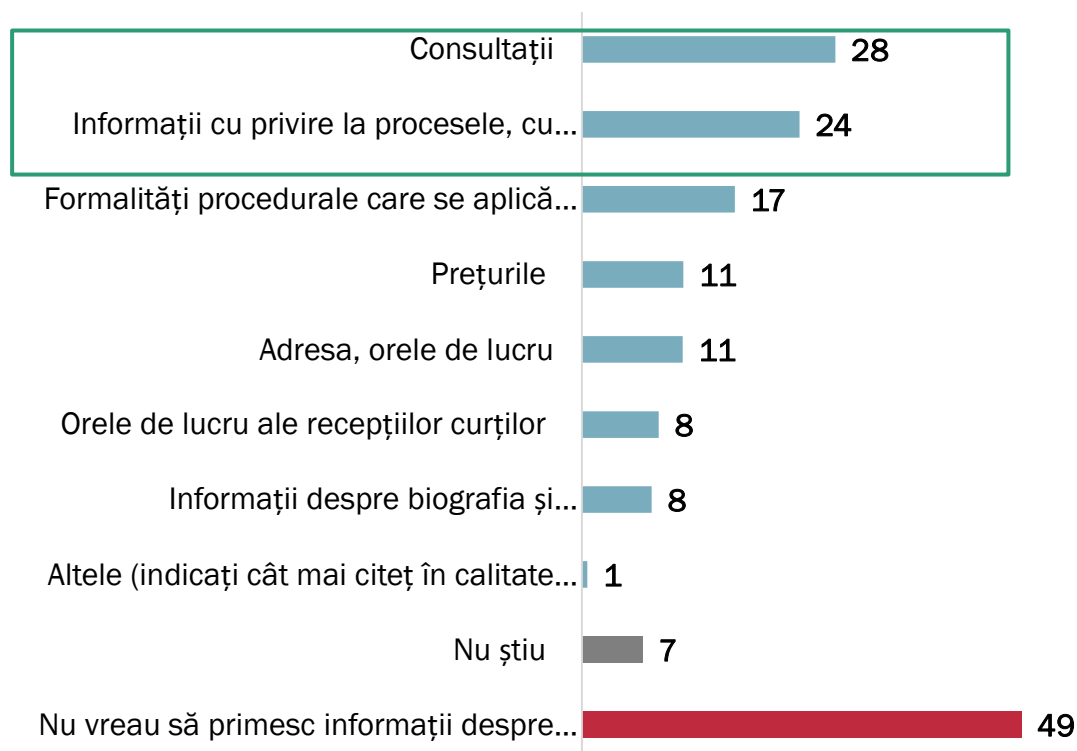


Figura 60. Ce fel de informații despre curți ați dori să primiți? Răspunsuri multiple, % din reprezentanții mediului de afaceri



Publicul general preferă să obțină asistență juridică în instituțiile juridice (28%), să caute informații despre cazurile în care se pot adresa în instanțele de judecată (24%) și procedurile de depunere a plângerilor (17%). Aproximativ jumătate din cetățenii obișnuiți nu sunt interesați de alte informații suplimentare (49%). Figura 61

Figura 61. **Ce fel de informații despre curți ați dori să primiți?** Răspunsuri multiple, % din publicul general



O majoritate covârșitoare a moldovenilor nu sunt informați despre activitatea procuraturilor (91%). Proporția persoanelor care nu sunt informate este mai mică în rândul celor care au experiență cu instanțele de judecată (84%).

În ciuda cunoștințelor reduse, 45% din cei care sunt informați declară că informațiile sunt suficiente. 44% menționează că informația nu este suficientă. (Figura 63) Publicul general este interesat, în mare

parte, de biografia și experiența procurorilor (27%), atunci când se adresează procuraturii (22%) și când depun plângerile (15%). Figura 64

Figura 62. În ce măsură sunteți informați despre activitatea procurorilor din Moldova? Un răspuns, % din publicul general

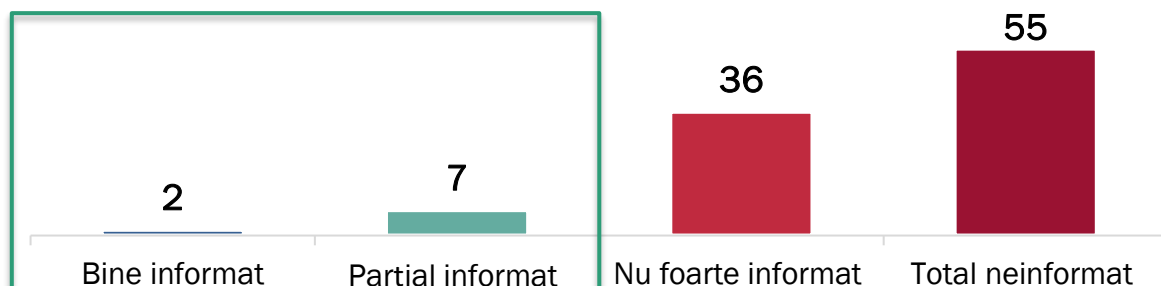


Figura 63. Este informația despre activitatea procurorilor suficientă pentru dvs.? Un răspuns, % din publicul general, care sunt informați în mare parte despre activitatea procurorilor din Moldova

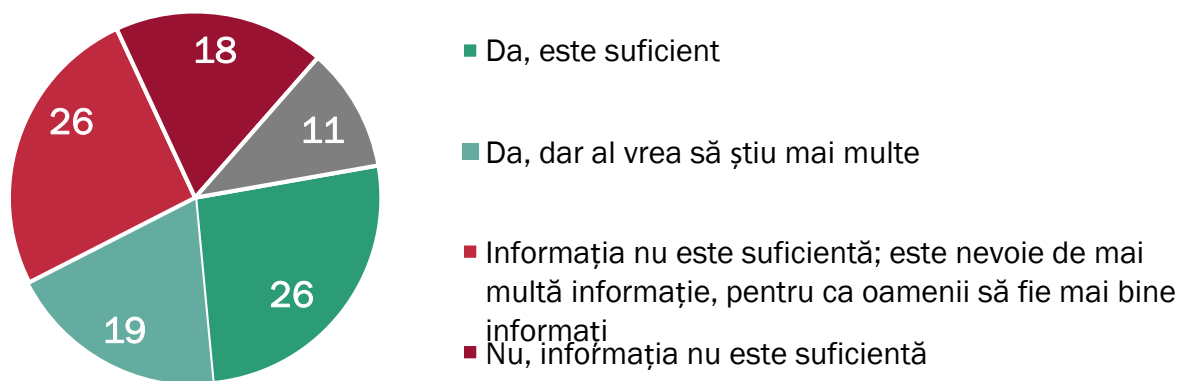
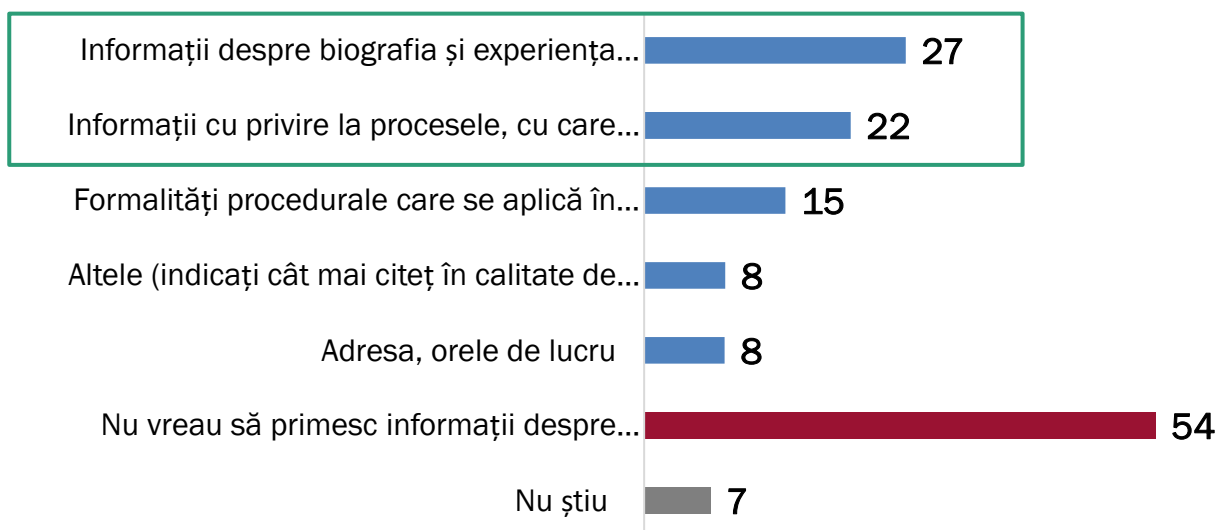


Figura 64. Ce fel de informații despre procuratură ați dori să primiți? Răspunsuri multiple, % din publicul general



Studiul arată că procentajul cetățenilor moldoveni care sunt informați despre activitatea notarilor constituie 25% (68% nu sunt informați). În plus, 61% din cei informați consideră informația suficientă. Doar o treime (31%) menționează că informația nu este suficientă. (Figura 66) Cea mai căutată informație despre activitatea notarilor se referă la costurile serviciilor (26%) și informația despre notarii disponibili din regiune (18%). 14% din respondenți caută datele de contact ale birourilor notariale locale. 49% din respondenți nu doresc să cunoască alte informații suplimentare despre notari. (Figura 67)

Figura 65. În ce măsură sunteți informați despre activitatea notarilor din Moldova? Un răspuns, % din publicul general

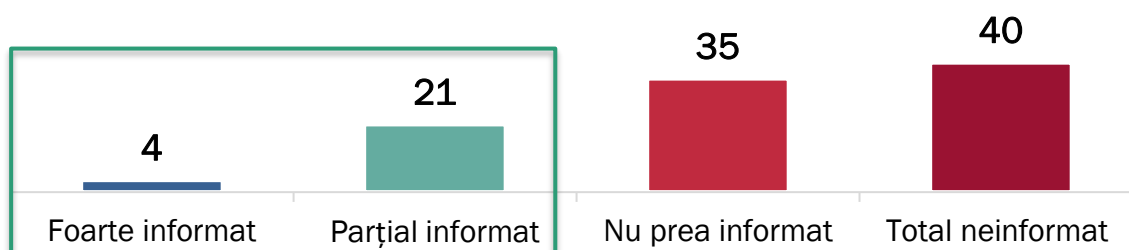


Figura 66. Este informația despre notari suficientă pentru dvs.? Un răspuns, % din publicul general, care este informat în linii generale despre activitatea notarilor din Moldova

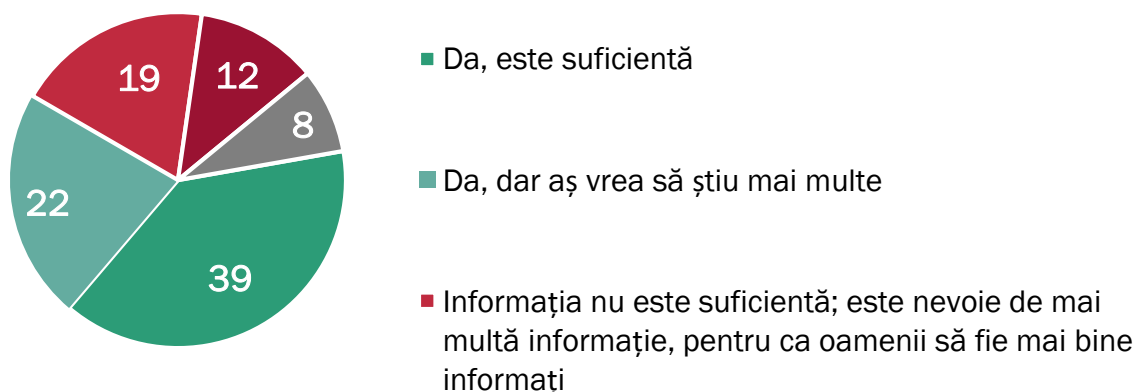
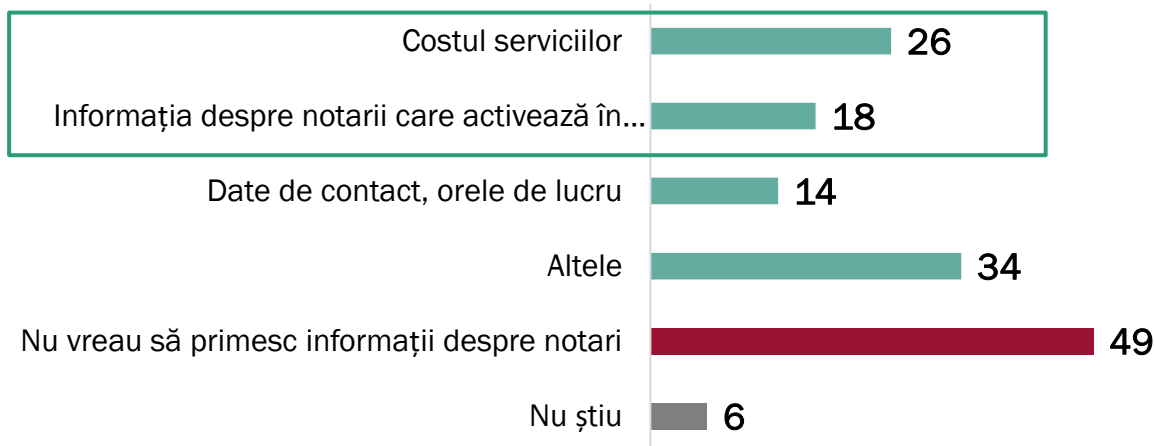


Figura 67. Ce tip de informații despre notari ați dori să primiți? Răspunsuri multiple, % din publicul general



O rată maximă de 8% din cetățenii moldoveni sunt informați total sau parțial despre activitatea executorilor judecătorești. (Figura 68) Este de remarcă, că jumătate din cei informați (41%) declară că informația disponibilă nu este suficientă. (Figura 69) Informațiile despre serviciile executorilor judecătorești căutate de cetățeni se referă la statutul juridic (19%), datele de contact (10%) și funcționarii responsabili de anumite sarcini. (Figura 70)

Figura 68. În ce măsură sunteți informați despre activitatea executorilor judecătorești din Moldova? Un răspuns, % din publicul general

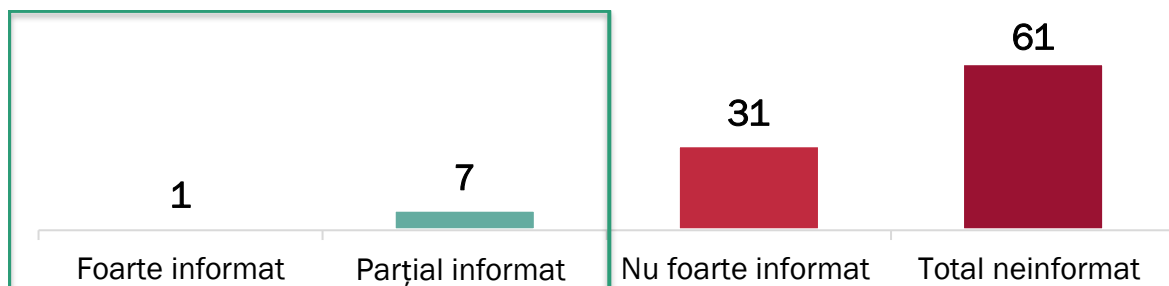


Figura 69. Este informația despre activitatea executorilor judecătorești suficientă pentru dvs.? Un răspuns, % din publicul general, care este informat în linii generale despre activitatea executorilor judecătorești din Moldova

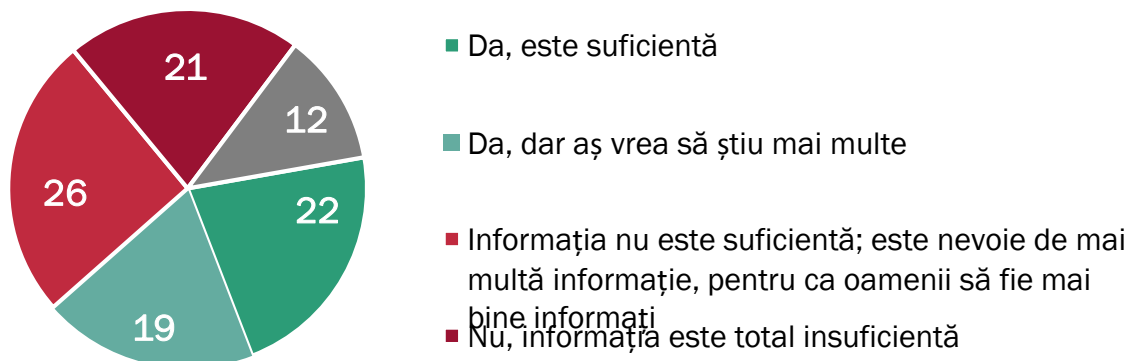
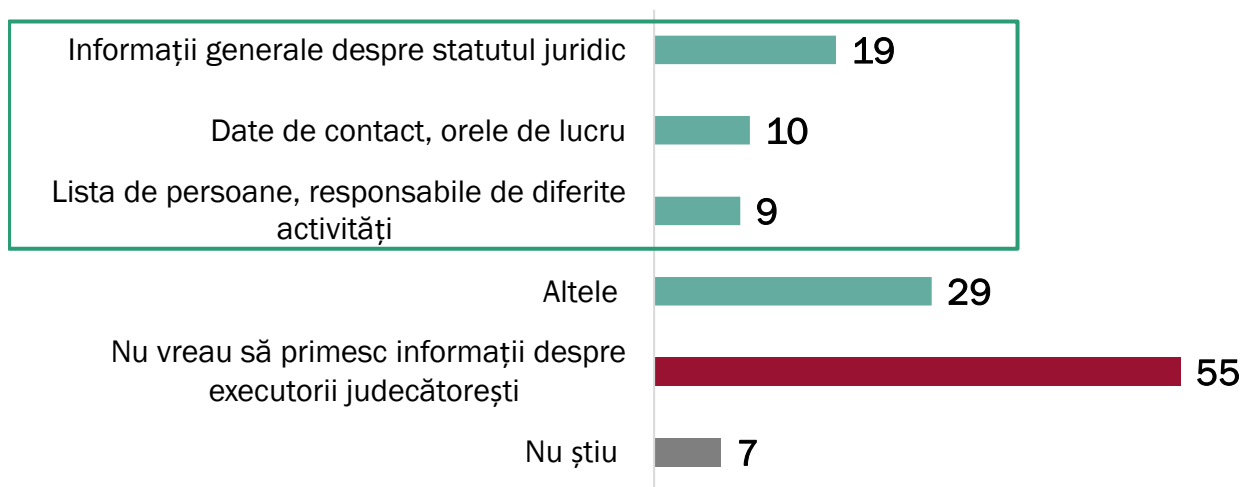


Figura 70. **Ce tip de informații despre executorii judecătorești ați dori să primiți?** Răspunsuri multiple, % din publicul general



II. EVALUAREA PERFORMANȚELOR ÎN JUSTIȚIE

1. Experiența curților (publicul general)

Fiecare al zecelea cetățean moldovean (11%) s-a confruntat cu încălcări ale drepturilor, în ultimii doi ani (fie personal sau membrii familiei). Majoritatea (84%) nu raportează astfel de cazuri. (Figura 71) Mai important, există o relație între starea civilă și numărul de cazuri de încălcări: respondenții divorțați au declarat mai multe încălcări ale drepturilor lor (26%). Tabela 9

Acei respondenți, ai căror drepturi au fost încălcate, au fost rugați să specifice situațiile în care au avut loc acele încălcări. Majoritatea respondenților au confirmat încălcările, fără a specifica cauzele (17%); alte 10% au declarat că nu și-au putut proteja drepturile în instanță; același număr de respondenți (10%) au menționat încălcări cu privire la proprietate. Încălcări ale legislației muncii au fost raportate de 8%; alte 8% au menționat situații în care înalți funcționari au cerut bani pentru a soluționa anumite probleme. Cazurile legate de amenzi sunt extrem de rare (3%). Figura 72

Figura 71. **S-a confruntat vreun membru(i) al familiei dvs. cu încălcări ale drepturilor în ultimul an sau doi ani?** Un răspuns, % din publicul general

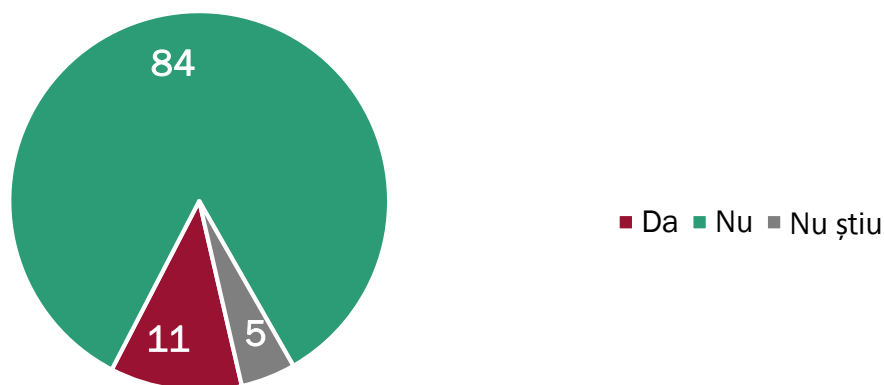
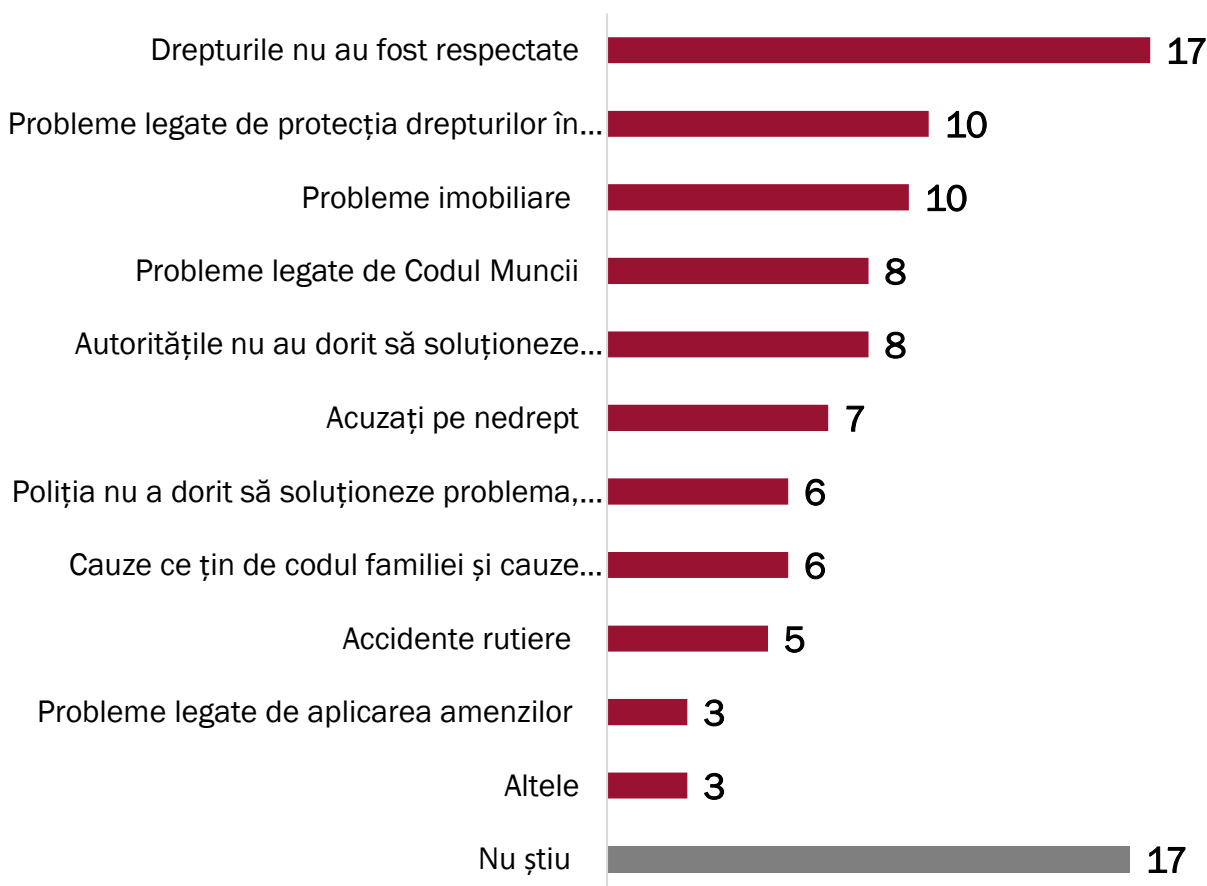


Tabela 9. S-a confruntat vreun membru(i) al familiei dvs. cu încălcări ale drepturilor în ultimul an sau doi ani? Un răspuns, % din publicul general pe grupuri

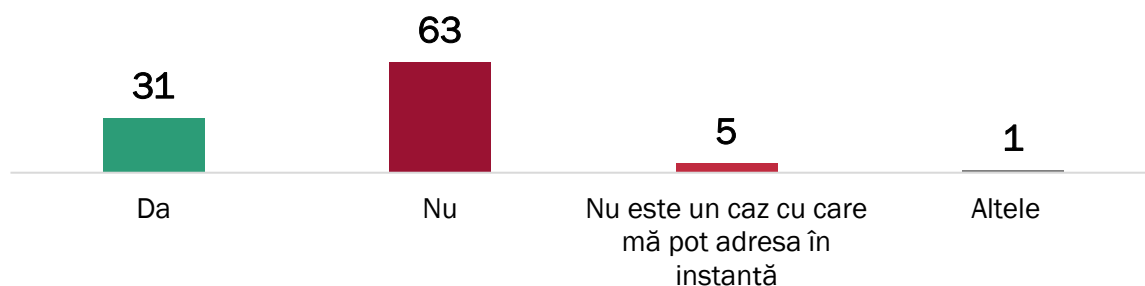
| | Starea civilă | | | | | |
|---------|---------------|-----------|----------|------------|----------|---------------------------|
| | Căsătorit | Celibatar | Divorțat | Concubinaj | Văduv(ă) | Separat (dar nu divorțat) |
| Da | 9 | 14 | 26 | 5 | 7 | 0 |
| Nu | 86 | 82 | 72 | 95 | 87 | 100 |
| Nu știu | 5 | 4 | 2 | 0 | 6 | 0 |

Figura 72. În ce circumstanțe dvs. sau un membru al familiei dvs. s-a confruntat cu încălcări ale drepturilor? Un răspuns, % din cei care s-au confruntat cu încălcări ale drepturilor



Doar o treime din respondenții ai căror drepturi au fost încălcate, au depus o plângere în instanță (31%). Totuși, majoritatea (63%) au preferat să n-o facă. Alte 5% au declarat că nu era o necesitate de a depune o plângere. (Figura 73)

Figura 73. **V-ați adresat în instanță pentru că vi s-au încălcat drepturile?** Un răspuns, % din cei care s-au confruntat cu încălcări ale drepturilor



În general, 41% din moldoveni afirmă că ei personal sau membrii familiei lor au participat în calitate de părți în litigiu în ședințe de judecată. 61% nu au participat la procese. (Figura 74) O majoritate covârșitoare din respondenți (64%) au declarat că procesele au fost începute în 2016 și 2017; altă o treime din respondenți (33%) menționează anii 2014 și 2015. (Figura 75)

Figura 74. **Ați fost dvs./un membru al familiei dvs. parte într-un proces?** Răspunsuri multiple,% din cei care s-au confruntat cu încălcări ale drepturilor

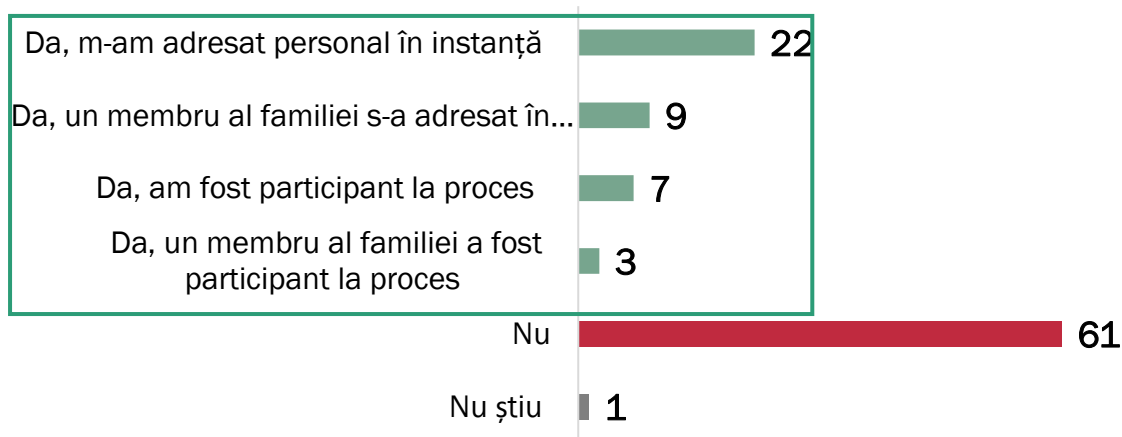
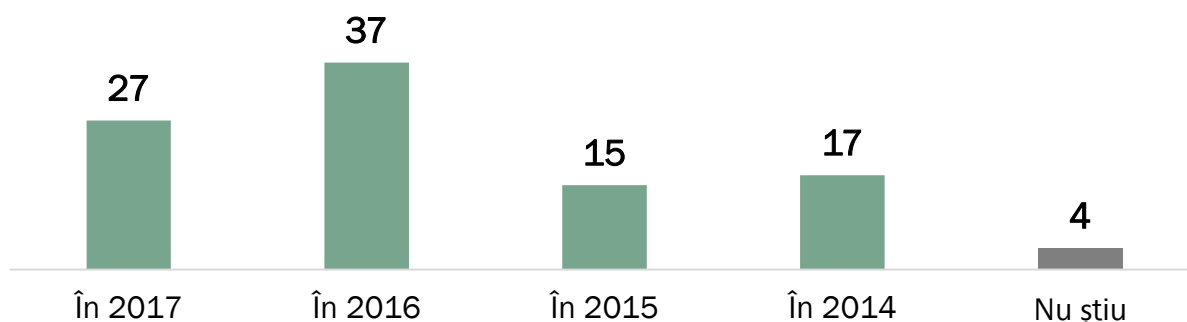
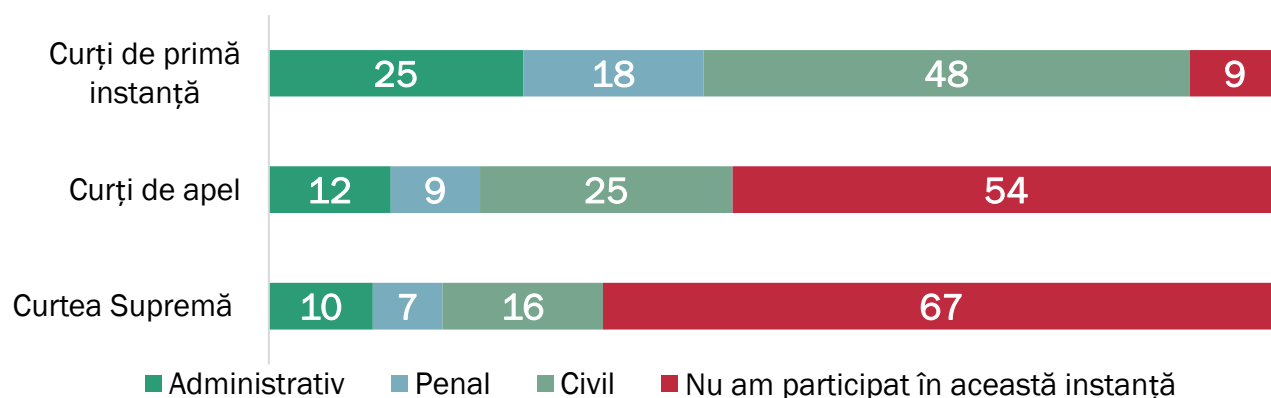


Figura 75. **Când ultima dată, dvs. sau un membru al familiei dvs., s-a adresat într-o instanță de judecată sau a participat la un proces?** Un răspuns, % din participanții la proces



O mare parte din procesele menționate de către părțile litigante sunt de natură civilă (48% în primă instanță, 25% în curți de apel și 16% la Curtea Supremă). Procesele de contencios administrativ sunt situate pe locul doi (25% în primă instanță, 12% în curți de apel și 10% la Curtea Supremă). Procesele penale sunt rare (18% în primă instanță, 9% în curți de apel și 7% la Curtea Supremă). Figura 76

Figura 76. **La ce tip de instanță de judecată v-ați adresat ultima dată, dvs. sau un membru al familiei dvs., sau ați avut calitatea de participant?** Un răspuns, % din participanții la procese



Hotărârea a fost pronunțată în favoarea a 48% din părți (26% în totalitate și 22% parțial); în timp ce 52% susțin contrariul. (Figura 77) 31% din respondenți sunt satisfăcuți de rezultatele procesului; 55% sunt nesatisfăcuți. Alte 14% sunt indeciși. (Figura 78)

Figura 77. **A fost decizia judecătorească în favoarea dvs.?** % din participanții la procese

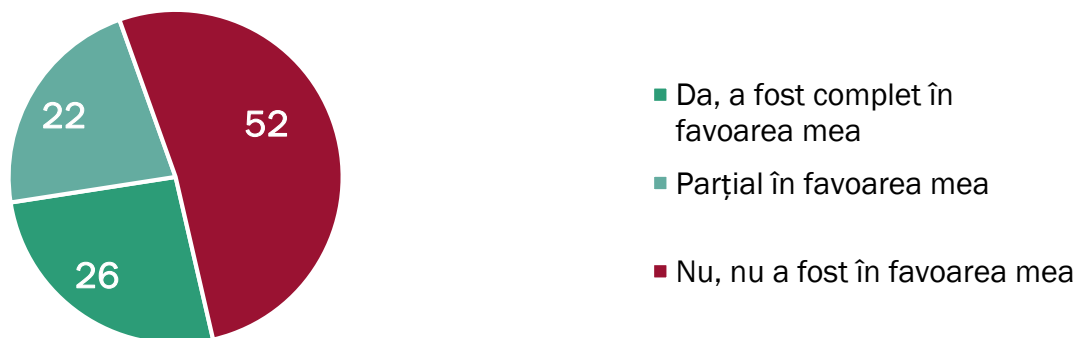
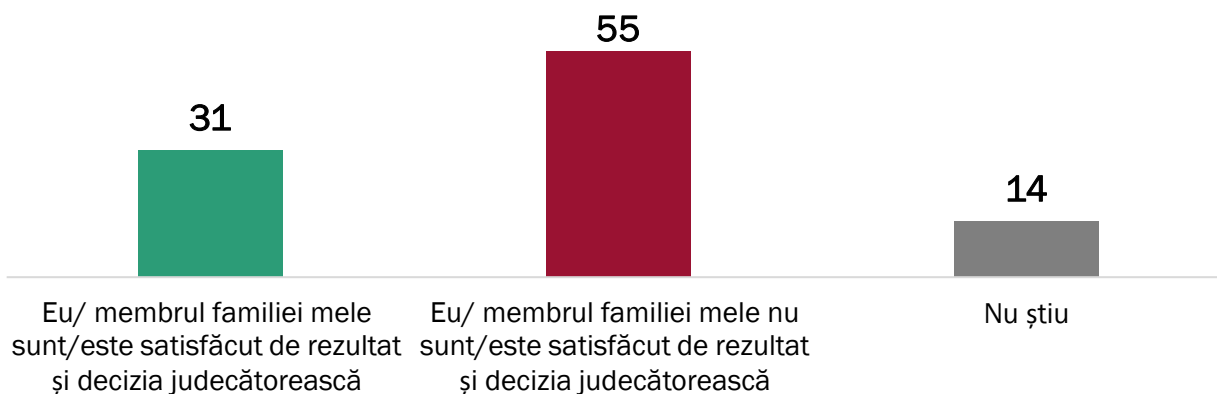
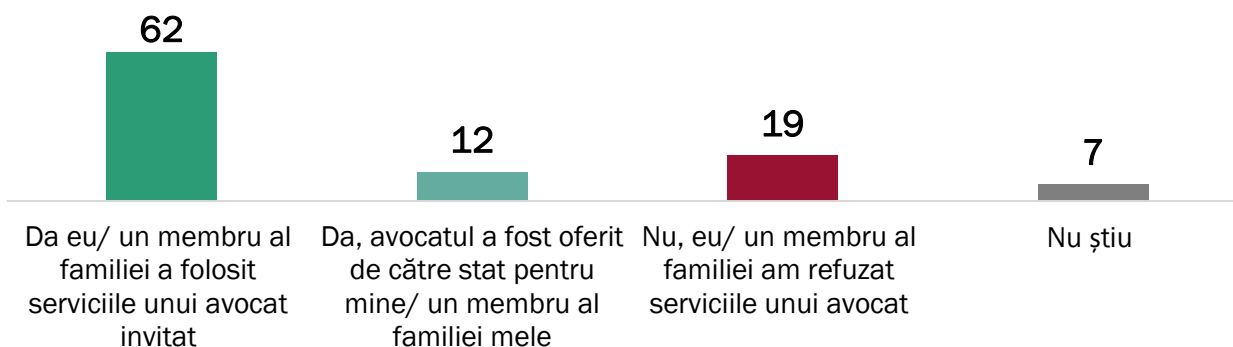


Figura 78. **Sunteți dvs. sau membrul familiei dvs. satisfăcut de decizia judecătorească?** Un răspuns, % din participanții la procese



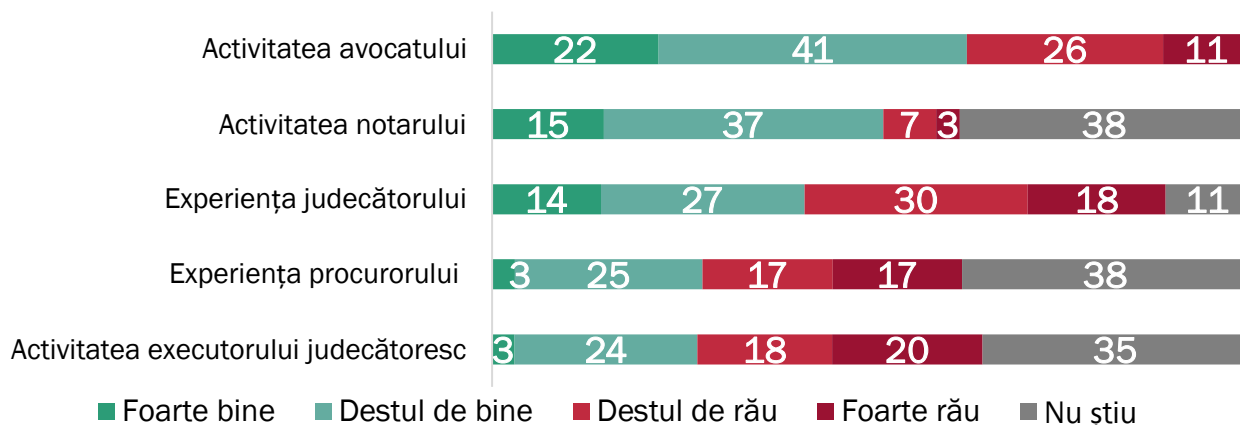
Procentajul celor care au utilizat servicii de reprezentare constituie 74%; în 12% din cazuri, avocatul a fost oferit de stat în mod gratuit. 19% din respondenți nu au găsit un specialist calificat pentru a obține asistență. (Figura 79)

Figura 79. **Ați utilizat dvs./un membru al familiei dvs.serviciile unui avocat?** Un răspuns, % din participanții la procese



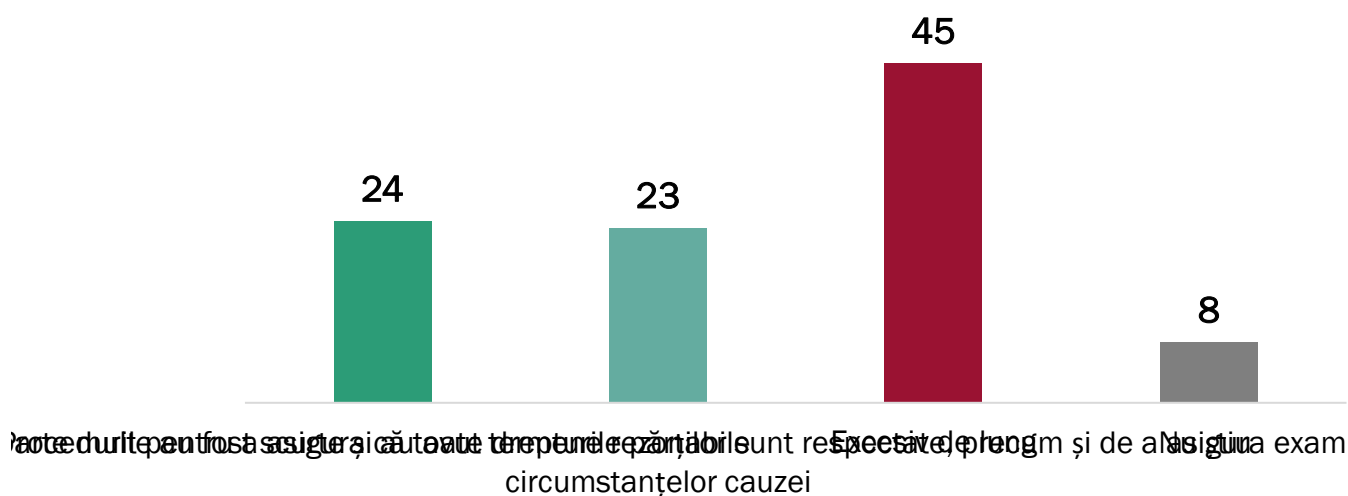
Participanții la procese au fost rugați să evalueze competențele tuturor instanțelor de judecată cu care au interacționat pe durata procesului. Majoritatea evaluărilor pozitive au fost acordate notarilor (52% evaluări pozitive și 10% - negative) și avocaților (63% evaluări pozitive și 47% - negative). În ceea ce privește activitatea judecătorilor, procurorilor și executorilor judecătorești, proporția opiniilor negative depășește proporția celor pozitive: activitatea judecătorilor a fost evaluată drept "bună" de către 31%, și "rea" de către 58%; activitatea procurorilor a fost evaluată pozitiv de către 28% din respondenți, și negativ – de 34%; competențele executorilor judecătorești au fost evaluate drept "bune" de către 27% și "rele" de către 38%. (Figura 80)

Figura 80. **Cum ați descrie următoarele aspecte?** Un răspuns, % din participanții la procese



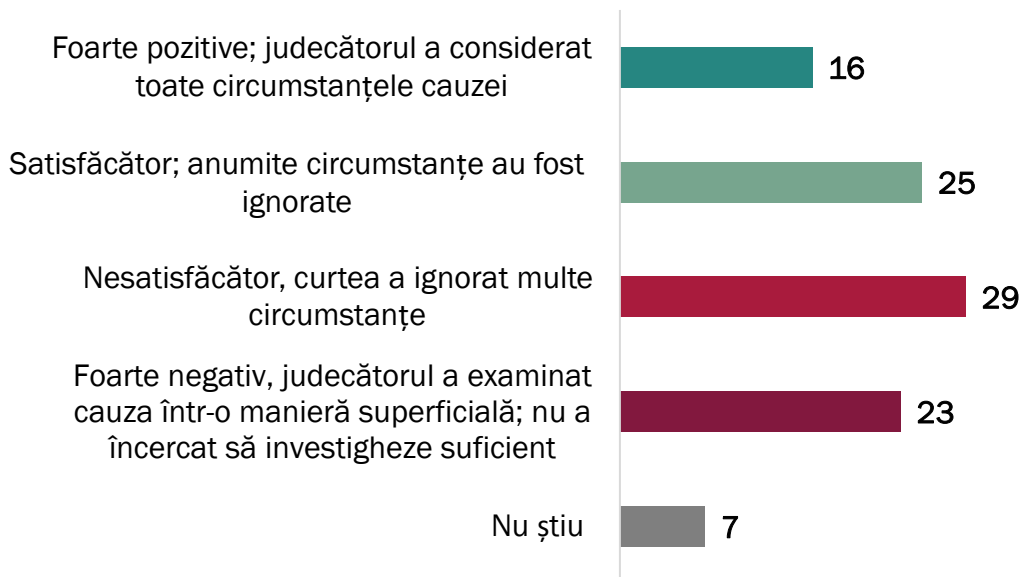
24% din participanții la procese consideră că durata proceselor este rezonabilă, și nu foarte lungă; un alt sfert (23%) consideră că procesele durează prea mult, dar aceasta are loc dintr-un motiv corect. Aproximativ jumătate din respondenți (45%) consideră că procesele sunt excesiv de lungi din motive neîntemeiate. (Figura 81)

Figura 81. **Cum ați evalua durata procedurilor judiciare?** Un răspuns,% din participanții la procese



Minuțiozitatea procedurilor judiciare a fost evaluată foarte pozitiv sau recunoscută drept satisfăcătoare de către 41% din participanții la procese (16% au oferit evaluări foarte bune ale competențelor judecătorilor; 25% au oferit evaluări satisfăcătoare, declarând că anumite circumstanțe nu au fost considerate). Opiniile nesatisfăcătoare și negative cu privire la calitatea procedurilor judiciare constituie 51% (29% au declarat că multe detalii au fost ignorate; 23% au fost extrem de nemulțumiți și au descris activitatea judecătorului ca una foarte formală, fără a intra în detalii) (Figura 82). Ceea ce este important, este că evaluările pozitive au fost oferite de acei respondenți care au fost, în general, satisfăcuți de rezultatele procesului (89%), în timp ce opiniile negative au fost oferite de cei nemulțumiți de hotărârile definitive (81%).

Figura 82. **Cum ați descrie minuțiozitatea procedurilor judiciare?** Un răspuns, % din participanții la procese



Fiecare al patrulea cetățean care a fost parte într-un proces cunoaște procedura de depunere a plângerilor. (Figura 83) În 11% din cazuri, plângerilor li s-a dat curs; 41% din respondenți au fost satisfăcuți de soluțiile plângerilor. (Figura 85)

Figura 83. **Ați folosit un mecanism de depunere a plângerilor în instanță?** Un răspuns, % din participanții la procese

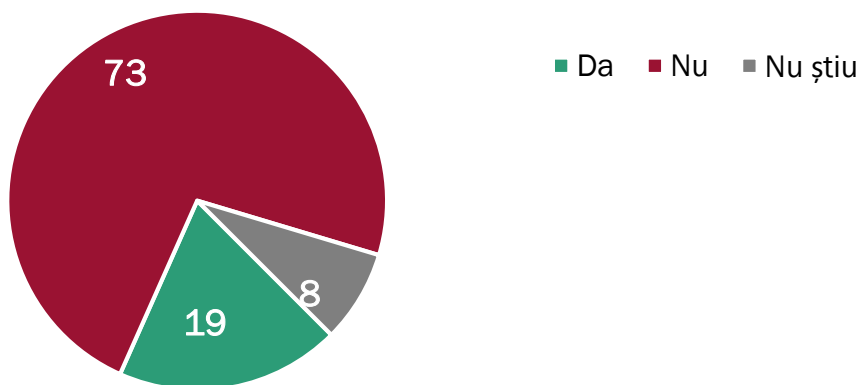


Figura 84. **I s-a dat curs plângerii dvs.?** Un răspuns, % din cei care au utilizat un mecanism de depunere a plângerilor

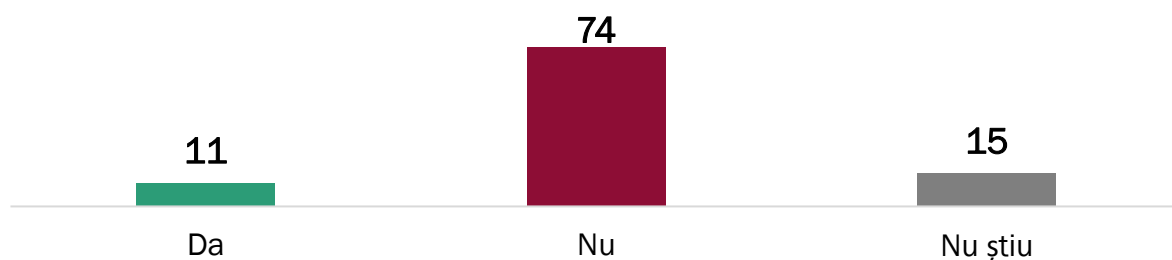


Figura 85. În ce măsură ați fost satisfăcut de soluția plângerii? Un răspuns, % din cei care au utilizat un mecanism de depunere a plângerilor, iar plângerea i s-a dat curs



2. Experiența curților (mediul de afaceri)

Fiecare a patra companie a participat în calitate de parte la proces în ultimii doi ani. 74% din întreprinderi nu au avut această calitate. (Figura 76) Cele mai tipice procese de judecată în care au fost implicate întreprinderile au fost: economice (50%), administrative (15%), precum și fiscale și vamale (11%). Fiecare al zecelea proces este de natură penală (10%). Figura 87

Figura 86. În ultimii doi ani, a fost compania dvs. parte într-un proces de judecată? Un răspuns, % din mediul de afaceri

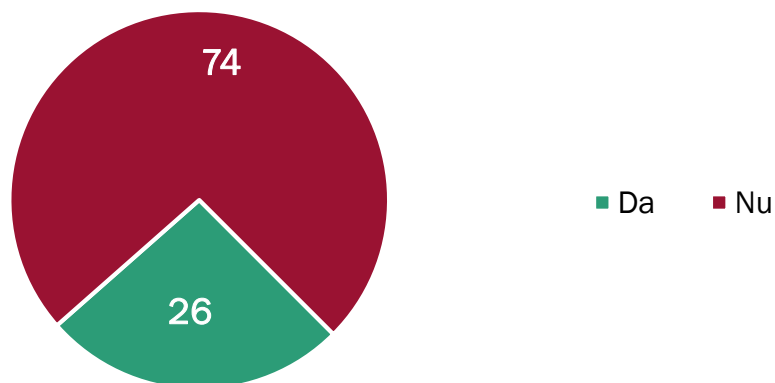
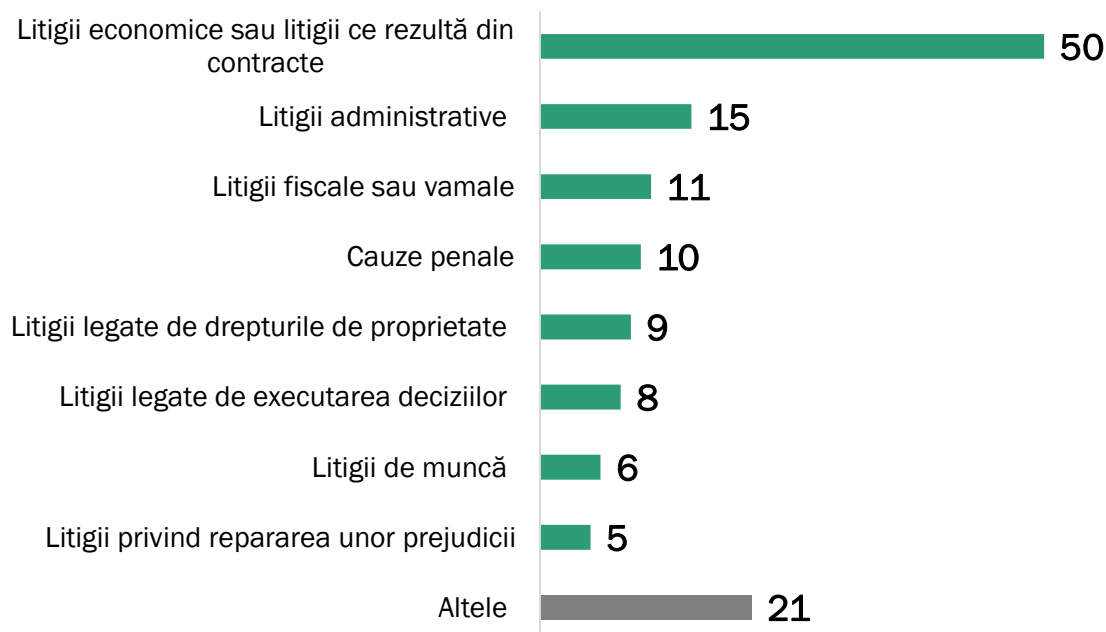


Figura 87. **Ce tipuri de procese de judecată ați avut?** Răspunsuri multiple, % din cei a căror companie a fost parte într-un proces



Majoritatea proceselor menționate de către respondenți au fost pornite în perioada 2015 – 2017 (85%). Restul au fost pornite mai devreme. (Figura 88) La moment, 31% din procese au fost finalizate; alte 13% au fost examinate doar în primă instanță. Jumătate din cauze (49%) sunt încă în proces de examinare în primă instanță. (Figura 89)

Figura 88. **Când a început ultimul proces?** Un răspuns, % din cei ale căror companii au fost parte într-un proces

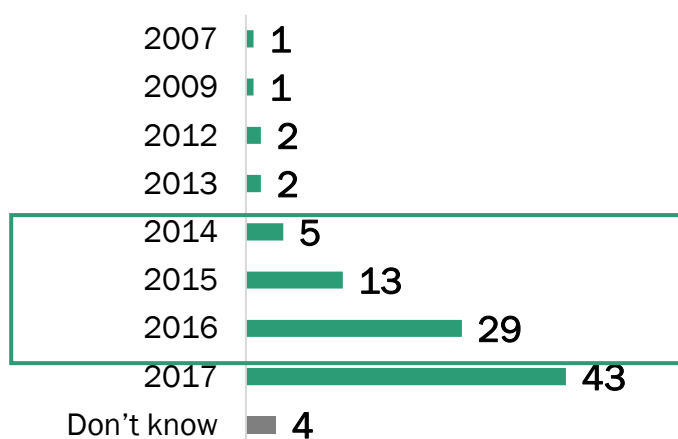
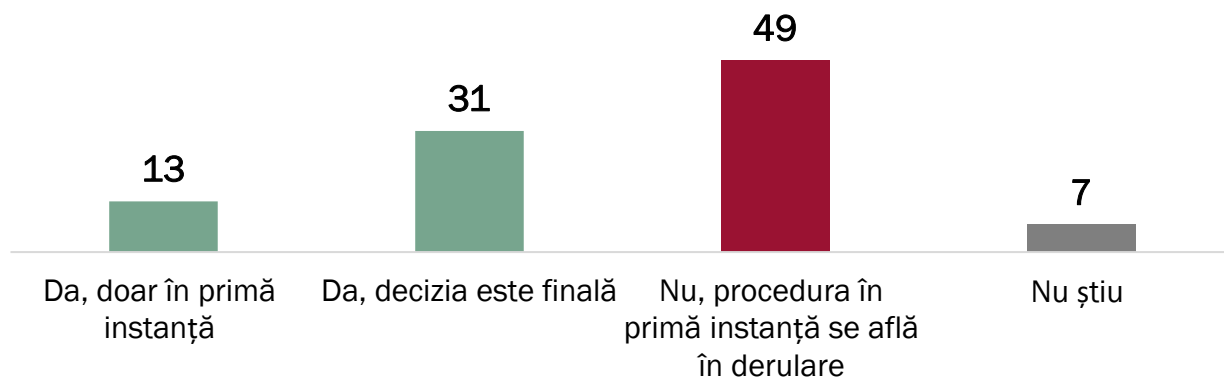


Figura 89. **A fost procesul finalizat?** Un răspuns, % din celele căror companii au fost parte într-un proces



Studiul relevă că în mai mult de jumătate de cauze, hotărârile au fost pronunțate în favoarea antreprenorilor intervievați (61%) – parțial (25%) și în totalitate (36%). 39% din participanții la procese susțin contrariul. (Figura 90) Proporția celor satisfăcuți de rezultatul procesului constituie 44% (parțial sau în totalitate), iar a celor nemulțumiți – 53%. (Figura 91)

Figura 90. **A fost decizia judecătorească în favoarea companiei?** Un răspuns, % din cei ale căror companii au fost parte într-un proces

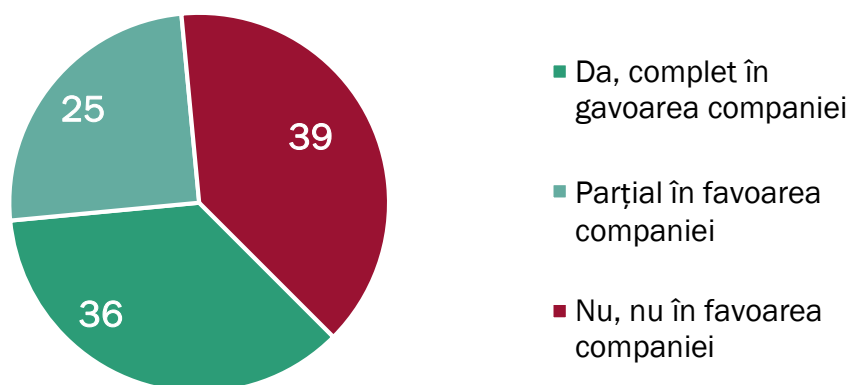
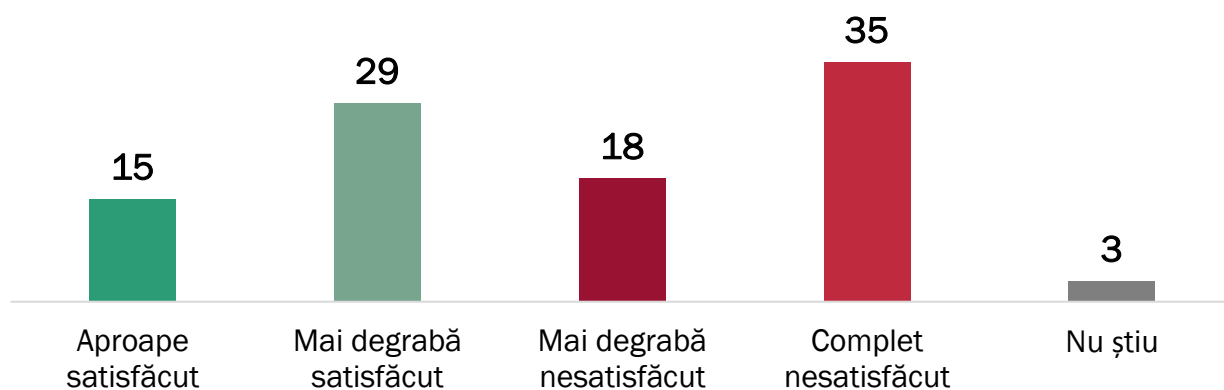
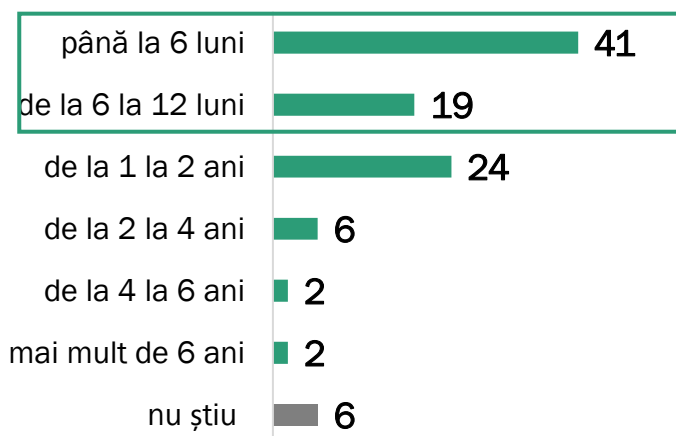


Figura 91. **Cât de satisfăcut/nesatisfăcut ați fost de procesul de judecată?** Un răspuns, % din cei ale căror companii au fost parte într-un proces



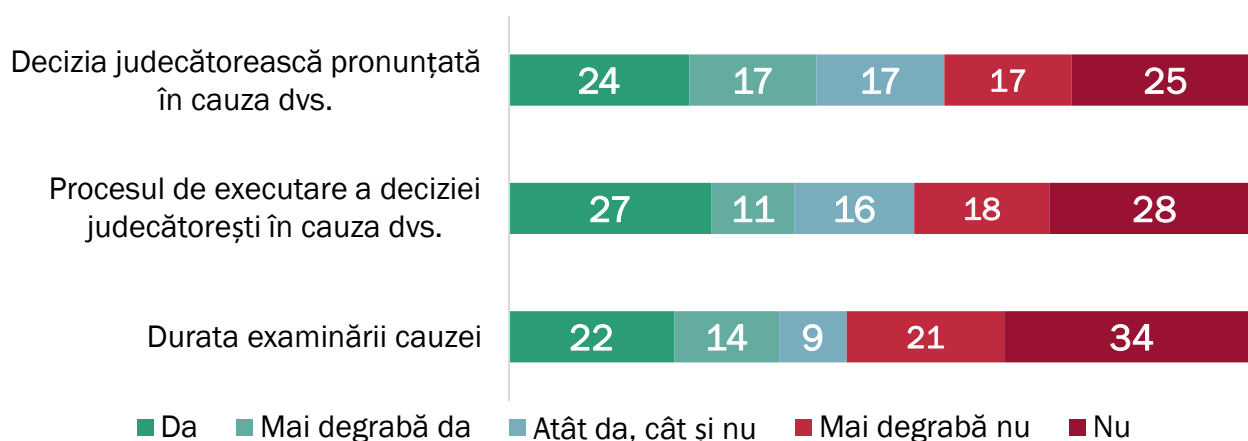
60% din participanții la procese au avut nevoie de un an, iar 10% din respondenți – mai mult de doi ani, din momentul depunerii plângerii până la pronunțarea unei hotărâri. Fiecare al patrulea antreprenor (adică 24%) a indicat o perioadă de la un an până la doi. Figura 92

Figura 92. **Cât a durat în total procesul, de la depunerea plângerii până la pronunțarea primei decizii? Dacă nu există o decizie pronunțată, de când durează procesul?** Un răspuns, % din cei ale căror companii au fost parte într-un proces



41% din respondenți sunt satisfăcuți de decizia pronunțată de judecător; același număr de respondenți este nemulțumit. 38% din antreprenori sunt mulțumiți de executarea hotărârilor; 46% sunt nemulțumiți. Mulți directori de companii, care au fost părți în procese, nu sunt satisfăcuți de durata examinării cauzelor (55% sunt nesatisfăcuți; 36% sunt satisfăcuți). Figura 93

Figura 93. **Cât de satisfăcut sunteți de...?** Un răspuns,% din cei ale căror companii au fost parte într-un proces



Mai mult de o treime din antreprenori au întâlnit dificultăți în executarea deciziilor judecătorești (37%). (Figura 94) Dificultățile s-au referit la neexecutarea hotărârilor judecătorești (33%) și la problemele financiare (compania nu a reușit să achite datoria în termen) (16%). Figura 95

Figura 94. **Ați întâlnit dificultăți de executare a deciziilor judecătorești?** Un răspuns, % din cei ale căror companii au fost parte într-un proces

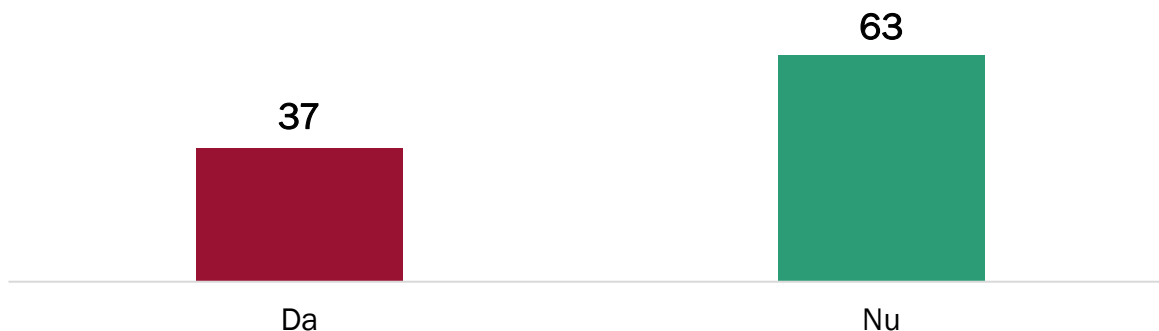
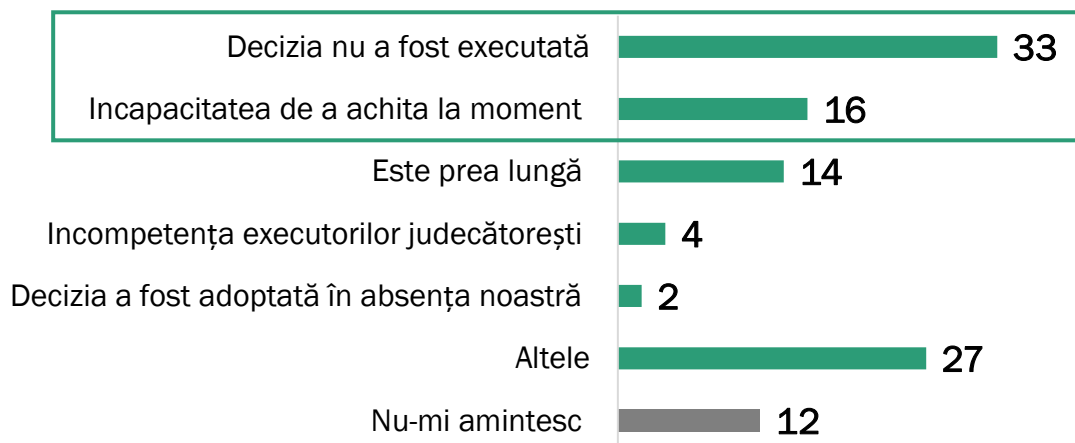


Figura 95. **Ce fel de dificultăți ați întâlnit?** Răspunsuri multiple, % din cei care au întâlnit dificultăți legate de executarea deciziilor judecătorești



Mai mult de o treime din companii (38), care au menționat dificultăți legate de executarea deciziilor judecătorești, au interacționat cu agențiile de colectare a datoriilor. (Figura 96) 28% din cei care au interacționat cu agențiile de colectare a datoriilor sunt satisfăcuți de rezultate; 72% sunt nesatisfăcuți. (Figura 97) Motivul principal al nemulțumirii este incompetența executorilor judecătorești.

Figura 96. **Ați avut posibilitatea să interacționați cu agențiile de colectare sau cu un colector de datorii?** Un răspuns, % din cei care au întâlnit dificultăți legate de executarea deciziilor judecătorești

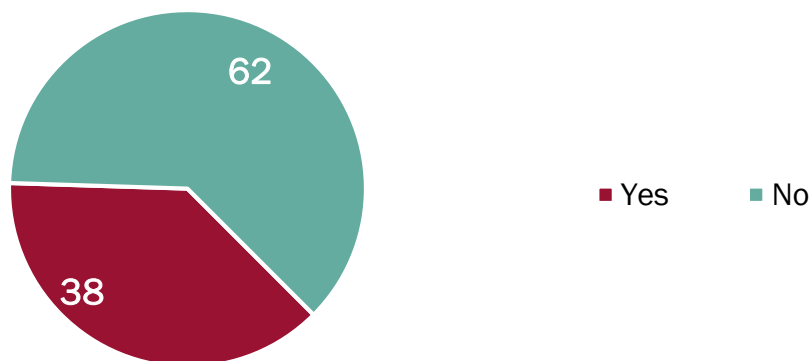
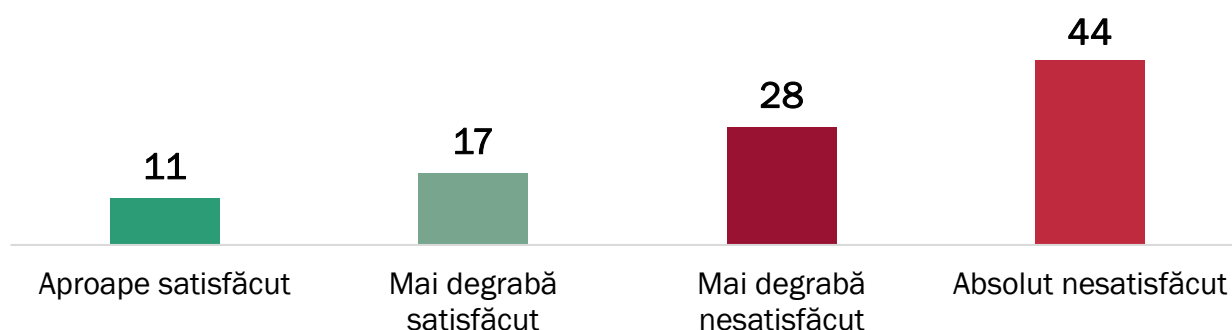


Figura 97. **Cum ați evalua performanțele agenției de colectare sau a collectorului de datorii cu care ați colaborat?** Un răspuns, % din cei care au interacționat cu agenții de colectare



Mai mult de o treime din directorii de companii, care au participat la procese, au utilizat mecanismul de depunere a plângerilor în procedura judiciară (36%); 59% nu au utilizat acel mecanism. (Figura 98) Majoritatea plângerilor au fost depuse în formă scrisă (98%). Este de remarcat că doar în jumătate din cazuri, agențiile au dat curs plângerilor (45%); 47% din respondenți au menționat contrariul. (Figura 99) 81% din cei ale căror plângeri li s-a dat curs au fost mulțumiți de măsurile luate. (Figura 100)

Figura 98. **Ați utilizatun mecanism de depunere a plângerilor în timpul procedurilor judiciare?** Un răspuns, % din cei ale căror companii au fost parte într-un proces

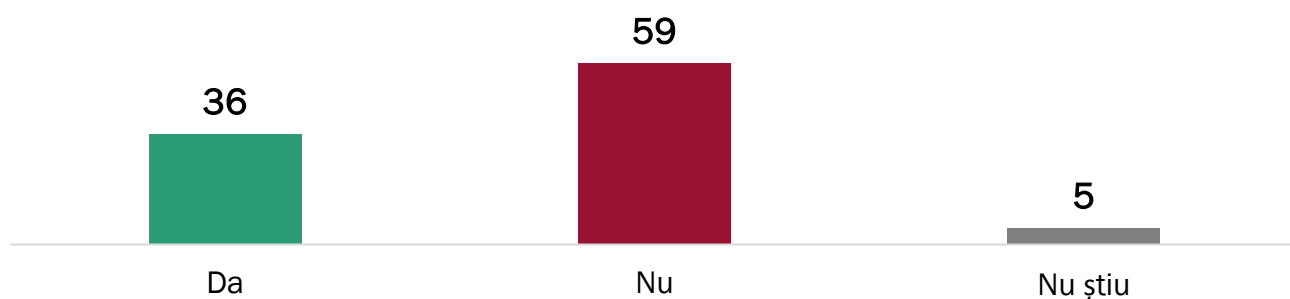


Figura 99. **S-a dat curs plângerii dvs.?**Un răspuns, % din cei care au utilizat mecanismul de depunere a plângerilor

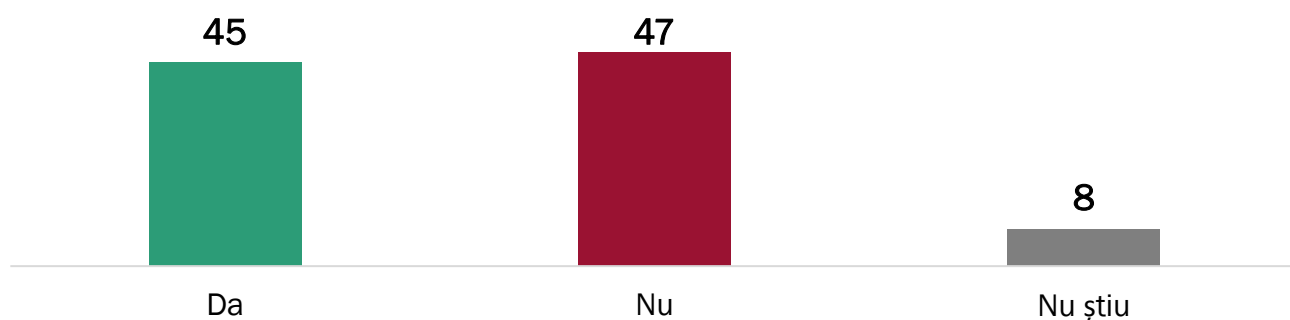
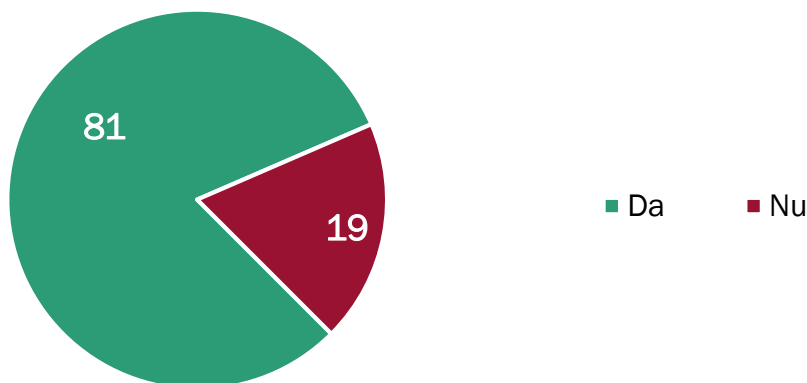


Figura 100. **A fost soluția plângerii una satisfăcătoare pentru dvs.?** Un răspuns, % din cei care au utilizat mecanismul de depunere a plângerilor, iar plângerii i s-a dat curs

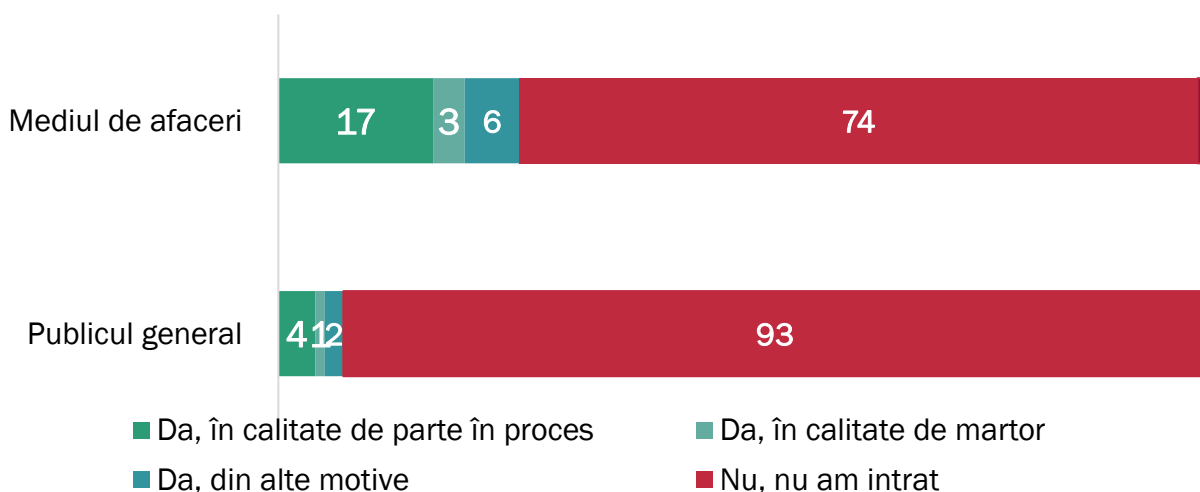


3. Evaluarea calității serviciilor

Evaluarea calității serviciilor judecătorești și a facilităților oferite de curți a fost efectuată în rândul publicului general, reprezentanților mediului de afaceri și utilizatorilor profesioniști.

În ultimii ani, clădirile curților au fost vizitate de către 26% din reprezentanții mediului de afaceri și 7% din cetățenii moldoveni. 17% din antreprenori și 4% din cetățenii obișnuiți au fost participanți la procese. 3% din antreprenori și 1% din public au vizitat sălile de judecată în calitate de martori. (Figura 101)

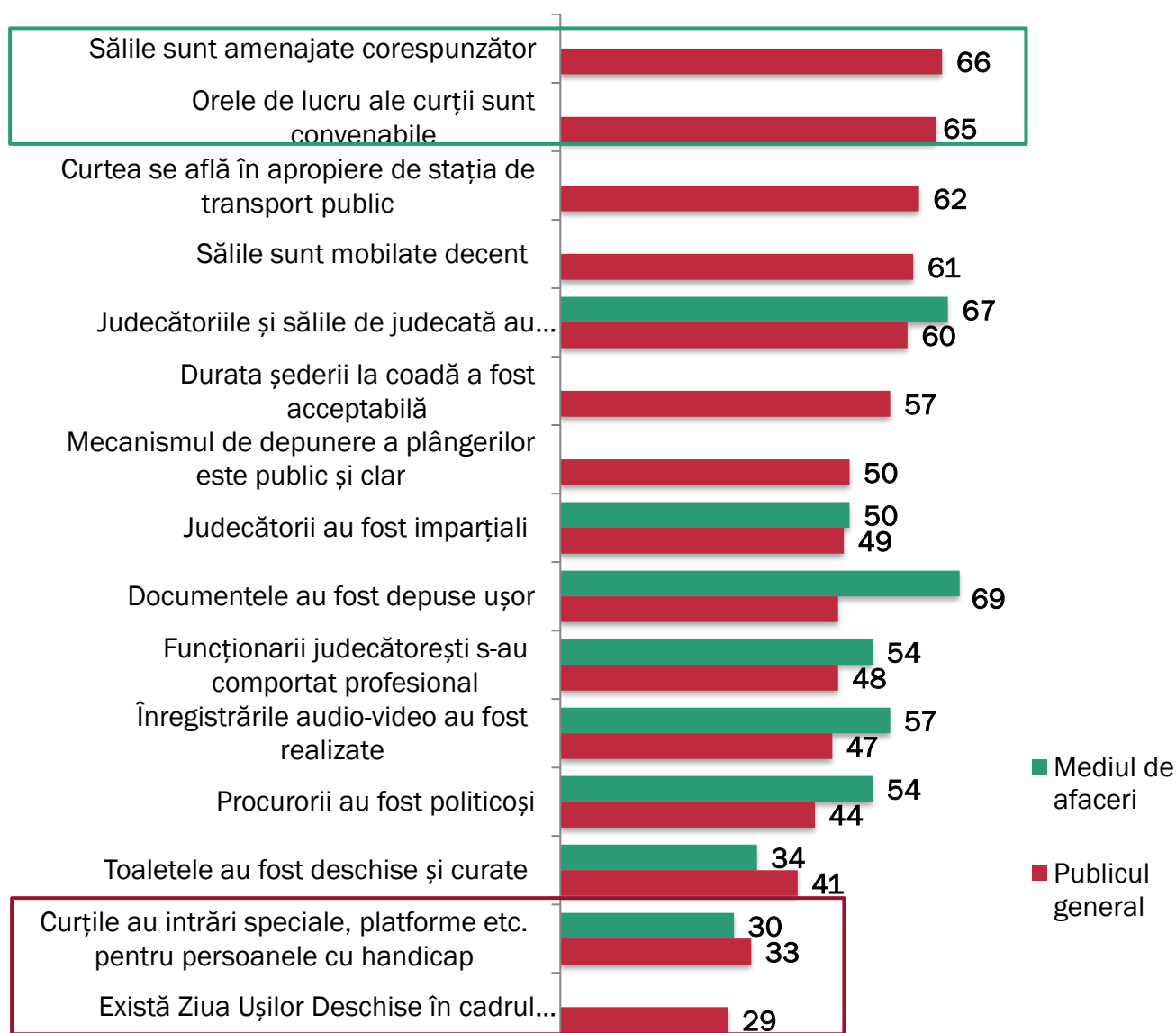
Figura 101. **Ați intrat într-o instanță de judecată în ultimele 12 luni?** Un răspuns, % din reprezentanții mediului de afaceri și publicul general



Persoanele care au vizitat instanțele de judecată în ultimul an și utilizatorii profesioniști au avut sarcina de a evalua anumite caracteristici ale curților.

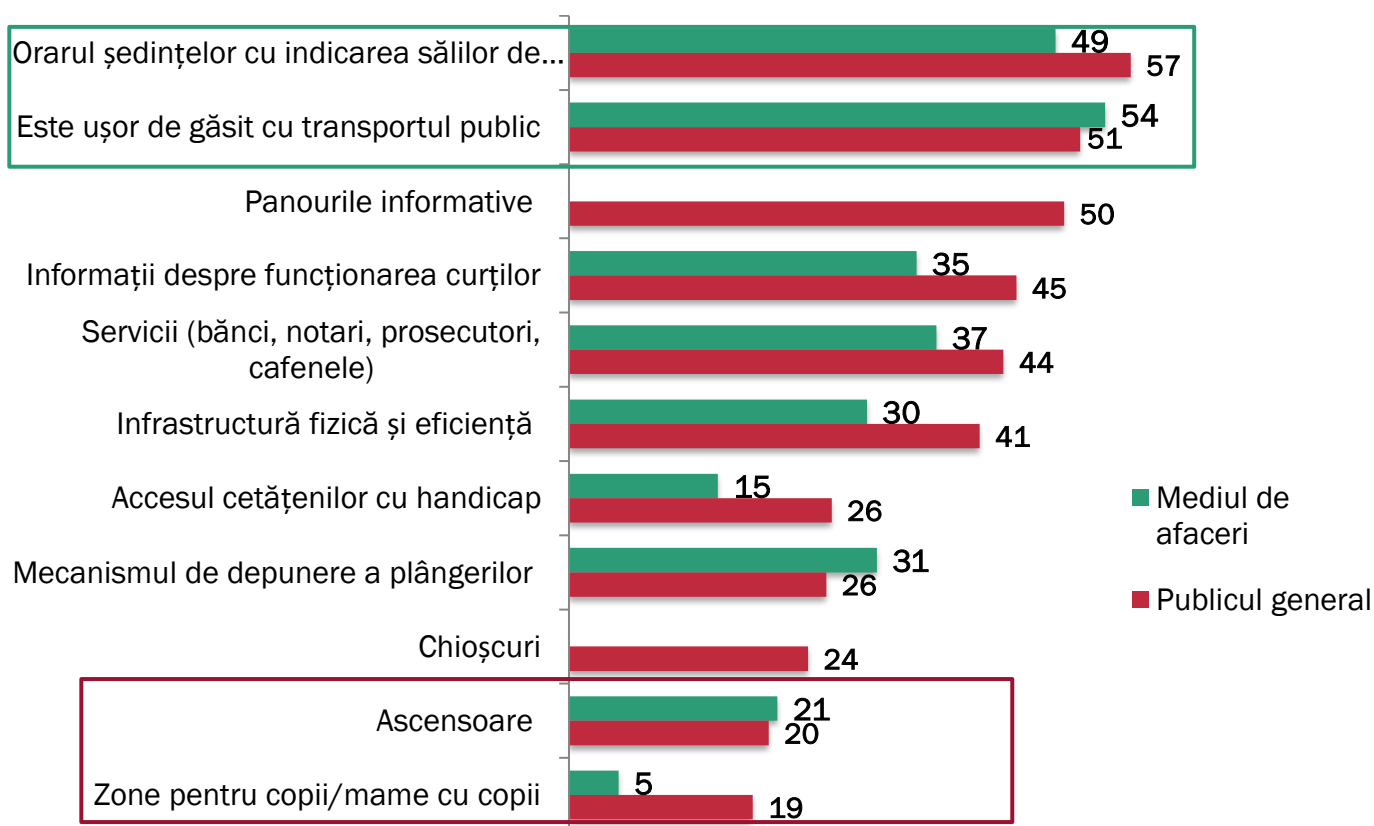
Cele mai înalte evaluări au fost oferite următoarelor aspecte: orele de lucru ale curților (65%), amplasarea sălilor de judecată (66%) și accesibilitatea transportului public (62%). Reprezentanții mediului de afaceri care au vizitat curțile în ultimul an, apreciază cel mai mult procedurile de depunere a documentelor (69%), panourile informative clare și indicatoarele din incintele judecătoriilor și sălilor de judecată (67%), precum și înregistrările audio și video din sălile de judecată (57%). Cele mai mici evaluări au fost acordate următoarelor aspecte: Ziua Ușilor Deschise (29% din cetățeni), intrări speciale și căi de acces pentru persoanele cu handicap (33% din cetățeni și 30% din antreprenori), toalete accesibile și curate (41% din cetățeni și 34% din antreprenori). Imparțialitatea judecătorilor a fost evaluată pozitiv de către 49% din publicul general și reprezentanții mediului de afaceri. (Figura 102)

Figura 102. În ce măsură sunteți satisfăcuți de următoarele caracteristici ale curților? Suma răspunsurilor "în mare parte" și "în totalitate", % din reprezentanții mediului de afaceri și publicul general, care a intrat într-o curte în ultimele 12 luni



Opiniile respondenților cu privire la calitatea serviciilor și facilităților curților au fost analizate separat. Atât comunitatea mediului de afaceri cât și cetățenii obișnuiți au apreciat considerabil următoarele caracteristici ale curților, cum ar fi: amplasarea clădirilor curților lângă stațiile transportului public (54% din antreprenori și 51% din cetățenii obișnuiți), programul ședințelor de judecată și numărul sălilor (49% din antreprenori și 57% din cetățenii obișnuiți), panourile informative și indicatoarele din clădirile curților (50% din cetățenii obișnuiți). În ceea ce privește calitatea, respondenții au oferit evaluări cel mai puțin pozitive pentru următoarele aspecte: chioșcuri (24% din cetățenii obișnuiți), ascensoare (21% din antreprenori și 20% din cetățenii obișnuiți) și zone speciale pentru mamele cu copii (5% din antreprenori și 19% din cetățenii obișnuiți). Figura 103

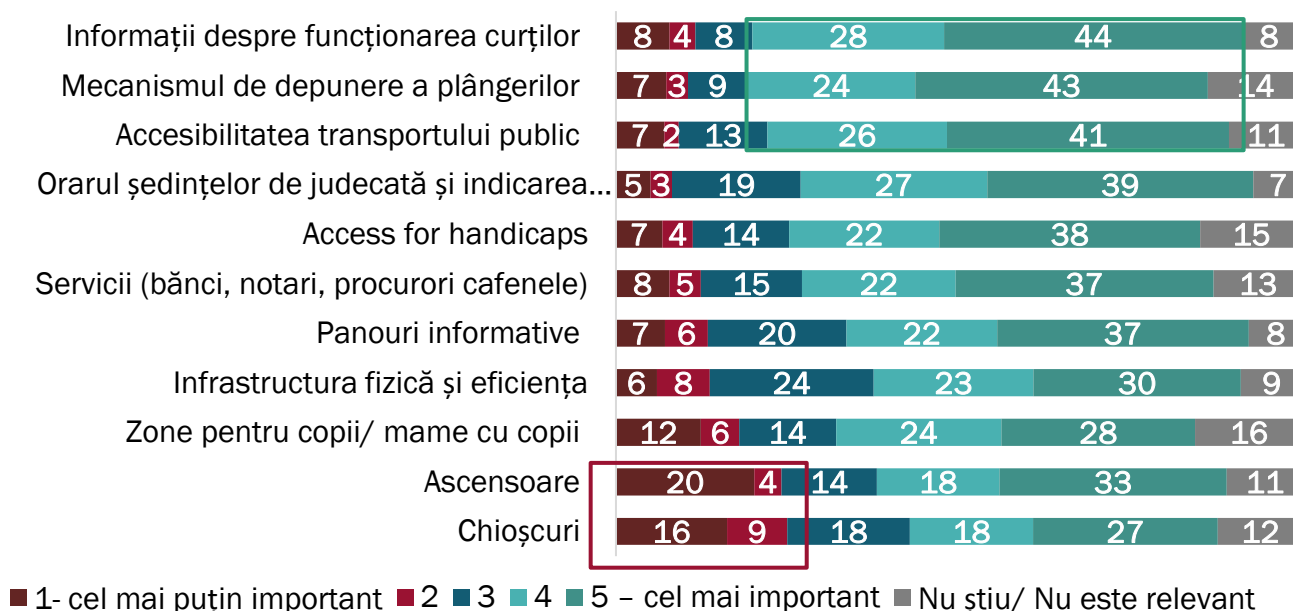
Figura 103. **Cum ați descrie nivelul calității următorilor factori în instanțele de judecată?** Suma răspunsurilor "foarte înalt" și "înalt", % din reprezentanții mediului de afaceri și publicul general, care au intrat într-o curte în ultimele 12 luni



Publicul general care vizitează curțile, de asemenea, a fost rugat să evalueze acei factori după criteriul importanței. Concluzia evaluării relevă că cea mai importantă informație pentru public este informația de bază cu privire la funcțiile sistemului curților (72%). Calitatea acestui factor a fost evaluată favorabil inclusiv și de către cel puțin 35% din reprezentanții mediului de afaceri și 45% din cetățenii obișnuiți. Amplasarea clădirilor curților în apropierea stațiilor transportului public este, de asemenea, foarte importantă pentru cetățenii moldoveni (67%); această cerință este evaluată a fi îndeplinită destul de bine, așa cum s-a menționat mai sus. Alte 66% din cetățeni consideră că este important de a avea programul ședințelor de judecată și numărul sălilor de judecată; conform respondenților, acest aspect este respectat. Funcționarea eficientă a mecanismului de depunere a plângerilor în instanță este evaluat ca esențial de către 67% (26% din public și 31% din antreprenori au apreciat bine calitatea mecanismului); 60% din respondenți consideră foarte importante intrările speciale și căile de acces

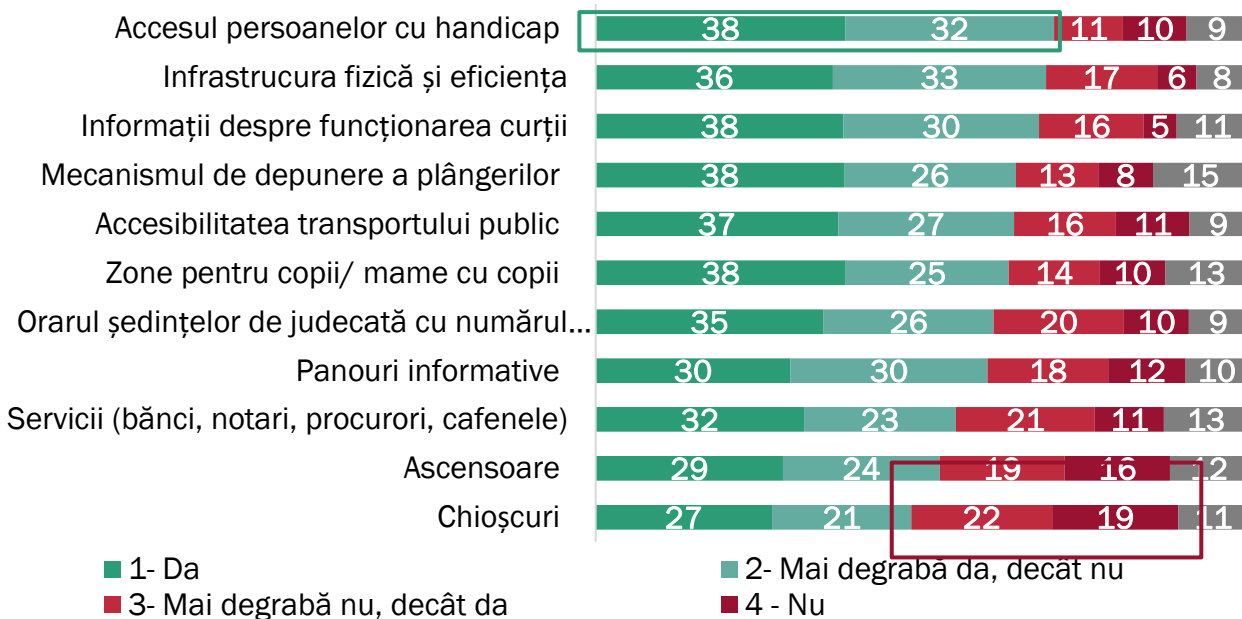
pentru persoanele cu handicap (15% din antreprenori și 26% din public au oferit evaluări bune). Mai puțin importante sunt zonele pentru mamele cu copii, ascensoare (51%) și chioșcuri (45%). Acești factori au primit cele mai mici evaluări. (Figura 104)

Figura 104. **Care din următorii factori sunt importanți pentru curți?** % din publicul general, care a intrat într-o curte în ultimele 12 luni



Conform respondenților, pentru a îmbunătăți activitatea curților, sunt necesare următoarele măsuri: accesul în clădiri pentru persoanele cu handicap (70%), îmbunătățirea infrastructurii și eficienței (69%), accesibilitatea informațiilor despre funcționarea curților (68%) și mecanismul de depunere a plângerilor (64%), iar mai puțină atenție necesită chioșcurile (48%). Figura 105

Figura 105. **Care din acești factori trebuie implementați pentru a îmbunătăți activitatea curților?** Un răspuns, % din publicul general, care a intrat într-o curte în ultimele 12 luni



Avocații, de asemenea, și-au exprimat opinia cu privire la calitatea serviciilor oferite de curți (întrucât aceștia vizitează curțile mai des decât alții). Programul audierilor și numărul sălilor de judecată (56%) și panourile informative din incintele curților (49%) au primit cele mai înalte evaluări. Ascensoarele (15), zonele pentru mamele cu copii (8%) și chioșcurile (19%) au primit mai puține evaluări pozitive. (Figura 106) Chioșcurile, de asemenea, au fost menționate drept caracteristici mai puțin importante (doar 36% din respondenți consideră că acestea sunt utile). Cele mai importante aspecte pentru avocați se referă la accesul persoanelor cu handicap (76%) și mecanismul simplu de depunere a plângerilor (76%). Figura 106

Figura 106. Cum ați evalua nivelul calității următorilor factori în curți?Evaluăți răspunsurile pe o scară de 5 puncte, unde 1 înseamnă "foarte puțin", iar 5 înseamnă "foarte înalt"; 0 - "inexistent"și 99 "nu știu" sau "nu este relevant". Un răspuns, % din avocați

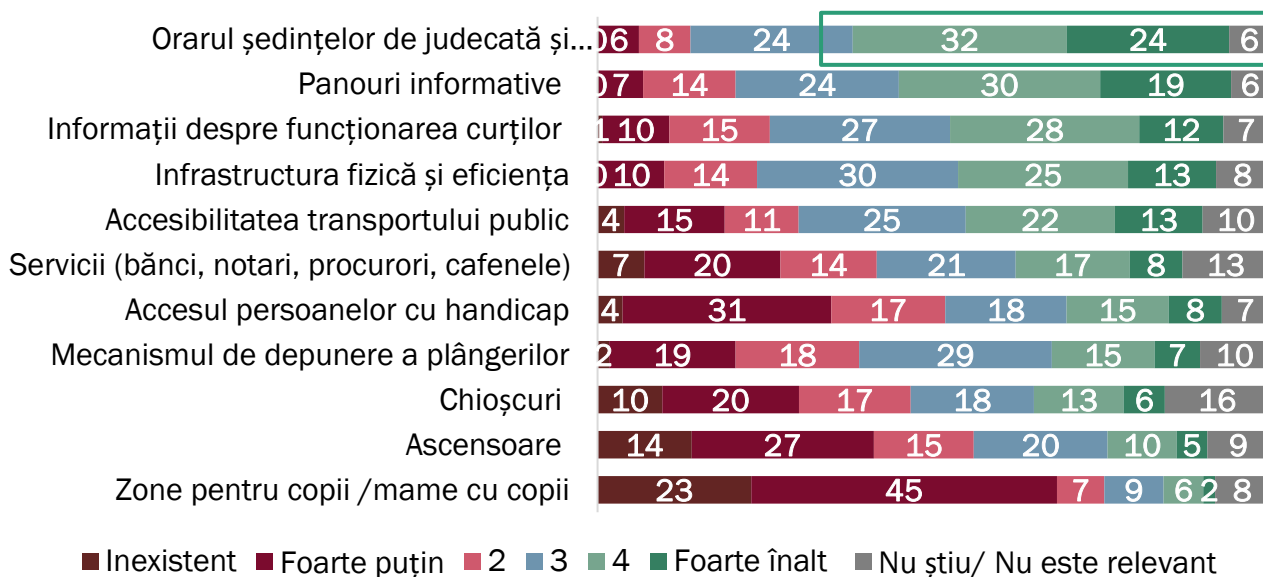
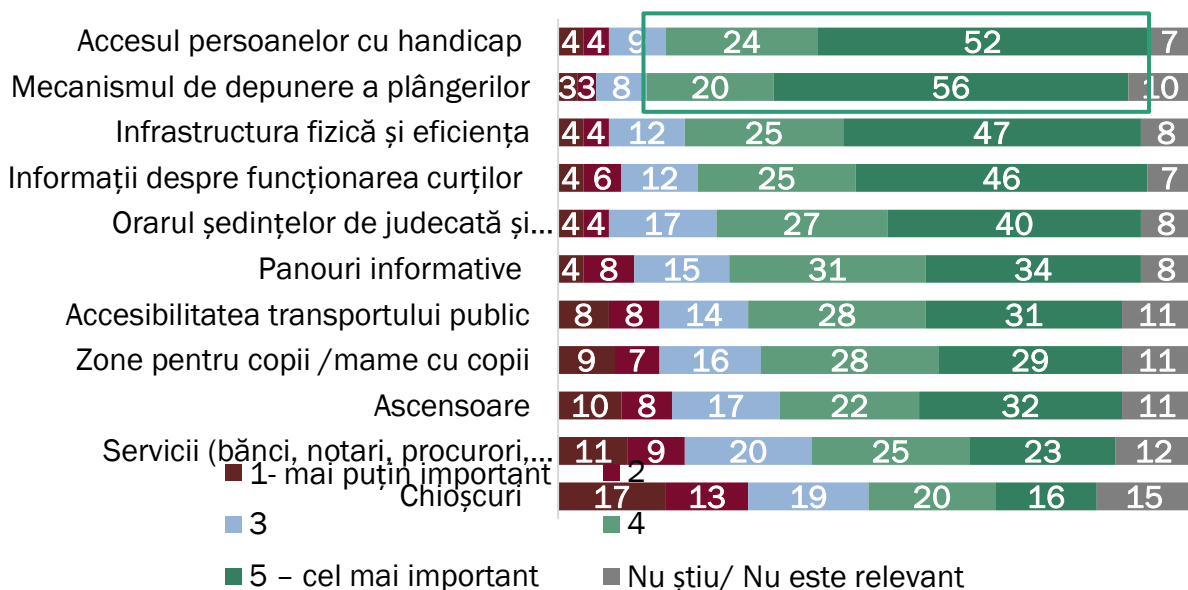
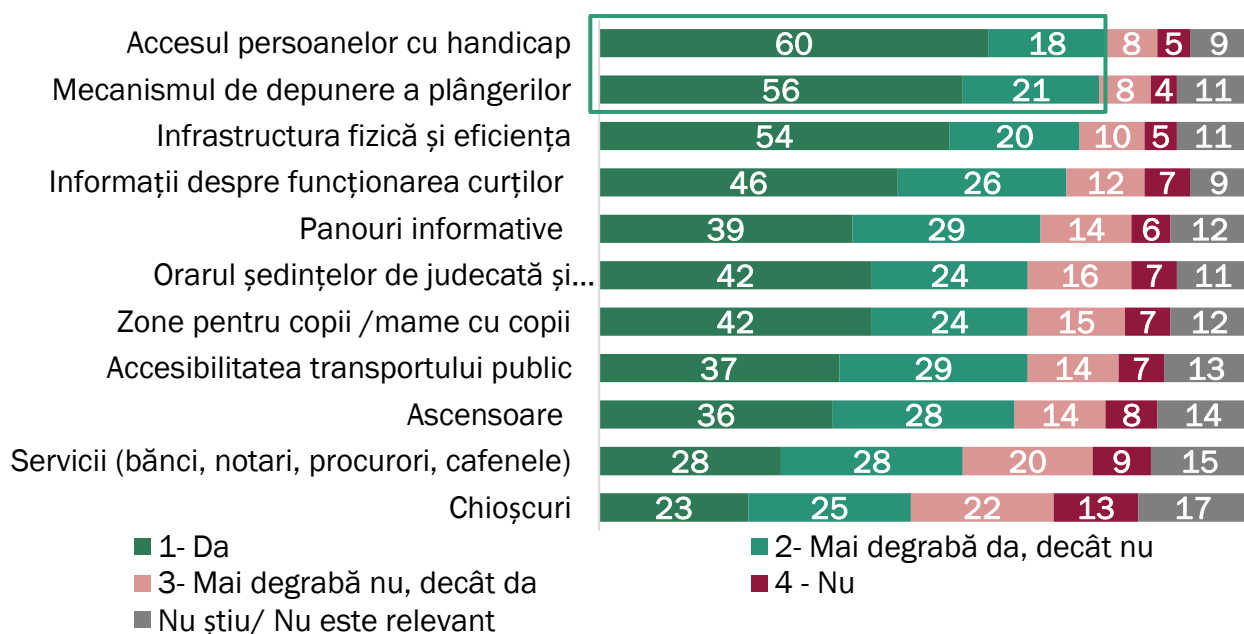


Figura 107. Care din următorii factori sunt importanți?Evaluăți răspunsul pe o scară de 5 puncte, unde 1 înseamnă "cel mai puțin important", iar 5 înseamnă "cel mai important"; 99 - "nu știu" sau "nu este relevant". Un răspuns, % din avocați



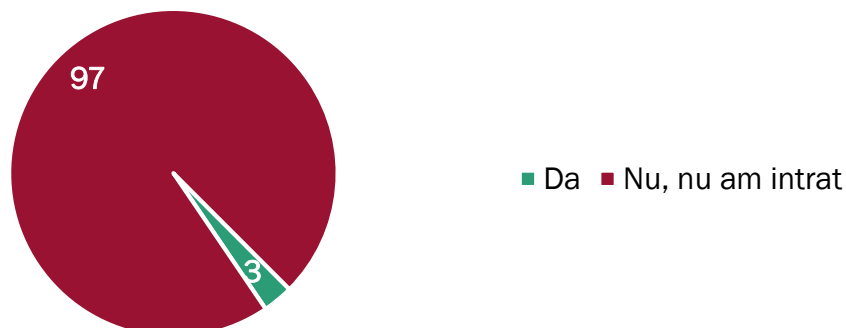
În ceea ce privește îmbunătățirile care necesită a fi realizate în instanțele de judecată, majoritatea avocaților menționează accesul persoanelor cu handicap (78%) și mecanismul de depunere a plângerilor (77%). Renovarea chioșcurilor este mai puțin necesară (48%). Figura 108

Figura 108. Care din acești factori trebuie implementați pentru a îmbunătăți activitatea curților?Evaluăți răspunsul pe o scară de 4 puncte, unde 1 înseamnă "Da", iar 4 - "Nu"; 99 - "nu știu" sau "nu este relevant". Un răspuns, % din avocați



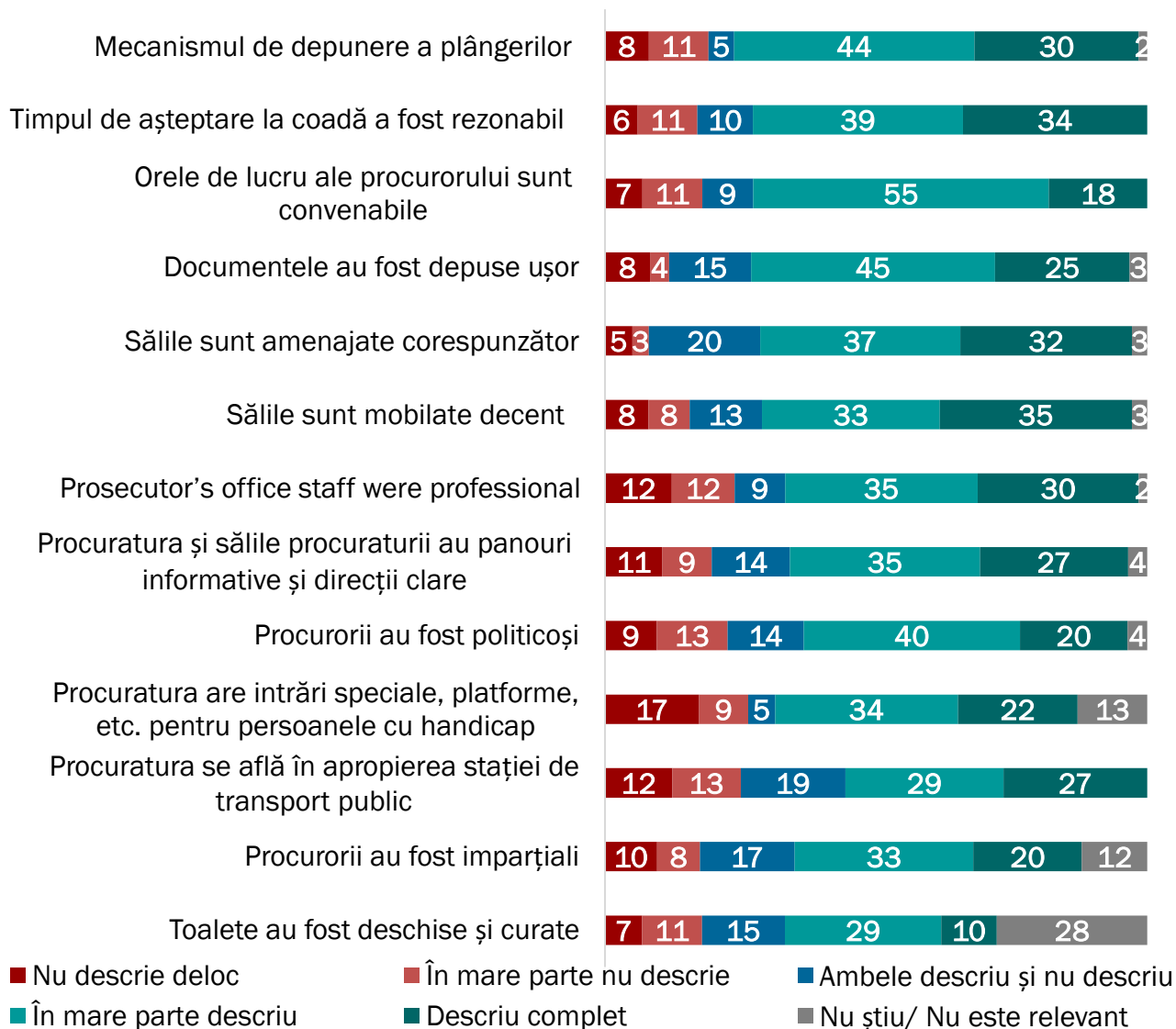
Doar 3% din cetățenii moldoveni au fost în instanțe de judecată în ultimul an. O vastă majoritate (97%) nu au vizitat instanțele de judecată. (Figura 109)

Figura 109. **Ați intrat într-o procuratură în ultimele 12 luni?** Un răspuns, % din publicul general



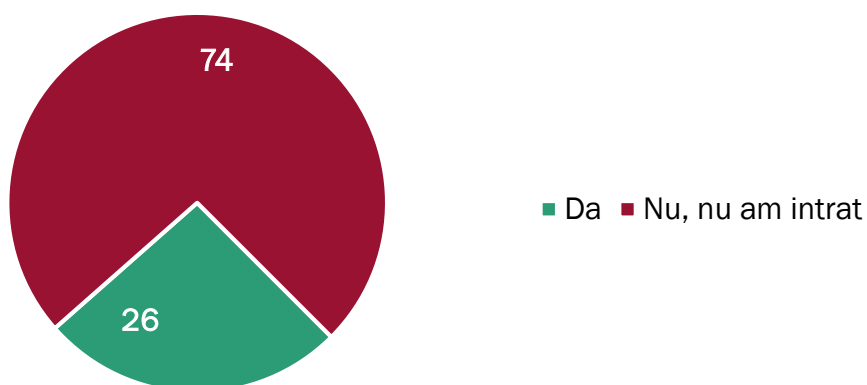
Vizitatorii au apreciat calitatea următoarelor caracteristici: timpul șederii la coadă (73%), accesibilitatea publică a mecanismului de depunere a plângerilor (74%), precum și orele de lucru ale procuraturilor (73%). Politețea și imparțialitatea procurorilor (18%), precum și accesul la toalete au primit cele mai mici evaluări. Figura 110

Figura 110. **În ce măsură sunteți satisfăcut de următoarele caracteristici ale procuraturilor?** Un răspuns, % din publicul general, care a intrat într-o procuratură în ultimele 12 luni



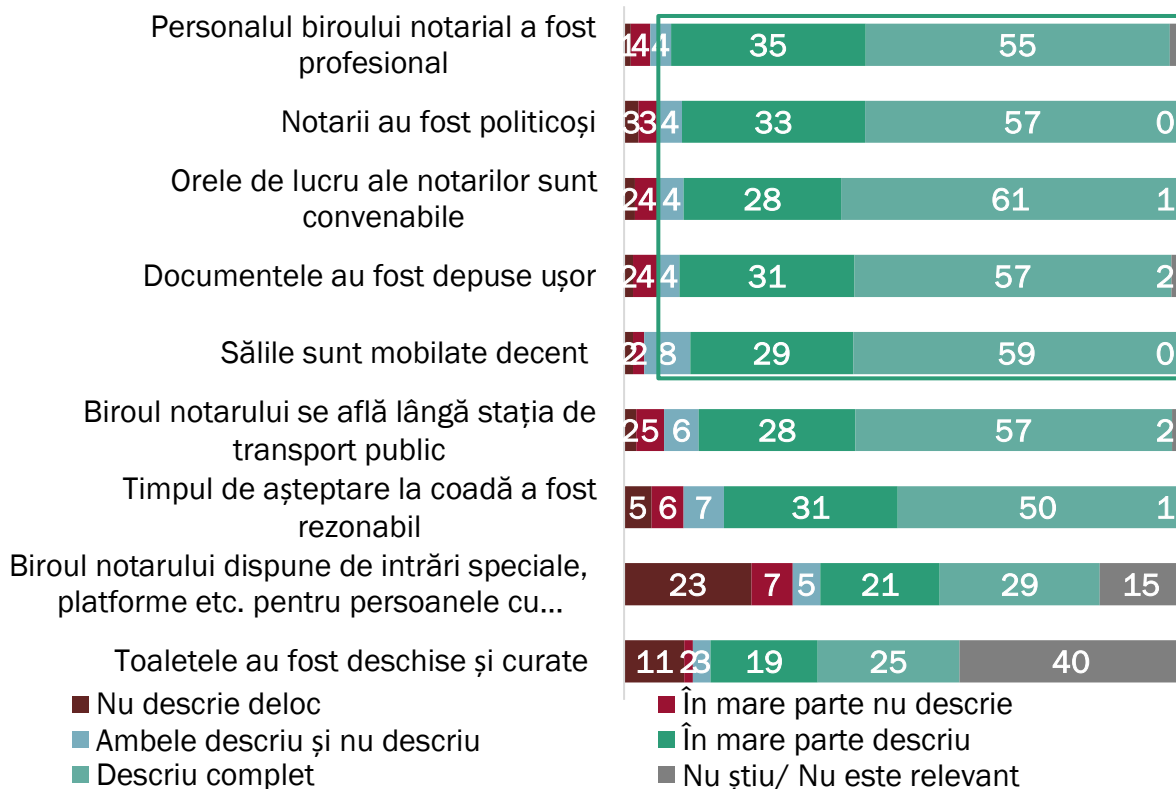
În ultimul an, birourile notariale au fost vizitate de 24% din cetățenii moldoveni (76% nu au avut această experiență). Figura 111

Figura 111. Ați intrat într-un birou notarial în ultimele 12 luni? Un răspuns, % din publicul general



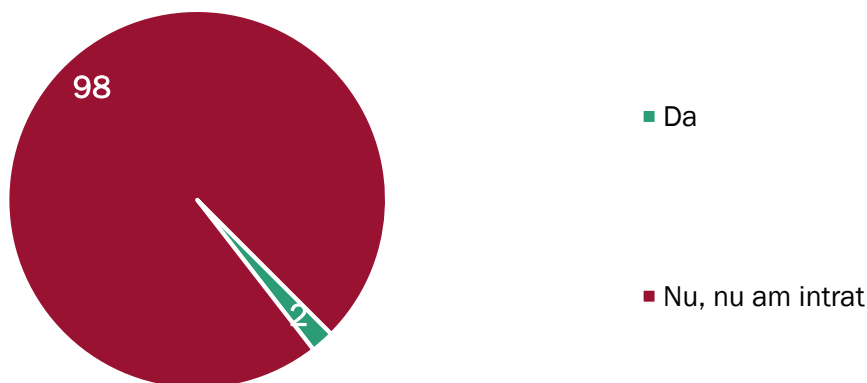
Vizitatorii au oferit evaluări înalte pentru aproape toți factorii, cu excepția timpului de așteptare (51% au oferit evaluări favorabile), accesul persoanelor cu handicap (50%), accesibilitatea și condițiile sanitare ale toaletelor (44%). Figura 112

Figura 112. În ce măsură sunteți satisfăcut de următoarele caracteristici ale birourilor notariale? Un răspuns, % din publicul general, care a intrat într-un birou notarial în ultimele 12 luni



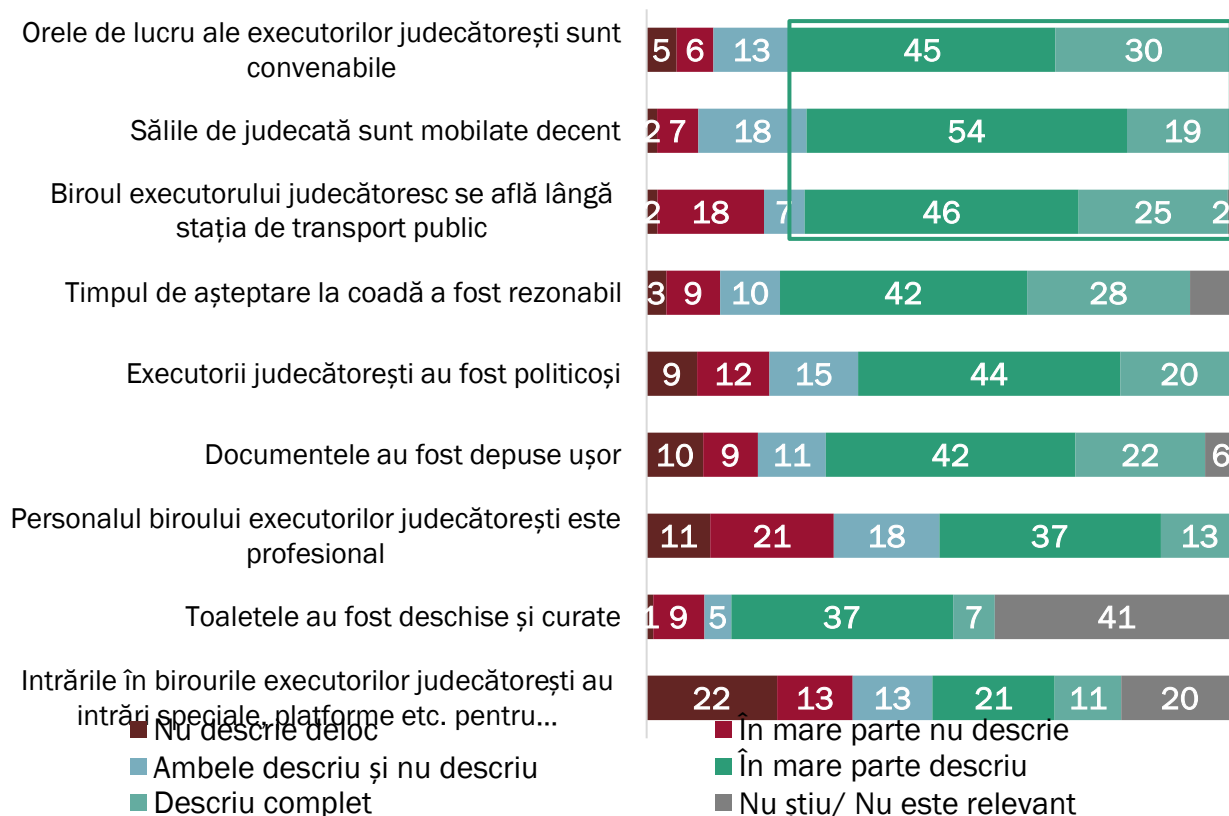
Doar 2% din cetățenii obișnuiți au intrat în birourile executorilor judecătorești în ultimele 12 luni (98% nu au avut această experiență). Figura 113

Figura 113. Ați intrat într-un birou al executorilor judecătorești în ultimele 12 luni? Un răspuns, % din publicul general



Cei care au vizitat birourile executorilor judecătorești au oferit evaluări pozitive programului de lucru (75%) și amenajării sălilor (73%). Accesul persoanelor cu handicap a primit evaluări mai mici (32). Figura 114

Figura 114. În ce măsură sunteți satisfăcut de următoarele caracteristici ale birourilor executorilor judecătorești? Un răspuns, % din publicul general, care a intrat într-un birou al executorilor judecătorești în ultimele 12 luni



Conform opiniilor persoanelor obișnuite și antreprenorilor, care utilizează serviciile executorilor judecătorești, satisfacția generală pentru eficiența curților este destul de mică: proporția evaluărilor negative depășește proporția opiniilor pozitive. În rândul reprezentanților mediului de afaceri, 44% sunt mulțumiți de eficiența curților și 52% sunt nemulțumiți; proporția evaluărilor pozitive în rândul publicului general constituie 17%, iar cea negativă – 50%. (Figura 115)

Evaluările pozitive și negative oferite de utilizatorii profesioniști sunt distribuite egal: 32% sunt satisfăcuți, iar 33% sunt nesatisfăcuți. Surprinzător este faptul, că executorii judecătorești tind să ofere evaluări favorabile (88%), iar notarii sunt mai reținuți de a raporta același lucru (50%). Figura 116

Figura 115. Cum ați descrie satisfacția dvs. generală cu privire la eficiența curților din Moldova? Un răspuns, % din utilizatorii și participanții la proces din rândul publicului general și mediul de afaceri

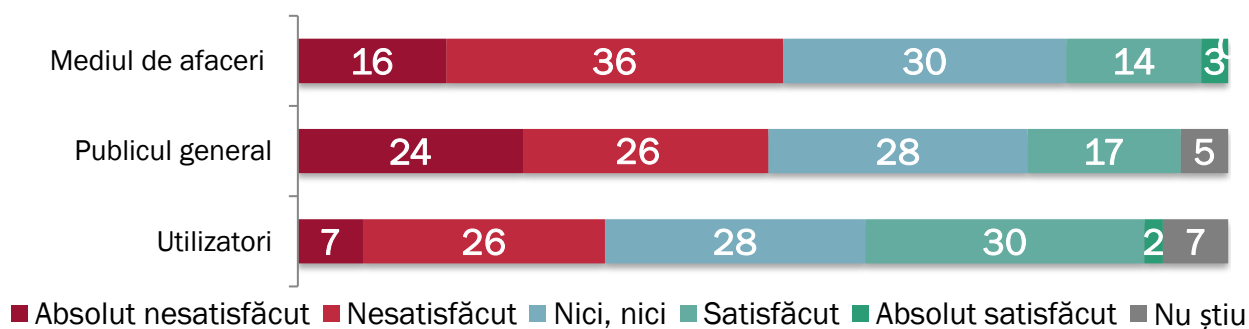
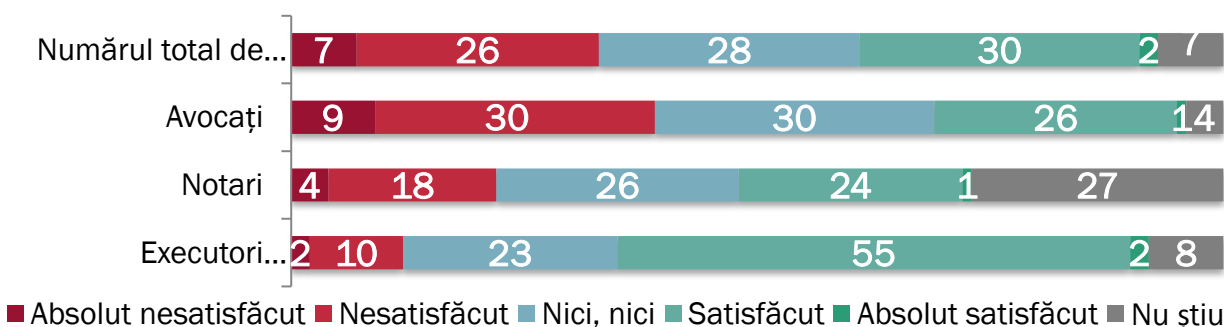
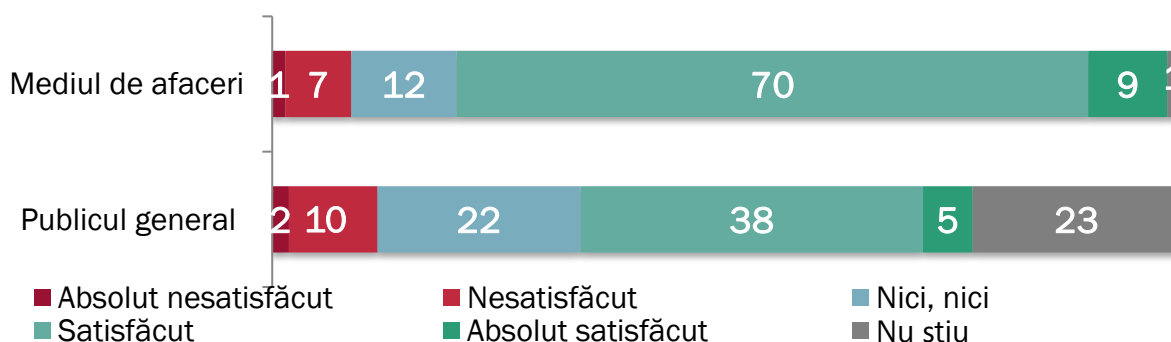


Figura 116. **Cum ați descrie satisfacția dvs. generală cu privire la eficiența curților din Moldova?** Un răspuns, % din utilizatori pe grup



Satisfacția generală cu referire la eficiența serviciilor notariale este înaltă în Moldova: 79% din antreprenori și 50% din cetățenii obișnuiți sunt satisfăcuți de serviciile prestate de notari. Cei nemulțumiți reprezintă 8% din comunitatea mediului de afaceri și 6% din publicul general. (Figura 117)

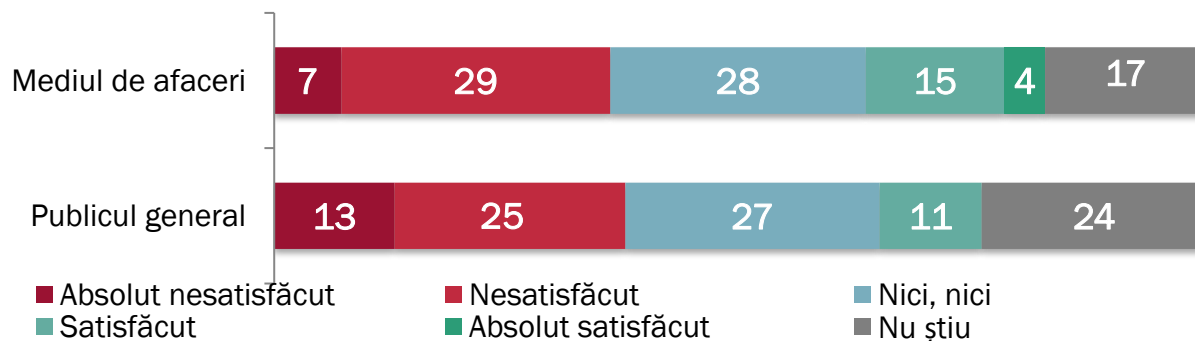
Figura 117. **Cum ați descrie satisfacția dvs. generală cu privire la eficiența serviciilor notariale din Moldova?** Un răspuns, % din participanții la proces, în rândul publicului general și mediului de afaceri



Evaluările eficienței procuraturilor sunt mici: procentajul opiniilor pozitive este mai mic decât al opiniilor negative. În ceea ce privește comunitatea mediului de afaceri, 19% sunt satisfăcuți și 36% sunt nesatisfăcuți de eficiența activității procuraturilor. În ceea ce privește publicul general, 11% sunt satisfăcuți de eficiența serviciilor și 38% sunt nesatisfăcuți. (Figura 118)

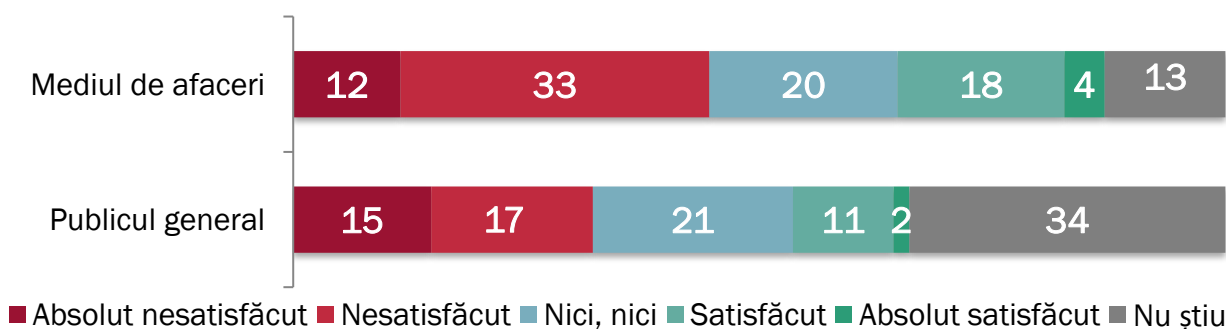
Figura 118. **Cum ați descrie satisfacția generală cu privire la eficiența procuraturilor din Moldova?** Un răspuns, % din participanții la proces în rândul publicului general și mediului de afaceri

afaceri



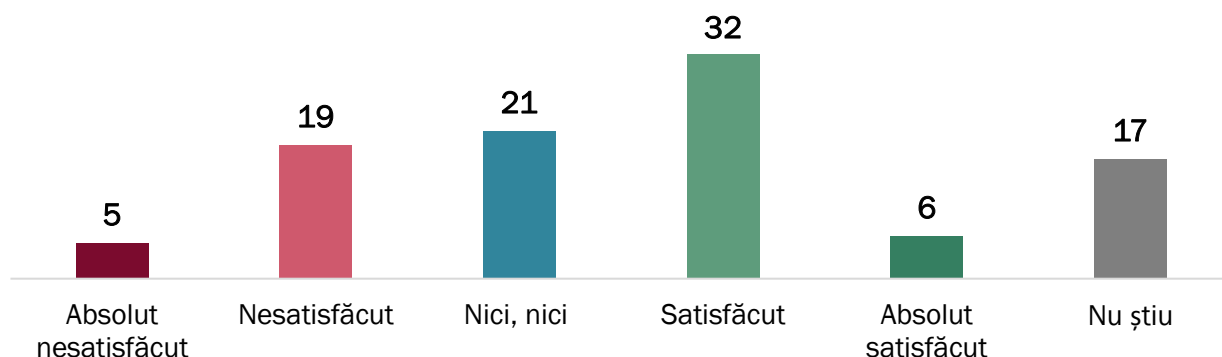
Evaluarea eficienței activității organelor de executare arată dezaprobator: 22% din antreprenori oferă opinii favorabile și 45% evaluează negativ eficiența. În ceea ce privește publicul general, 13% din evaluări sunt pozitive și 33% sunt negative. (Figura 119)

Figura 119. Cum ați descrie satisfacția dvs. generală cu privire la eficiența organelor de executare din Moldova? Un răspuns, % din participanții la proces în rândul publicului general și mediul de afaceri



Acordarea asistenței juridice gratuite în Moldova este evaluată pozitiv de 38% din avocați și negativ - de 27%. Fiecare al cincilea oferă opinii neutre (21%). Figura 112

Figura 120. Cum ați descrie satisfacția dvs. generală cu privire la eficiența asistenței juridice gratuite în Moldova? Un răspuns, % din avocați



Conform majorității cetățenilor care au avut experiență cu instanțele de judecată, taxa de stat pentru procedurile judiciare este înaltă (56%). Doar 24% consideră că taxele sunt destul de bune. Alte 20% nu

au oferit vreun răspuns. (Figura 121) 35% din cei care au putut să evalueze taxele, au întâlnit dificultăți în identificarea sumei. (Figura 121)

Figura 121. **Cum ați descrie nivelul taxelor de stat pentru procedurile judiciare?** Un răspuns, % din participanții la procese din rândul publicului general

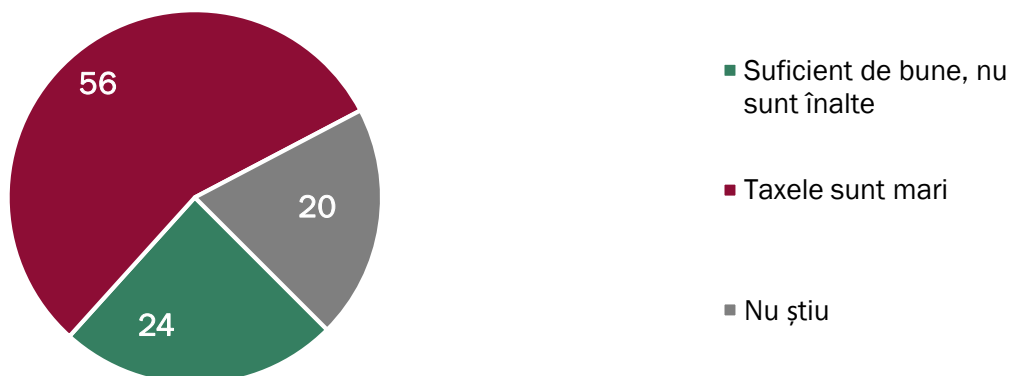
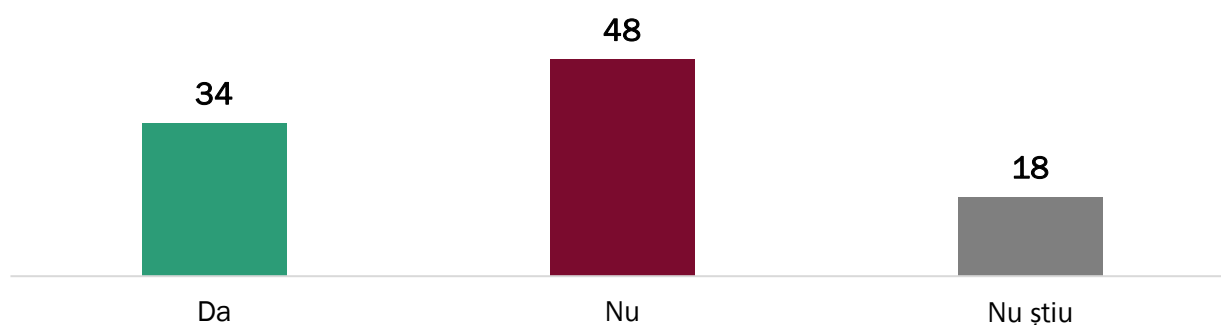
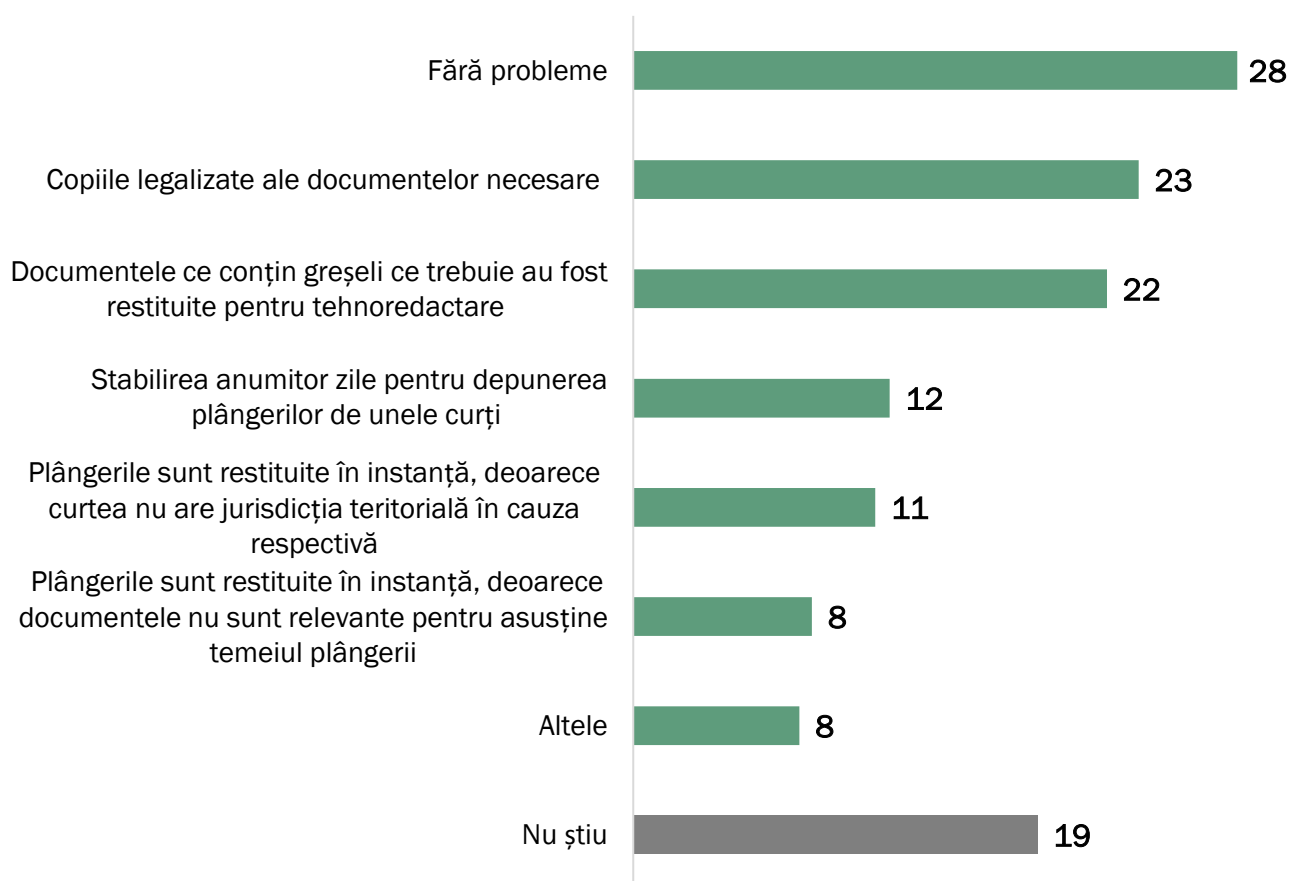


Figura 122. **Există dificultăți în identificarea valorii taxelor pentru procedurile judiciare?** Un răspuns, % din participanții la proces în rândul publicului general



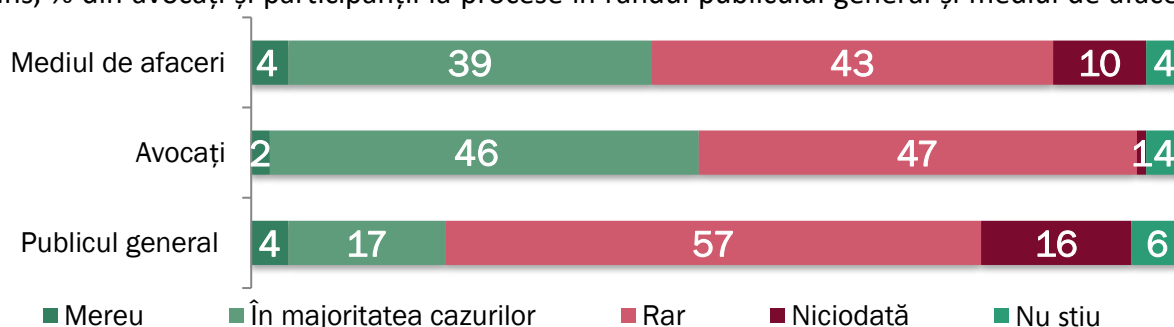
72% din participanții la proces au întâlnit dificultăți cu privire la acceptarea procesului de către instanța de judecată; 28% nu s-au arătat nemulțumiți în această privință. Dificultățile se referă la corectarea greșelilor în documente, ca motiv de neacceptare imediată a acestora (23%) și cerința de a oferi copii legalizate ale documentelor (23%). Alte 12% din părțile litigante au declarat că anumite curți au stabilit zile concrete pentru depunerea cererilor de chemare în judecată; 11% menționează situații în care cererile au fost respinse de instanța de judecată, din lipsa jurisdicției în domeniul respectiv sau jurisdicției teritoriale. (Figura 123)

Figura 123. **Care sunt problemele pe care le-ați întâlnit, până la acceptarea cererii de chemare în judecată de către instanță?** Răspunsuri multiple, % din participanții la proces în rândul publicului general



Antreprenorii și cetățenii obișnuiți care au fost părți în procese, precum și avocații, au fost rugați să evalueze cât de echitabile și imparțiale au fost deciziile judecătorilor. Studiul arată că 48% din avocați (aceeași proporție se referă la cei care cred contrariul), 43% din antreprenori (53% susțin contrariul) și 21% din cetățenii obișnuiți (73% consideră că deciziile au fost, în mare parte, inequitabile) au declarat că deciziile au fost mereu, sau în principal, echitabile. Figura 124

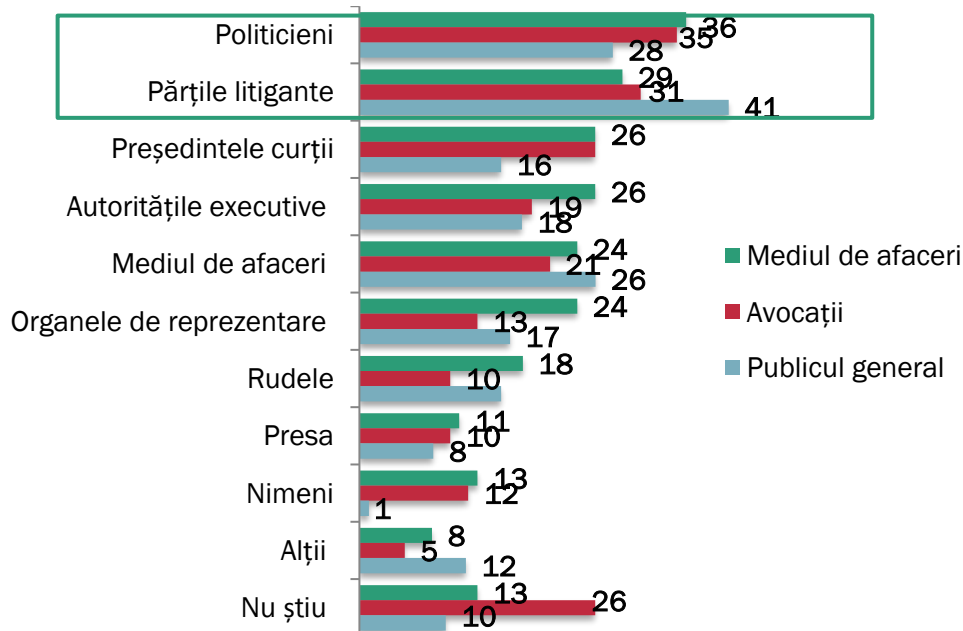
Figura 124. În opinia dvs., credeți că deciziile judecătorilor au fost echitabile și imparțiale? Un răspuns, % din avocați și participanții la procese în rândul publicului general și mediul de afaceri



Deciziile judecătorilor au fost influențate, în mare parte, de politicieni (conform opiniei a 36% din antreprenori, 35% din avocați și 28% din cetățenii obișnuiți) și participanții la proces (29% din antreprenori, 81% din avocați și 41% din cetățenii obișnuiți). Respondenții au menționat, de asemenea, președintele instanței (26% din antreprenori și avocați, 16% din cetățenii obișnuiți) și organele executive (26%, 19% și 18%, respectiv). Rudele și presa sunt cel mai puțin frecvente. Doar 13% din

antreprenori, 12% din avocați și 1% din cetățeni consideră că judecătorii nu sunt influențați de nimeni. (Figura 125)

Figura 125. În opinia dvs., cine (dacă există) influențează judecătorii în adoptarea deciziilor judecătorești? Răspunsuri multiple, % din avocați și participanții la procese în rândul publicului general și mediul de afaceri



Doar 9% din cetățenii care au fost participanți la procese consideră deciziile procurorilor echitabile și imparțiale; 48% susțin contrariul. (Figura 126) Ca și în cazul judecătorilor, cei care influențează deciziile procurorilor sunt, în mare parte, politicienii (34%) și părțile litigante (28%). Procurorul general a fost menționat de către 15% din respondenți, iar reprezentanții mediului de afaceri au fost menționați de 21% din cei intervievați. (Figura 127)

Figura 126. În opinia dvs., sunt deciziile procurorilor echitabile și imparțiale? Un răspuns, % din participanții la procese în rândul publicului general

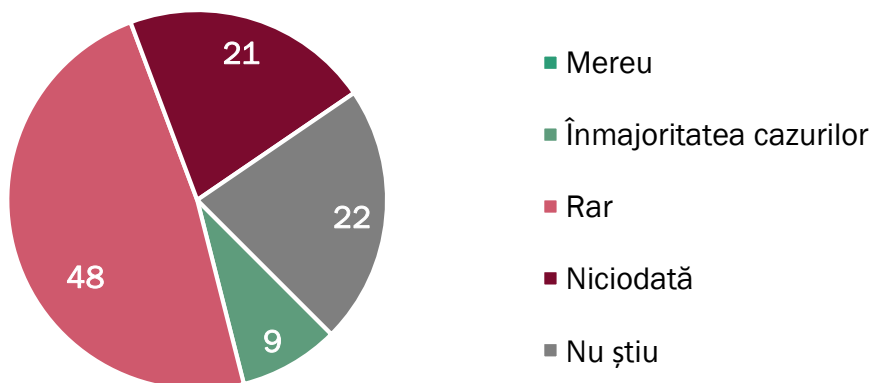
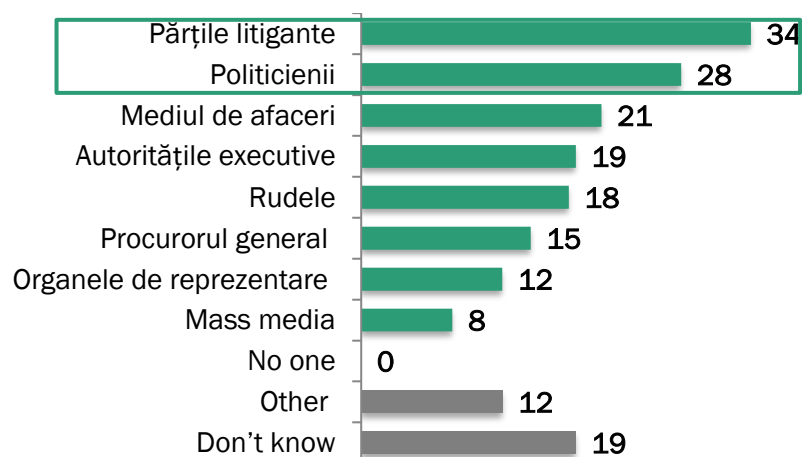
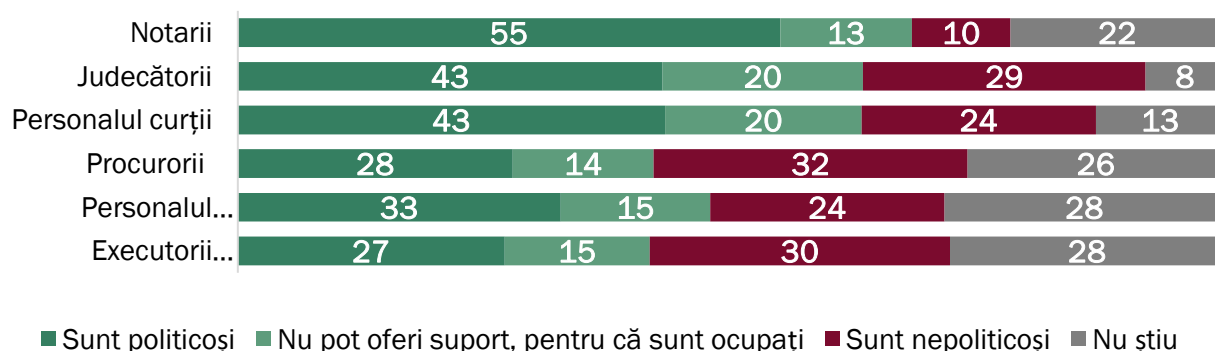


Figura 127. În opinia dvs., cine (dacă există) influențează procurorii în procese? Răspunsuri multiple, % din publicul general



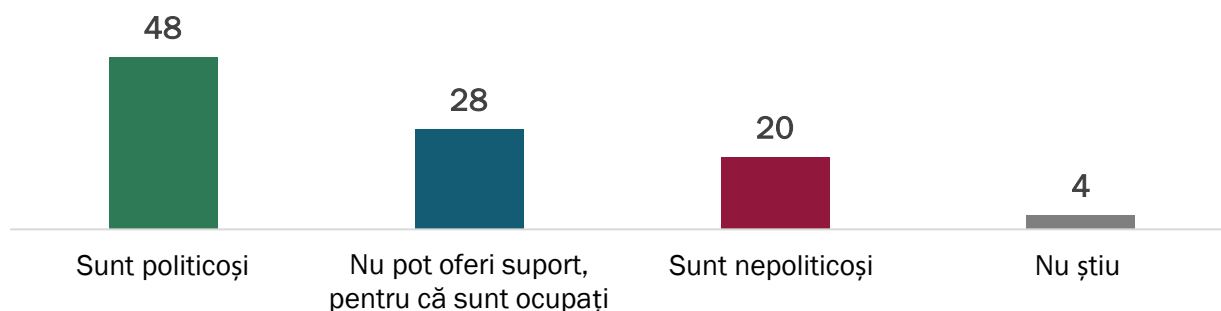
În ceea ce privește comportamentul personalului judiciar față de utilizatorii curților, notarii au primit cele mai înalte evaluări (58% îi apreciază ca fiind politicoși, și doar 10% îi consideră nepoliticoși). Opinii favorabile au fost exprimate față de judecătorii (49%) și personalul curților de către 44% din cetățenii moldoveni care au fost părți în procese (29% consideră judecătorii nepoliticoși și 24% au aceeași părere despre personalul curților). Mai puțini respondenți consideră procurorii (28%) și executorii judecătorești (27%) a fi politicoși. Figura 128

Figura 128. **Cum ați descrie comportamentul personalului judiciar față de utilizatorii curților?** Un răspuns, % din participanții la procese în rândul publicului general



48% din reprezentanții comunității de afaceri consideră judecătorii și angajații curților politicoși. Doar 20% îi consideră nepoliticoși. (Figura 129)

Figura 129. **Cum descrieți comportamentul personalului judiciar față de utilizatorii curților?** Un răspuns, % din participanții la procese din mediul de afaceri



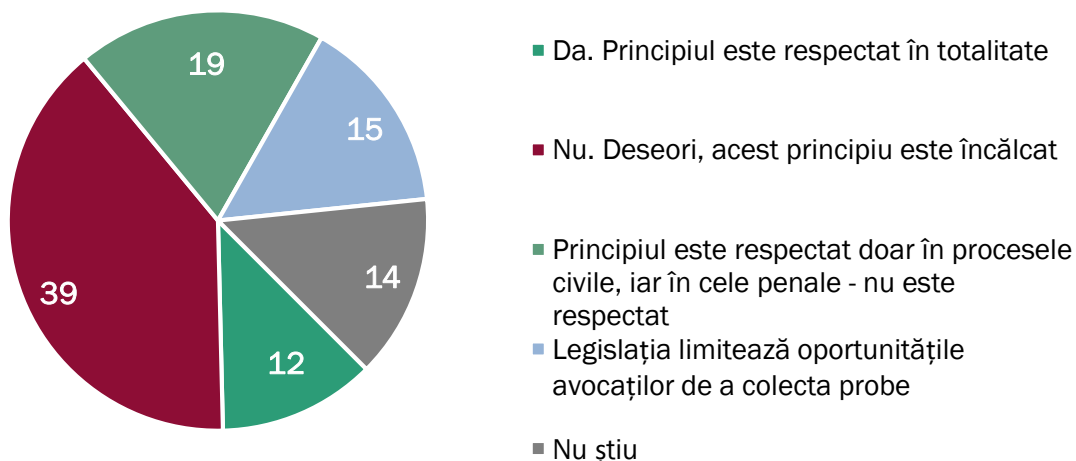
Studiul efectuat în rândul comunității utilizatorilor profesioniști arată că mecanismul de contestare este considerat rezonabil de către 22% din avocați, în timp ce 60% declară că contestarea este rareori acceptată. (Figura 130)

Figura 130. **Considerați mecanismul de contestare a fi rezonabil?** Un răspuns, % din avocați



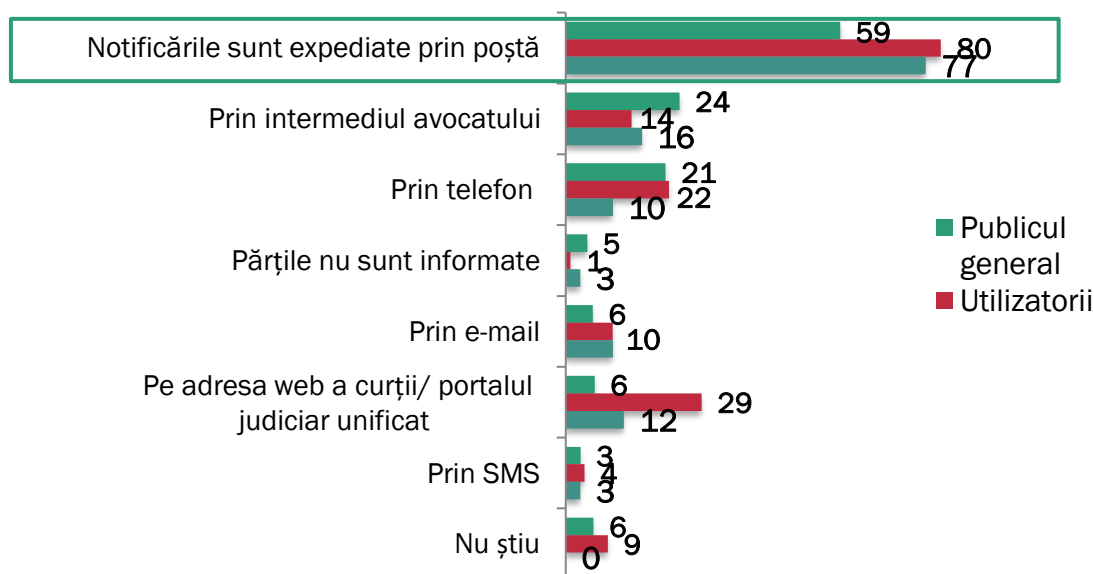
În opinia a 19% din avocați, principiul competitivității și egalității drepturilor părților în instanțele de judecată este respectat în totalitate. Alte 12% afirmă că principiul este respectat în procesele civile, însă încălcat – în procesele penale. Este important de menționat, că 15% din avocați consideră că legea limitează drepturile avocaților de a colecta probe. (Figura 131)

Figura 131. **Sunt principiile egalității și contradictorialității respectate în instanțele de judecată?** Un răspuns, % din avocați



Părțile sunt informate despre procedurile judiciare prin notificări (59% din cetățenii obișnuiți și 77% din antreprenorii care au participat în procese; 80% din utilizatori). Notificările sunt transferate, de asemenea, prin intermediul avocaților (24% din cetățenii obișnuiți, 15% din utilizatori și 16% din oamenii de afaceri) și prin telefon (21%, 22% și 10%, respectiv). Aproximativ o treime din utilizatori (29%) au declarat că părțile sunt informate prin intermediul unui portal unificat; această sursă a fost menționată de 12% din antreprenori și doar 6% din public. Notificările SMS (mesaje textuale) sunt primite foarte rar. (Figura 132)

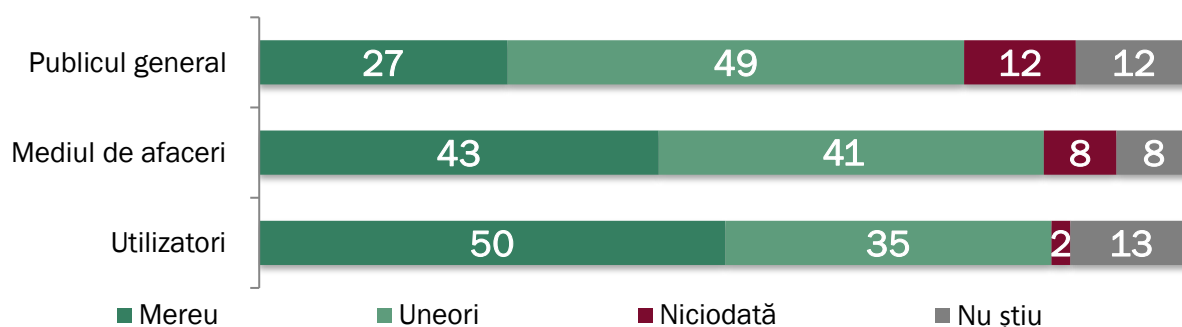
Figura 132. **Cum sunt informate părțile despre procedurile judiciare?** Răspunsuri multiple, % din utilizatori și participanții în rândul publicului general și mediul de afaceri



Formularele procedurilor judiciare arată clar pentru antreprenori (84%) și utilizatorii profesioniști (85%). Publicul general susține mai puțin această opinie (76%). Figura 133

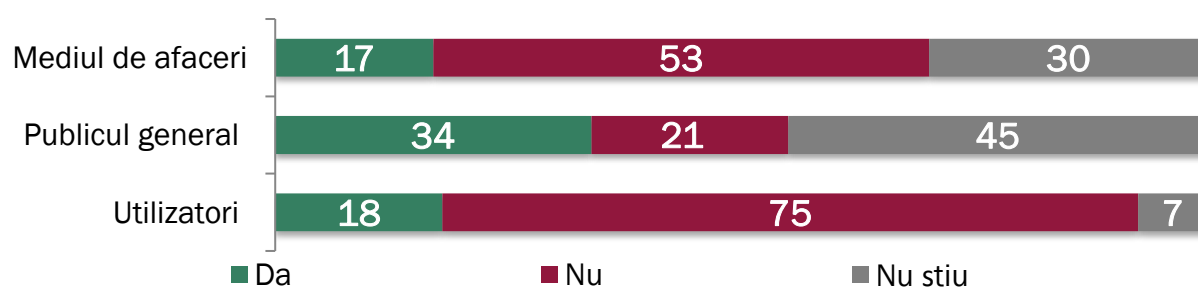
Figura 133. **Considerați formularele referitoare la procedurile judiciare scrise într-un mod clar?(citația de chemare în judecată, răspunderea martorului, formularul de participare la**

ședințele de judecată etc.). Un răspuns, % din utilizatori și participanții la procese din rândul publicului general și mediul de afaceri



17% din antreprenori, 34% din cetățeni și 18% din utilizatori consideră că curțile dispun de săli pentru întâlniri și discuții cu avocații. (Figura 126)

Figura 134. Există săli în incintele curților pentru întâlniri și discuții cu avocații? Un răspuns, % din participanții la procese din rândul publicului general și mediul de afaceri



3% din cetățenii obișnuiți și 21% din cetățenii care au fost participanți la procese, au utilizat serviciile electronice ale curților. 72% din public și 52% din antreprenorii care au utilizat servicii electronice, declară că a fost ușor pentru ei. (Figura 135) Procentajul celor care și-au exprimat interesul de a utiliza aceste servicii în viitor constituie 22% din cetățenii moldoveni și 41% din cei care au participat la procese. În ceea ce privește mediul de afaceri, majoritatea antreprenorilor susțin aceeași părere (93%).
Figura 136

Figura 135. Este ușor să utilizați serviciile electronice ale curților (completarea formularelor, verificarea orelor de lucru ale curților, alte informații etc.)? Un răspuns, % din participanții la procese din rândul publicului general și mediul de afaceri

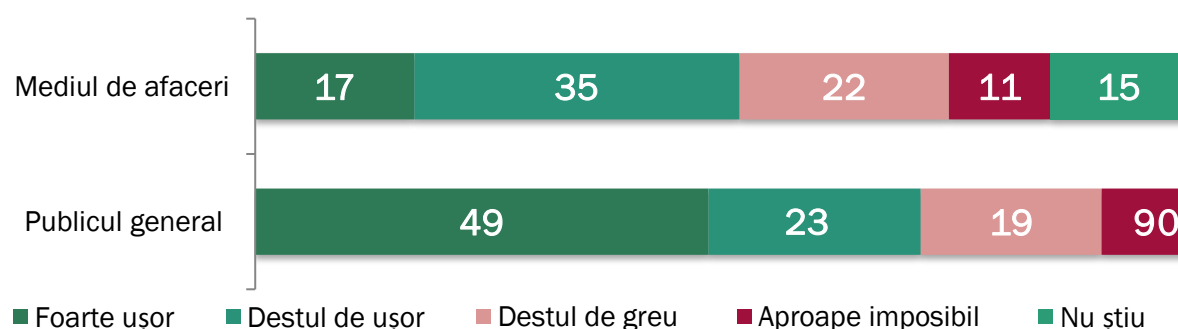
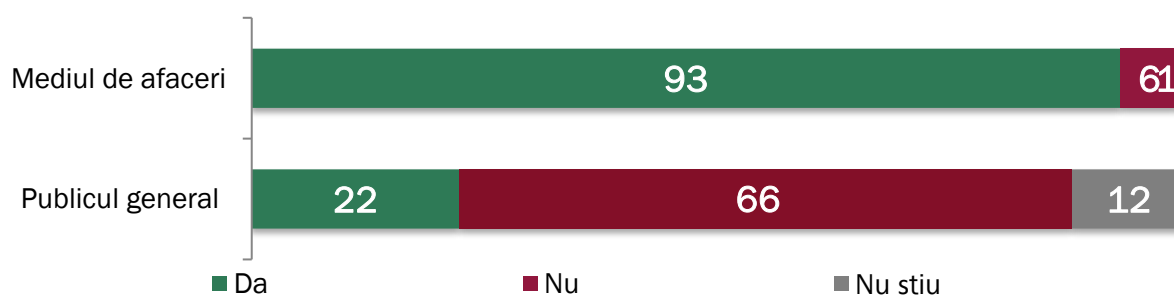


Figura 136. **Ați dori să utilizați serviciile electronice ale curților (completarea formularelor, verificarea orelor de lucru ale curților, alte informații etc.)** Un răspuns, % din oamenii de afaceri și publicul general

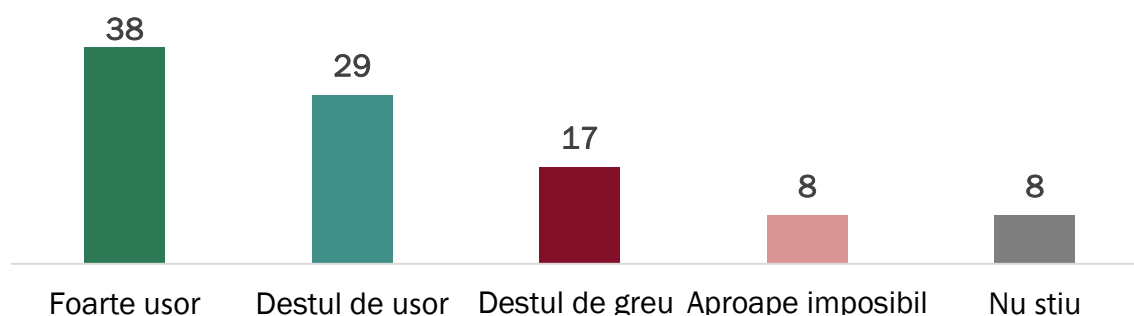


Doar 1% din cetățeni au utilizat serviciile electronice ale procuraturilor (9% din părțile la procese) (Figura 137). Din cei care le-au utilizat, 63% consideră că a fost ușor (25% relevă dificultăți). Figura 138. Totuși, doar 16% își exprimă dorința de a utiliza serviciile electronice din nou.

Figura 137. **Ați utilizat vreodată serviciile electronice ale procuraturii?** Un răspuns, % din publicul general



Figura 138. **Credeți că mecanismul de depunere a unei contestații este rezonabil?** Un răspuns, % din avocați



III. EVALUAREA REFORMEI ÎN SECTORUL JUSTIȚIEI

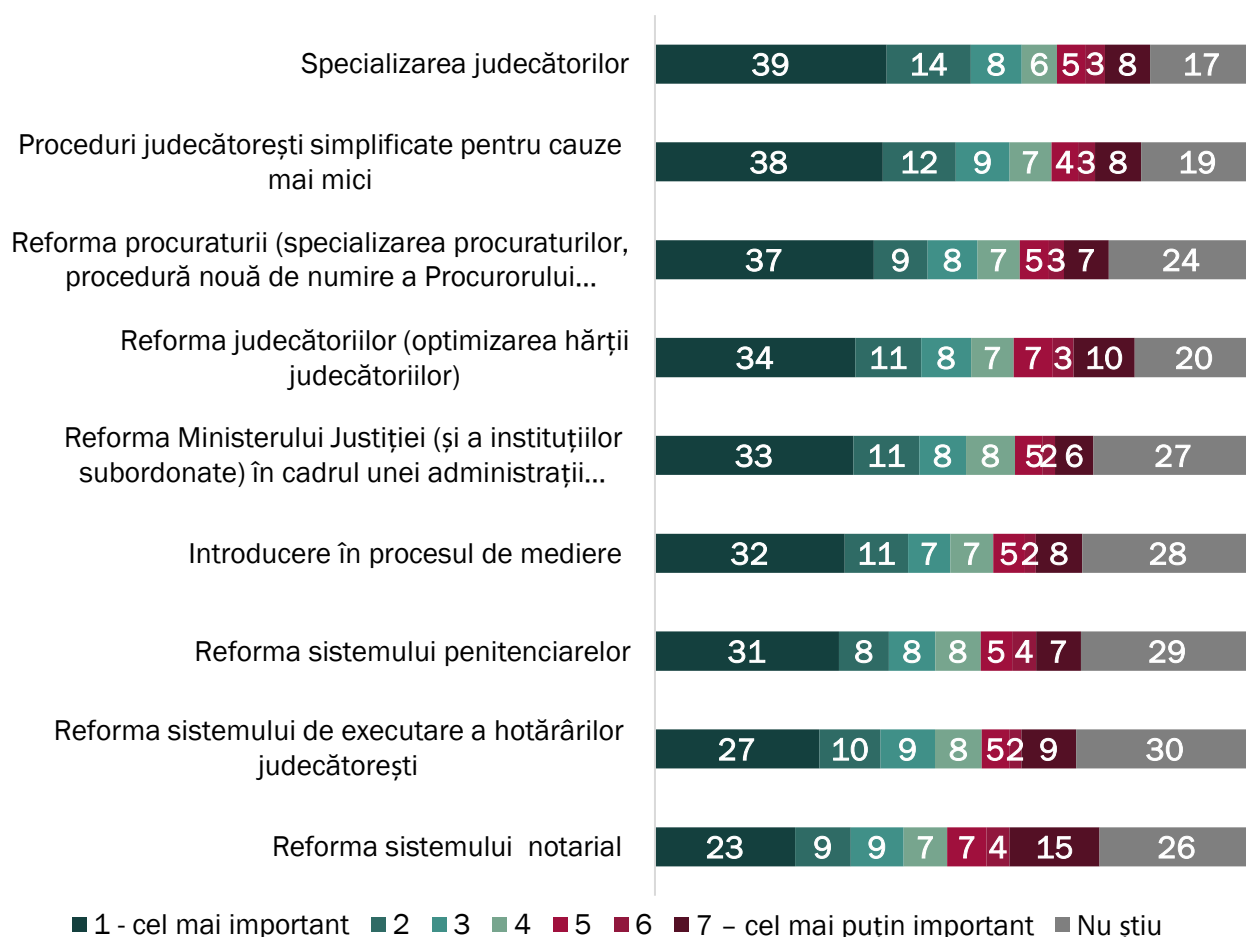
Printre cele mai importante inițiative de reforme din Moldova, reforma în domeniul justiției este plasată pe locul al patrulea de către publicul general (25% au calificat-o drept “importantă”). Reforma din domeniul sănătății este pe primul loc (menționată de către 71%); aceasta este urmată de reforma în domeniul pensiilor (51%) și reforma din domeniul educației pe locul trei (44%). Figura 140

Figura 140. **O să vă citesc câteva inițiative de reforme din Moldova. În opinia dvs., care trei reforme acestea le considerați cele mai importante? Alegeți din listă.** Răspuns multiplu, % din publicul general



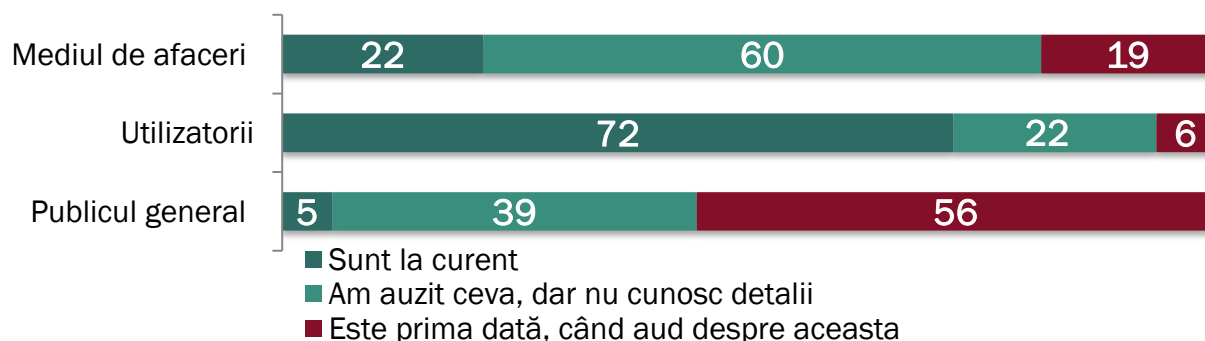
În ceea ce privește direcțiile reformei din domeniul justiției, cea mai importantă inițiativă, conform opiniei publicului general, se referă la specializarea judecătorilor (53% au oferit aprecieri înalte), simplificarea procedurilor judiciare pentru cauze mai mici (50%), reforma procuraturii (46%) și reforma judecătorilor (optimizare) (45%). Un aspect mai puțin important pentru modernizare este sistemul notarial (32% consideră această inițiativă importantă). Figura 141

Figura 141. **O să vă citesc câteva inițiative de reforme specifice din sectorul justiției din Moldova. Plasați-le pe o scară de la 1 la 7, unde 1 este cel mai important, iar 7 - cel mai puțin important.** Un răspuns, % din publicul general



Per general, o mare majoritate a utilizatorilor profesioniști ai serviciilor judecătorești (94%), 82% din comunitatea mediului de afaceri și 44% din publicul general cunosc că reforma din sistemul justiției a fost lansată în 2011 în Moldova (Figura 142). În rândul cetățenilor intervievați, care au fost părți la procese, procentajul celor informați despre reformă constituie 55%. În ceea ce privește utilizatorii profesioniști, cei mai informați sunt avocații (95% vs 89% din notari).

Figura 142. **Moldova se află într-un proces de reformare a justiției, care a început în 2011. Cunoașteți despre aceasta?** Un răspuns, % din publicul general, mediul de afaceri și utilizatori



Informațiile despre reformă sunt suficiente pentru 64% din utilizatorii profesioniști care cunosc reforma și 27% din cetățeni. Însă 70% din publicul general și 29% din utilizatori spun că știrile

despre reforme nu sunt suficiente (Figura 143). Informațiile suplimentare despre reformă ar fi de ajutor pentru 55% din utilizatori și 31% pentru public (Figura 144).

Figura 143. **Aveți suficiente informații despre reforma sistemului justiției din Moldova?** Un răspuns, % din publicul general și utilizatorii care știu

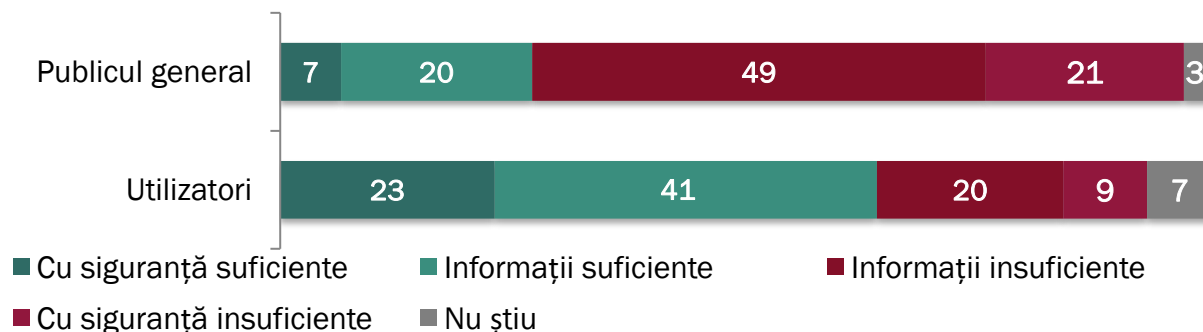
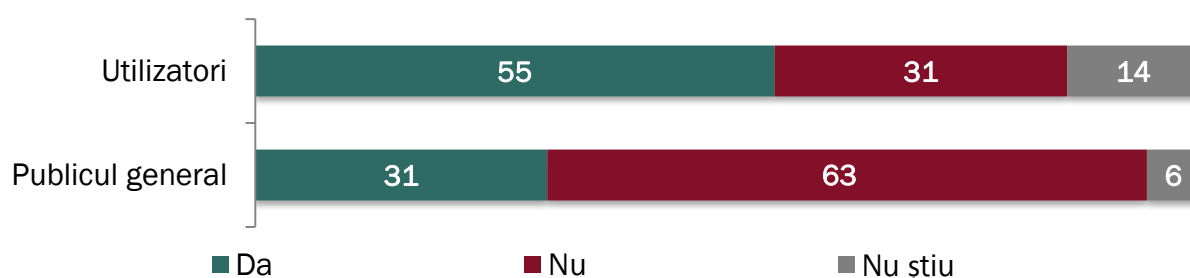
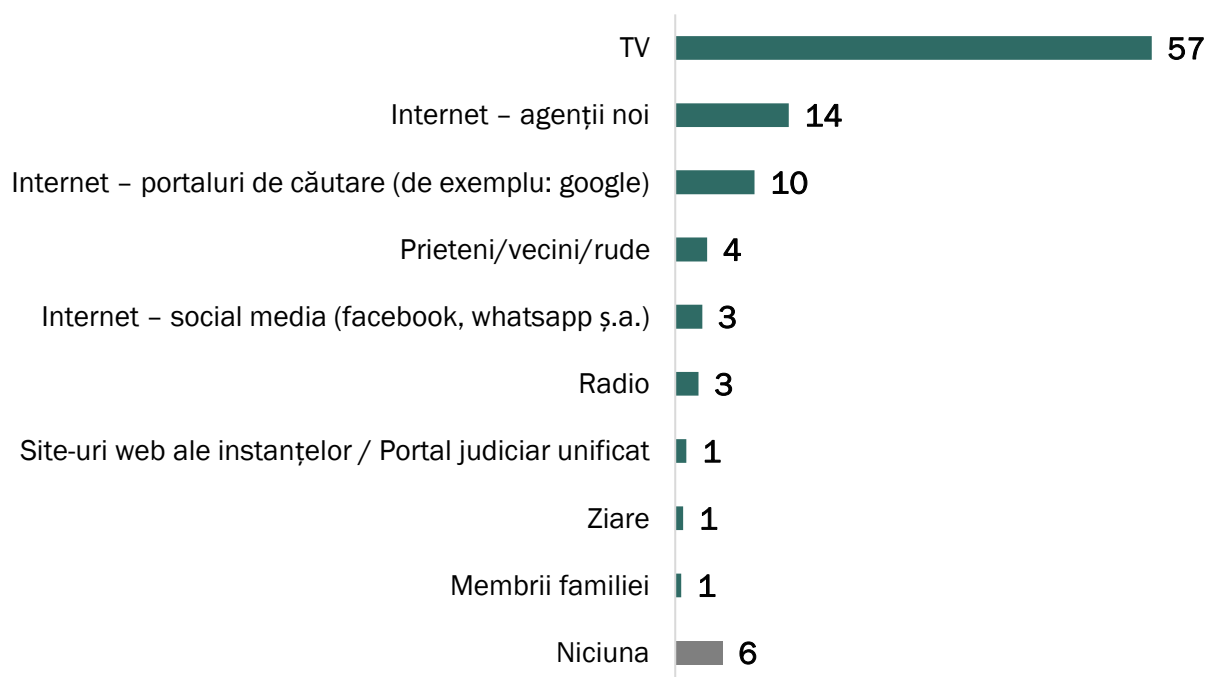


Figura 144. **Aveți nevoie de informații suplimentare sau detalii despre reforma sistemului justiției din Moldova?** Un răspuns, % din publicul general și utilizatori



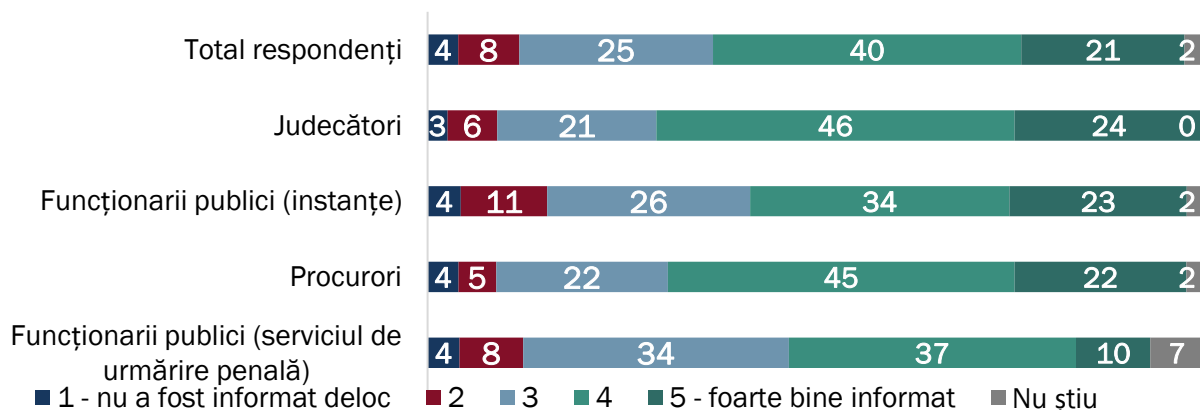
Modalitățile preferate de a primi informații despre reforma sistemului judiciar pentru publicul general sunt televiziunea (57%), internetul (14% preferă noile agenții online, 10% aleg motoarele de căutare). Figura 145.

Figura 145. **Care sunt modalitățile Dvs. preferate de a primi informații despre reforma sistemului justiției?** Răspunsuri multiple, % din publicul general



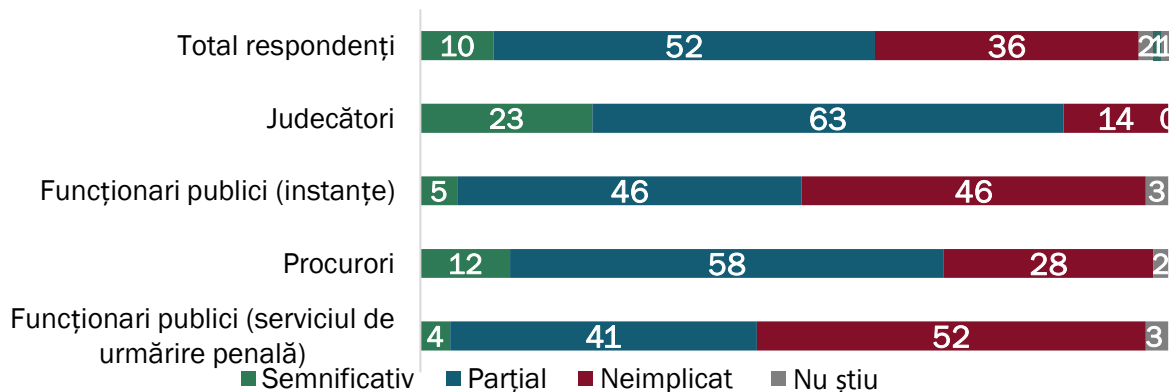
61% din angajații organelor judiciare sunt bine informați cu privire la planurile de reformare a sistemului justiției; cei mai informați sunt judecătorii (68%) și procurorii (67%); cei care sunt cel mai puțin informați sunt personalul serviciului de urmărire penală (47%). Figura 146.

Figura 146. În ce măsură sunteți informat personal cu privire la planurile de reformare a sistemului justiției din Moldova? Un răspuns, % de angajați din grup



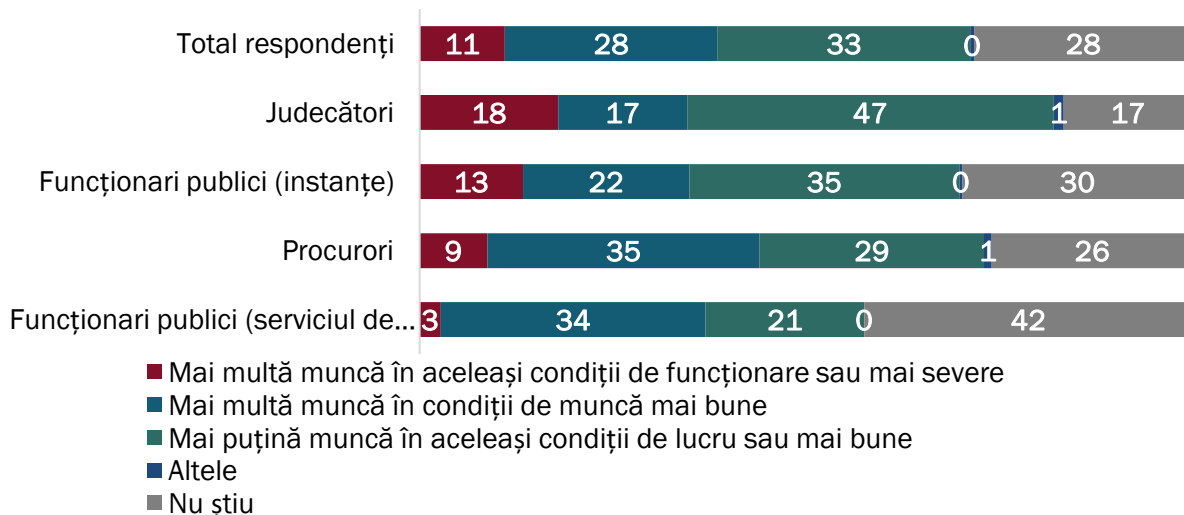
Cei mai implicați în proiectarea inițiativelor de reformă a justiției sunt judecătorii (86% sunt implicați într-o măsură diferită). Procurorii și personalul procuraturii sunt mai puțin implicați (70% și, respectiv, 55%). Personalul instanțelor este cel mai puțin implicat (51%). Figura 147.

Figura 147. În ce măsură sunt implicați oamenii în proiectarea inițiativelor de reformă judiciară? Un răspuns, % de angajați din grup



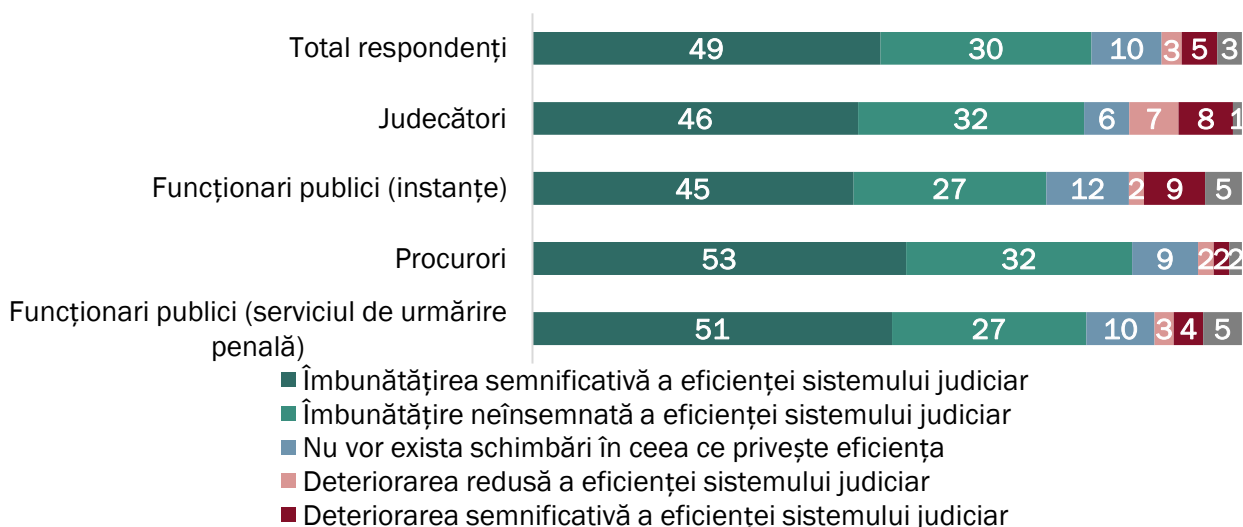
Conform cunoștințelor și aptitudinilor angajaților sistemului judiciar, o reformă implementată cu succes pentru 39% dintre aceștia înseamnă că vor avea mai mult de lucru: 11% spun că vor avea mai multă muncă în aceleași condiții de funcționare sau mai grave, iar 28% - că volumul de muncă va crește, dar condițiile de lucru vor fi mai bune. Doar o treime din respondenți se așteaptă ca în cazul implementării cu succes a reformei (33%) să aibă mai puțină muncă în aceleași condiții de muncă sau mai bune. Ultima idee a fost adesea menționată de judecători (47%) și mai puțin de personalul procuraturii (21%). Cei care se așteaptă la mai multă muncă sunt, în principal, procurorii (44%). Figura 148.

Figura 148. Potrivit informațiilor pe care le aveți, ce va însemna o reformă a sistemului judiciar implementată cu succes? Un răspuns, % de angajați din grup



Majoritatea angajaților organelor judiciare se așteaptă la îmbunătățiri semnificative sau mici ale eficienței sistemului judiciar din Republica Moldova (79%). Acest lucru este menționat în general de către procurori (86%) și mai puțin frecvent de personalul instanței (72%). Nu mai mult de 8% se tem de pierderea eficienței (este adesea citată de judecători 15%). Figura 149.

Figura 149. Care sunt așteptările dvs. față de reformele judiciare inițiate? Vă așteptați ca rezultatele reformei să fie ... Un răspuns, % angajați din grup



Pentru moment, 25% dintre utilizatorii profesioniști și 29% din angajații organelor judiciare consideră că reforma este de succes (Figura 150). În ceea ce privește angajații, rezultatele pozitive sunt în mare parte raportate de procurori (43%), mai puțin de judecători și de personalul instanțelor (35%). În ceea ce privește utilizatorii profesioniști, succesele actuale ale reformei judiciare sunt marcate de executorii judecătorești (40%) și mai puțin de notari (20%). Figura 151.

Jumătate dintre utilizatori (49%) și 55% dintre angajați nu consideră că rezultatele actuale sunt pozitive.

Figura 150. **Cum ați descrie până acum succesul reformei judiciare?** Un răspuns, % din angajați și utilizatori

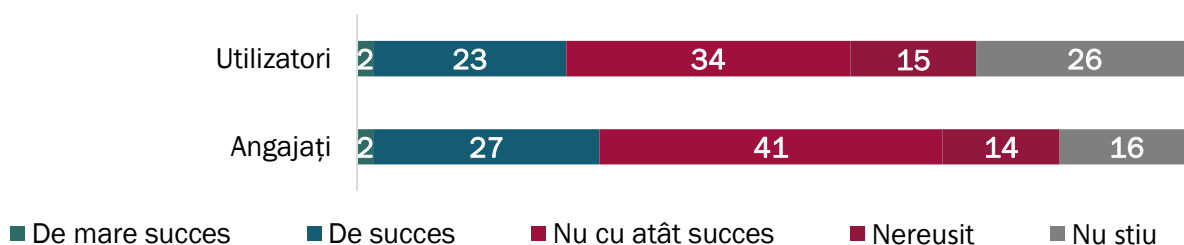
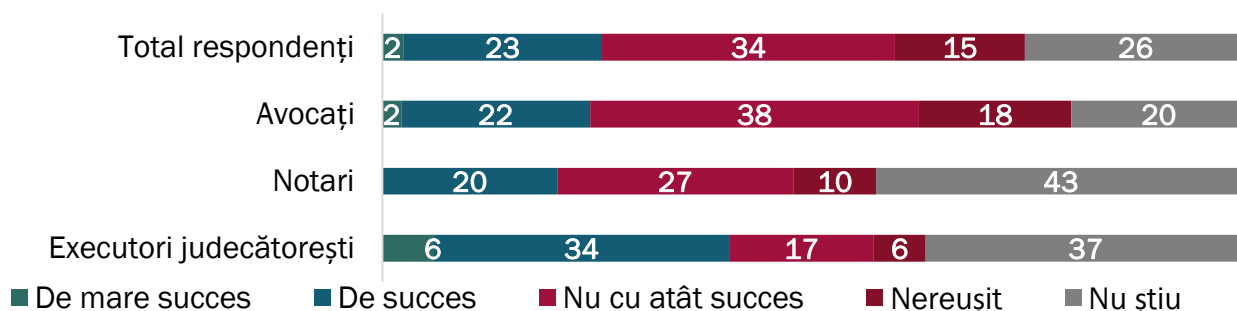
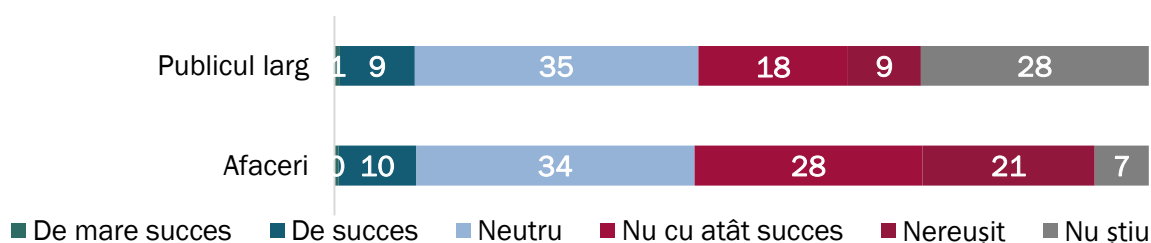


Figura 151 **Cum ați descrie până acum succesul reformei judiciare?** Un răspuns, % de utilizatori din grup



Comunitatea de afaceri și reprezentanții publicului general vor putea evalua rezultatele actuale ale reformei într-un mod neutru și negativ. Jumătate dintre oamenii de afaceri intervievați (49%) și 27% din cetățenii obișnuiți consideră reforma ca fiind nereușită; o treime din ambele grupuri (32% și 35%) oferă opinii neutre. Doar 10% din cetățenii moldoveni și 10% din antreprenori exprimă opinii pozitive. În mod remarcabil, 28% din cetățenii obișnuiți nu oferă o evaluare intermediară (Figura 152). Printre cetățenii care au participat la procedurile judiciare, 47% consideră că rezultatele reformelor actuale nu au avut succes.

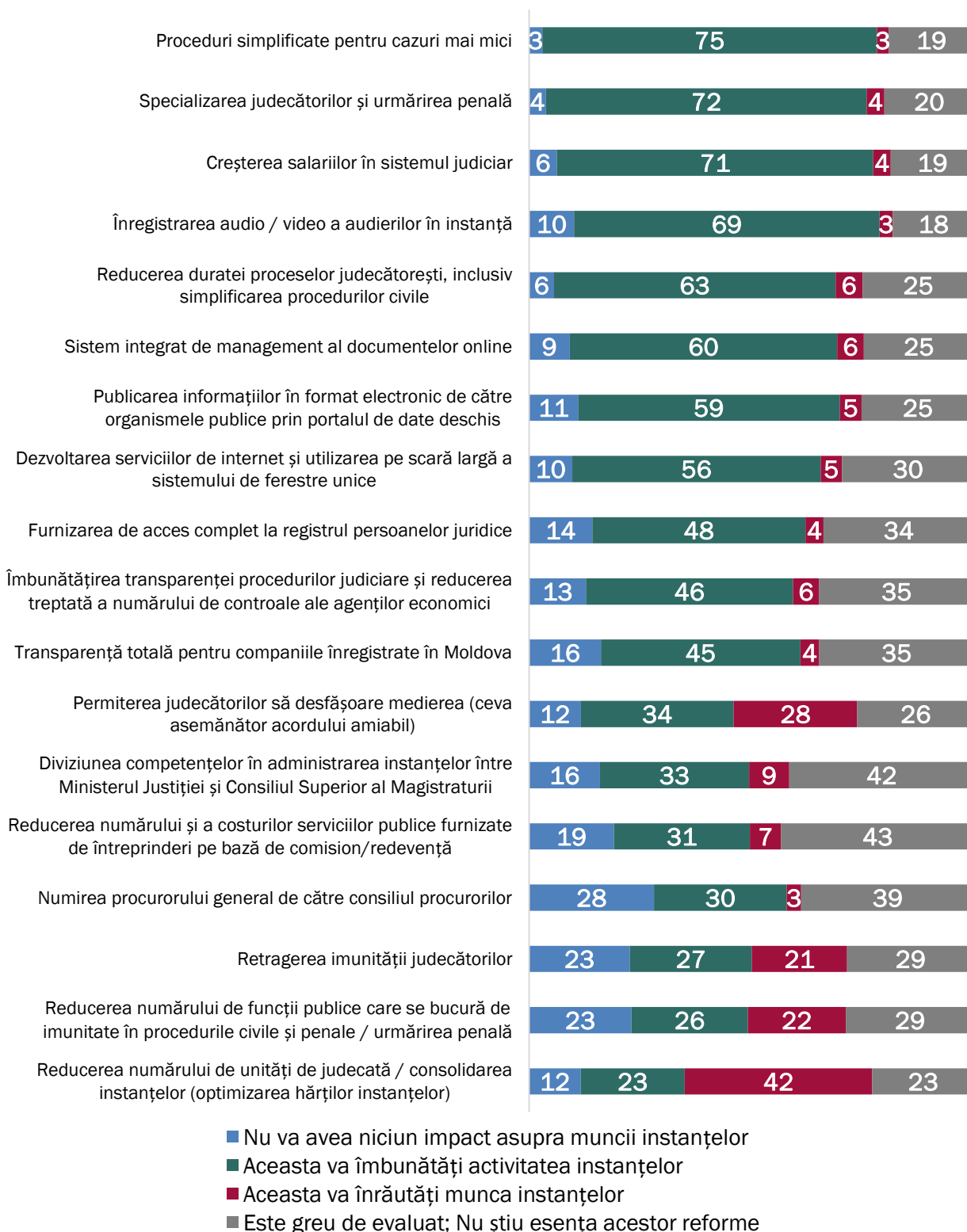
Figura 152. **Cum evaluați succesul reformelor judiciare?** Un răspuns, % din publicul general și întreprinderi



Respondenții din toate grupurile țintă au fost rugați să evalueze efectul inițiativelor de reformă a instanțelor moldovenești pe care le așteaptă.

Angajații organelor judecătorești (judecătorii și personalul instanțelor judecătorești, procurorii și angajații procuraturii) așteaptă îmbunătățiri rezultate din introducerea procedurilor simplificate pentru cazurile mai mici (75%), specializarea judecătorilor și a procurorilor (72%), creșterea salariilor pentru angajații judiciari (71%) și înregistrarea audio și video a audierilor în instanță (69%). Consolidarea în instanță (23%), reducerea numărului de funcții publice care se bucură de imunitate în cauzele civile și penale (26%) și retragerea imunității judecătorilor (27%) sunt acele inițiative cel mai puțin așteptate să aducă rezultate pozitive. Informații detaliate referitoare la efectele preconizate ale altor inițiative judiciare sunt prezentate în Figura 153.

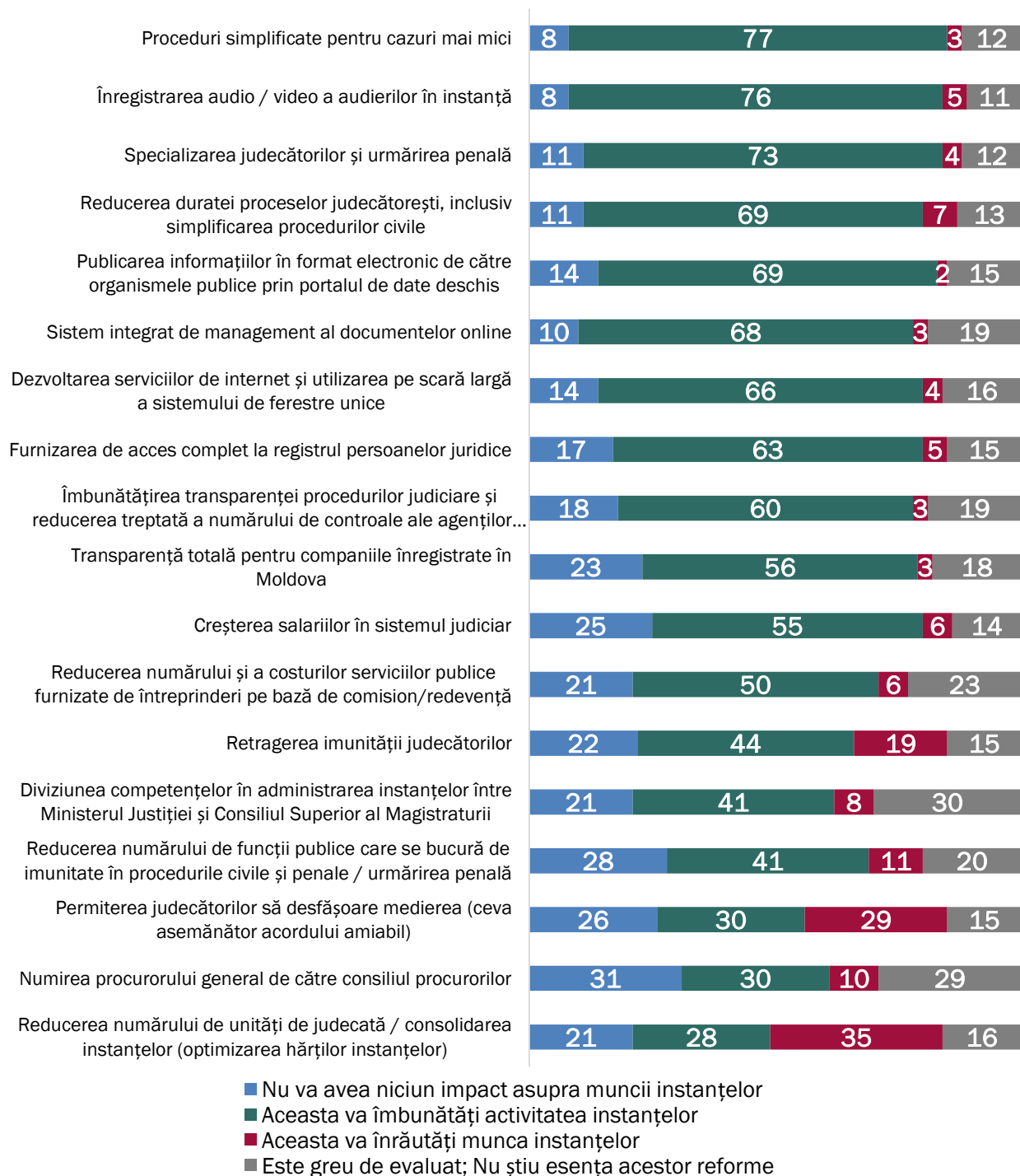
Figura 153. **Cum ați descrie efectul inițiativelor de reformă asupra instanțelor din Moldova?** Un răspuns, % din angajați



Utilizatorii serviciilor judiciare furnizează prognoze similare privind inițiativele de reformă: se așteaptă ca efectele pozitive să fie cauzate de procedurile simplificate pentru cazurile mai mici (77%), specializarea judecătorilor și a procurorilor (73%), înregistrarea audio și video a audierilor în instanță (76%). Consolidarea instanțelor judecătorești (28%), numirea procurorului general de către Consiliul Procurorilor (30%) și acordarea posibilității judecătorilor de a desfășura medierea (30%), sunt

inițiative care ar trebui să aducă efecte mai puțin pozitive, potrivit utilizatorilor. Opiniile detaliate privind alte inițiative sunt prezentate în Figura 154.

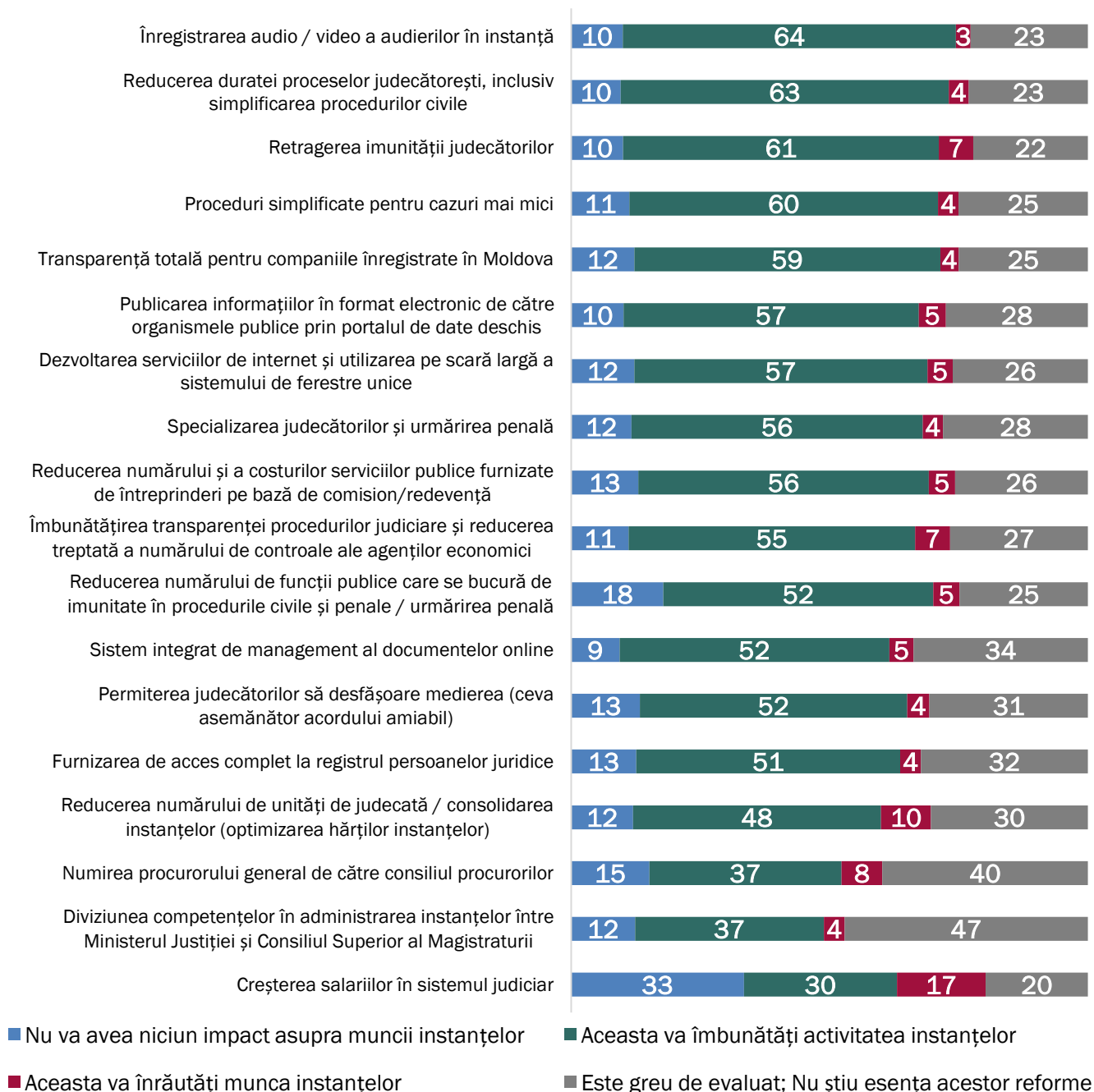
Figura 154. Cum ați descrie efectul inițiativelor de reformă asupra instanțelor din Moldova? Un răspuns, % din utilizatori



Pentru publicul general, evidențierea reformei diferă de cea a comunității profesionale. Publicul general consideră că înregistrările audio și video ale audierilor în instanță (64%), reducerea duratei proceselor judiciare, inclusiv simplificarea procedurilor civile (63%) și retragerea imunității judecătorilor (61%) sunt mai susceptibile de a aduce efecte pozitive. Creșterea salariilor angajaților

judiciari (30%), împărțirea competențelor în administrația judecătorească între Ministerul Justiției și Curtea Supremă de Justiție (37%) și numirea procurorului general de către Consiliul Procurorilor (37%) sunt mai puțin susceptibile de a provoca efecte pozitive. Figura 155.

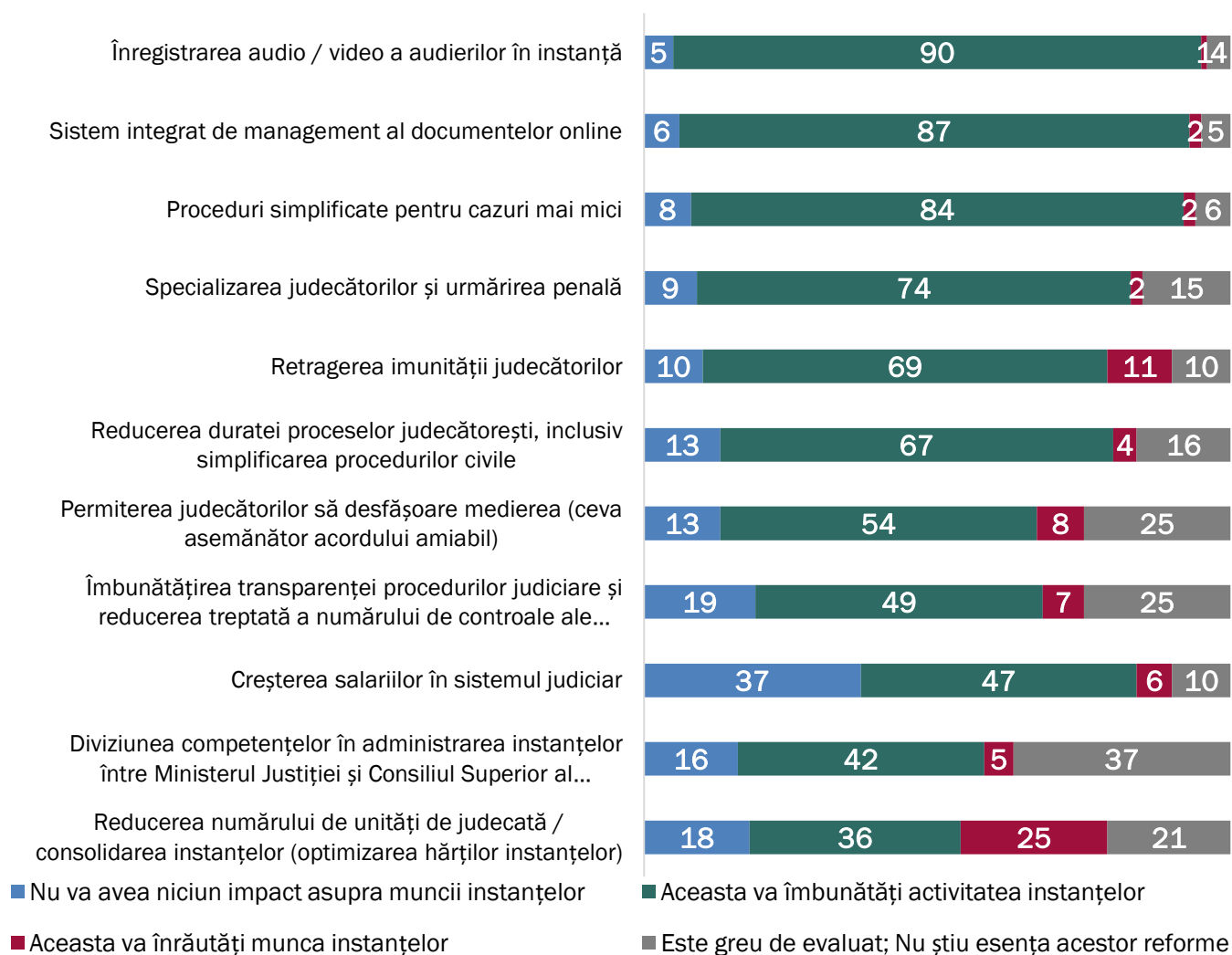
Figura 155. Cum ați descrie efectul inițiativelor de reformă asupra instanțelor din Moldova? Un răspuns, % din publicul general



Acești antreprenori care sunt informați cu privire la reforma judiciară consideră că efectele pozitive pot fi așteptate de la astfel de inovații cum ar fi înregistrarea audio și video a audierilor în instanță (90%), sistemul integrat de management al documentelor online (87%) și simplificarea procedurilor pentru cazurile mai mici (84%). Comunitatea de afaceri consideră că optimizarea instanțelor (36%), împărțirea

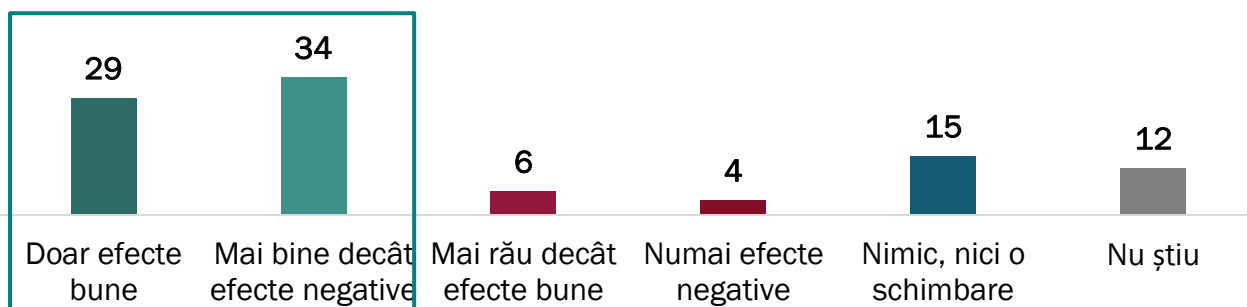
competențelor în administrația judecătorească între Ministerul Justiției și Curtea Supremă de Justiție (42%) și creșterea salariilor pentru lucrătorii judiciari sunt mai puțin susceptibile de a conduce la schimbări pozitive (47%). Figura 156.

Figura 156. În opinia dvs., ce efect vor avea asupra instanțelor din Moldova următoarele inițiative de reformă? Un răspuns, % din întreprinderi au fost informate despre reformă



În ceea ce privește rezultatul final al reformării, efectele așteptate, conform opiniilor publicului, sunt susceptibile de a fi pozitive (63% din cetățeni spun acest lucru). Alte 15% consideră că nimic nu se va schimba. 10% din respondenți se tem de efectele negative (Figura 157).

Figura 157. Ce efecte așteptați dvs./ familia dvs. de la reforma sistemului judiciar în proces de desfășurare în Moldova? Un răspuns, % din publicul general



Fiecare al cincilea cetățean (18%) speră că reforma va aduce mai multe efecte pozitive și că toate instituțiile vor funcționa mai eficient decât anterior. O treime consideră că activitatea anumitor instituții va fi îmbunătățită, însă reforma trebuie continuată pentru a obține rezultate bune în toate domeniile (34%). Figura 158.

Figura 158. **Cu care din următoarele afirmații despre reforma sistemului judiciar sunteți de acord?** Un răspuns, % din publicul general



55% din angajații judiciari sunt de acord că reforma judiciară lansată în 2011 a avut efecte pozitive asupra domeniului justiției (majoritatea celor care cred astfel sunt procurori (64%)). 20% din angajați se opun acestei declarații (26% din judecători). Figura 159.

În mod remarcabil, o comparație a rezultatelor cu studiul din 2015 arată că ponderea evaluărilor pozitive ale impactului reformei asupra sistemului juridic oferit de judecători a scăzut (75% în 2015 și 55% în 2017); dimpotrivă, ponderea evaluărilor pozitive date de procurori a crescut (50% în 2015 și 64% în 2017). Tabela 9.

Figura 159. **În ce măsură sunteți de acord că reforma sistemului judiciar, inițiată în 2011, a avut un impact pozitiv asupra sistemului judiciar?** Un răspuns, % de angajați după grup

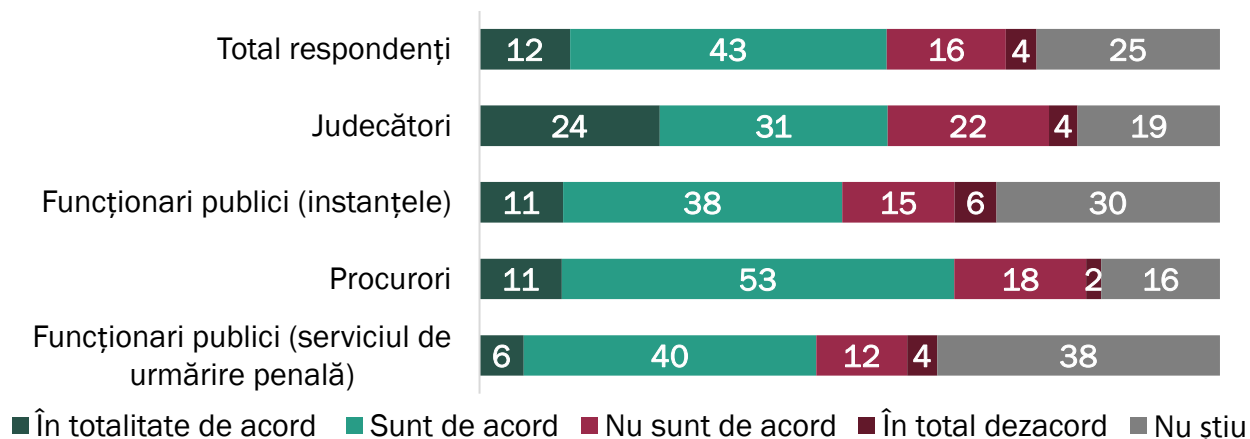


Tabela 9. În ce măsură sunteți de acord că reforma sistemului judiciar, inițiată în 2011, a avut un impact pozitiv asupra sistemului judiciar? Un răspuns, % din judecători și procurori

| | Judecători | | Procurori | |
|------------------------|------------|------|-----------|------|
| | 2015 | 2017 | 2015 | 2017 |
| În totalitate de acord | 29 | 24 | 13 | 11 |
| Sunt de acord | 46 | 31 | 37 | 53 |
| Nu sunt de acord | 15 | 22 | 32 | 18 |
| În total dezacord | 6 | 4 | 17 | 2 |
| Nu știu | 4 | 19 | 1 | 16 |

Fiecare al cincilea angajat al instanței (22%) consideră că sunt necesare reforme suplimentare ca parte a modernizării sistemului judiciar (Figura 160). Mai exact, creșterea salariilor pentru angajați (19%), creșterea numărului de angajați cu competențe specifice, cum ar fi: grefierul, asistentul judecătorului, interpretii (10%), proceduri simplificate pentru anumite cazuri (10%), specializare pentru judecători și procurori (6%), și desființarea medierii din cauza ineficienței sale (5%), sunt considerate de către aceștia ca fiind importante. Figura 161.

Figura 160. Este nevoie de reforme suplimentare (măsuri concrete) ale sistemului judiciar? Un răspuns, % de angajați din grup

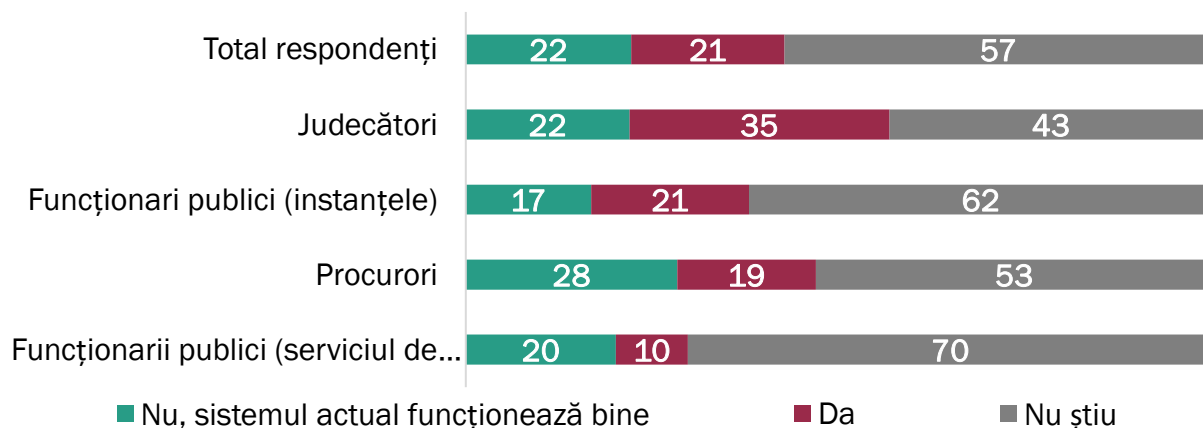
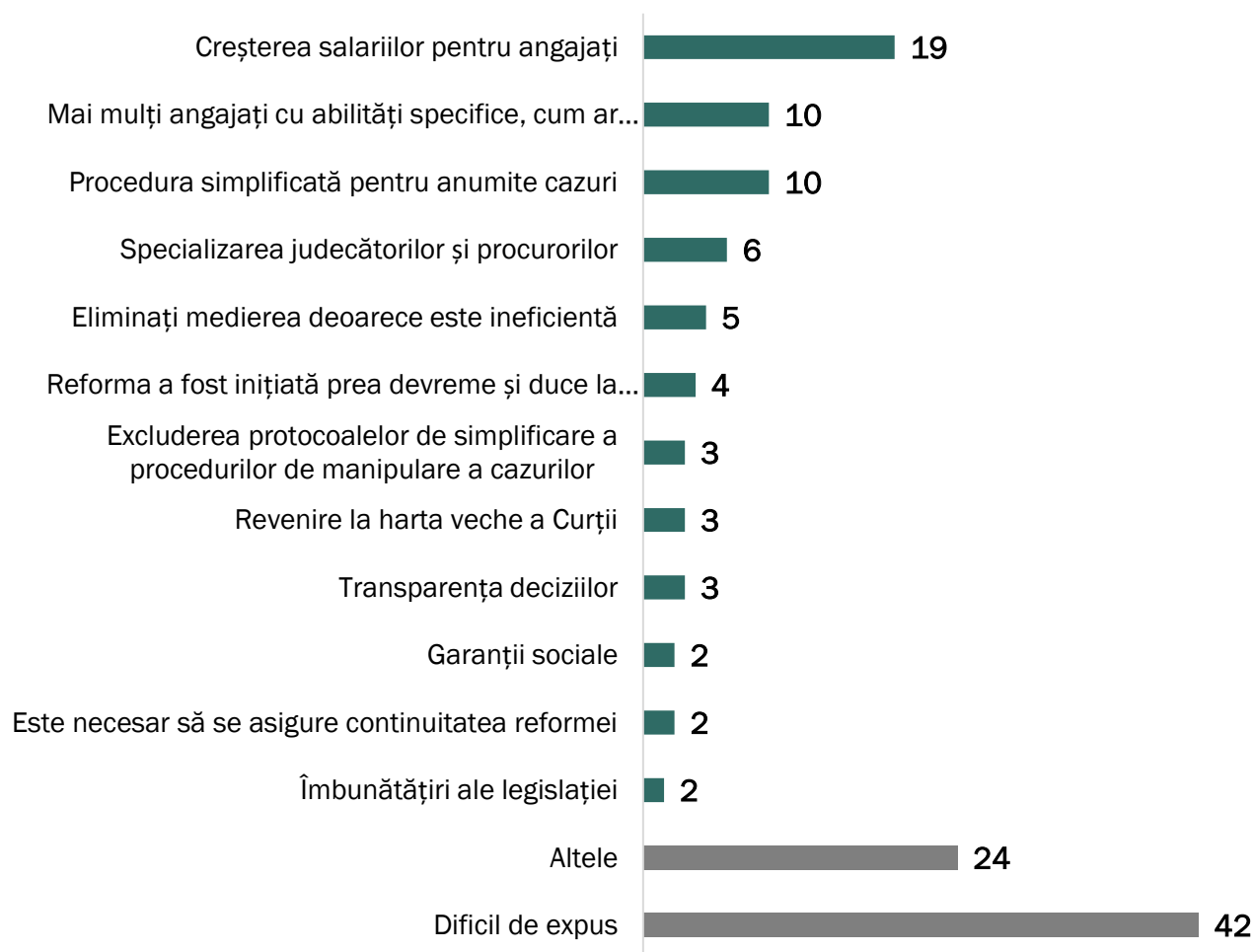
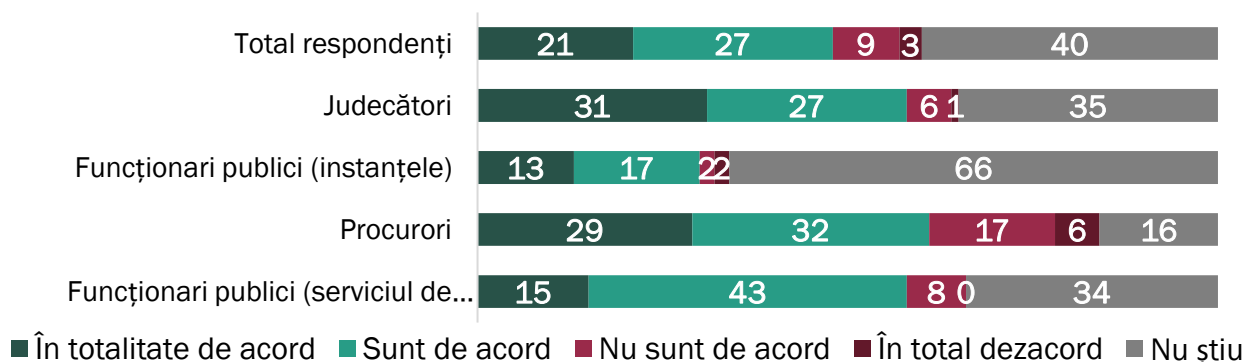


Figura 161. **Dacă aveți nevoie de reforme suplimentare, vă rugăm să specificați propuneri concrete?** Răspunsuri multiple, % din angajați care au propus reforme suplimentare



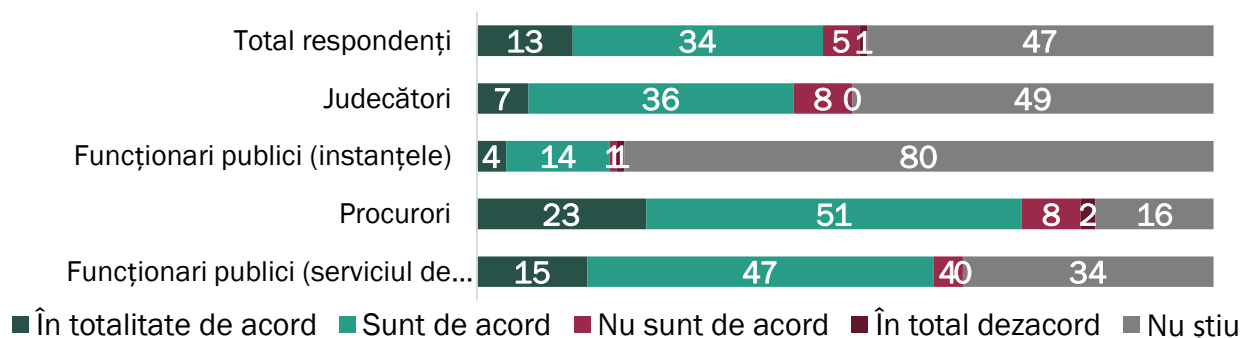
Jumătate din angajații chestionați nu au îndoieli că serviciul de urmărire penală trebuie să fie reformat (49%); și doar 12% consideră că este inutil. Încă 40% sunt indeciși. Cei care subliniază importanța modernizării serviciului procuraturii sunt în principal procurorii angajați în această sferă (61%) și, mai puțin, personalul instanțelor (30%). Figura 162.

Figura 162. **În ce măsură sunteți de acord cu afirmația că este necesară o reformă a serviciului de urmărire penală?** Un răspuns, % de angajați din grup



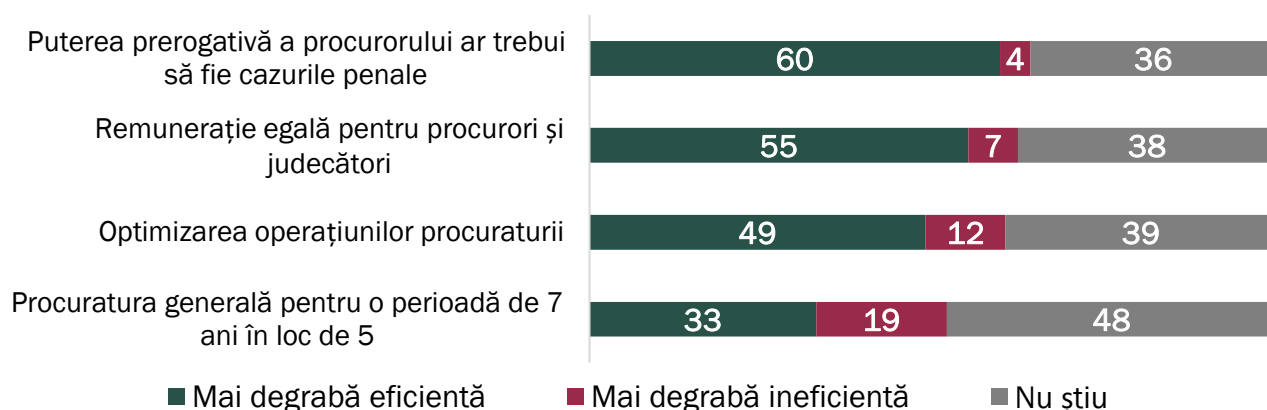
Ponderea angajaților care susțin Legea privind procuratura este de 47%; 6% se opun acestei legi. Cei care sunt în principal mulțumiți de metoda de reformă sunt procurorii (74%) și angajații procuraturii (62%). Figura 163.

Figura 163. În ce măsură sunteți de acord cu Legea privind procuratura? Un răspuns, % de angajați din grup



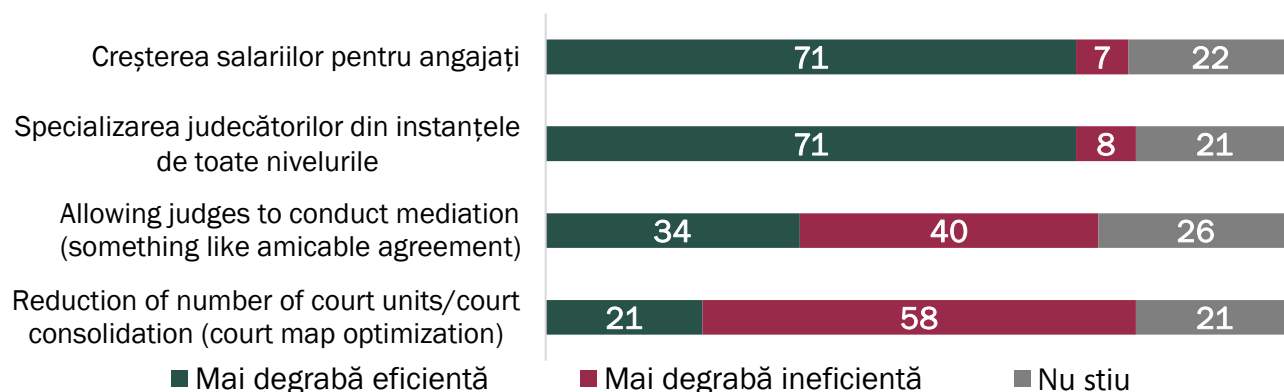
Următoarele inițiative de reformare a Legii cu privire la procuratură sunt considerate cele mai eficiente: "prerogativa procurorului trebuie să fie cauzele penale" (60%) și "remunerația egală pentru procurori și judecători" (55%). Cea mai puțin eficientă inițiativă este considerată a fi "procedurile de atribuire a Procuraturii Generale" (33%). 49% din angajați consideră că "remunerația egală pentru procurori și judecători" va aduce rezultate pozitive (Figura 164).

Figura 164. Cum ați aprecia următoarele măsuri împotriva procurorilor, care au fost luate în conformitate cu Legea privind procuratura? Un răspuns, % din angajați



În ceea ce privește Legea privind sistemul judiciar, cele mai importante inițiative pentru eficientizarea acestei reforme sunt creșterea salariilor în sistemul judiciar și specializarea judecătorilor de la toate nivelurile (71% dintre angajați consideră că aceste inițiative sunt eficiente). Optimizarea curților este mai puțin probabil să aducă efecte pozitive (21%). (Figura 165).

Figura 165. Cum ați aprecia următoarele măsuri împotriva judecătorilor, care au fost luate în conformitate cu noua "Lege privind sistemul judiciar"? Un răspuns, % din angajați.



În ceea ce privește eficiența inițiativelor în cadrul Legii cu privire la avocatură, cea mai eficientă, așa cum a fost menționată de avocați, este "extinderea listei persoanelor care nu sunt compatibile cu activitatea avocatului" (42%), în timp ce doar 11% din avocați percep pozitiv măsura privind admiterea deputaților cu studii juridice și experiența necesară pentru a activa ca avocat (Figura 166). Măsuri suplimentare pentru reformarea avocaturii au fost propuse de 41% din respondenții acestui grup; (14%), accesul la informații în instanțe (10%), extinderea competenței (10%), limitarea anumitor categorii pentru a deveni avocat și examen de licențiere obligatorie. Respondenții au menționat, de asemenea, proceduri simplificate pentru a intra în profesie (9%) și reguli clare privind remunerarea și garanțiile sociale (7%). Figura 168.

Figura 166. Cum ați aprecia următoarele măsuri împotriva avocaților, care au fost luate în conformitate cu "Legea cu privire la avocatură"? Un răspuns, % din avocați

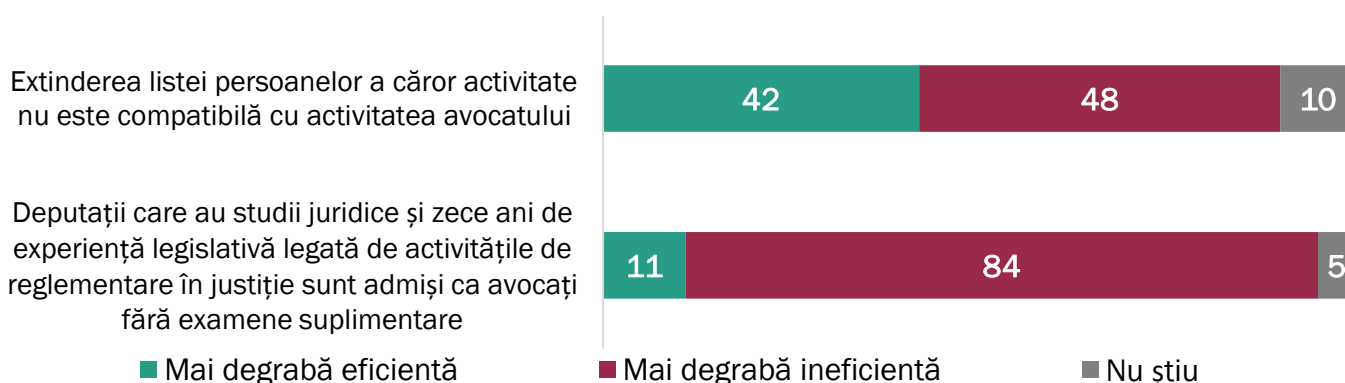


Figura 167. Este nevoie de măsuri suplimentare la "Legea cu privire la avocatură"? Un răspuns, % din avocați

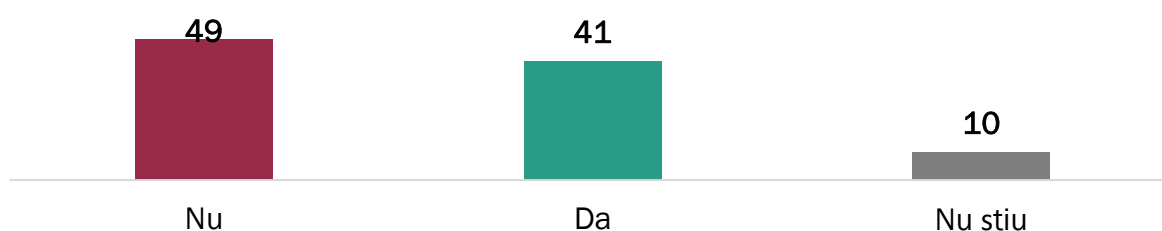


Figura 168. **Dacă aveți nevoie de măsuri suplimentare la "Legea cu privire la avocatură", vă rugăm să specificați propunerile concrete?** Răspunsuri multiple, % din avocații care au propus reforme suplimentare



Printre măsurile de reformă a serviciului executorilor judecătorești, cea mai eficientă măsură este introducerea sancțiunilor pentru executorii judecătorești care comit încălcări (70%), iar cele mai puțin eficiente sunt noile cerințe de angajare a executorilor judecătorești (38%). Figura 169. 27% din notari consideră că sunt necesare măsuri suplimentare (Figura 170); aceste măsuri extind puterea executorilor judecătorești (35%) și garanțiile sociale ale executorilor judecătorești (13%). Figura 171.

Figura 169. **Cum ați descrie următoarele măsuri împotriva executorilor judecătorești în conformitate cu "Legea cu privire la executorii judecătorești"?** Un răspuns, % din executorii judecătorești

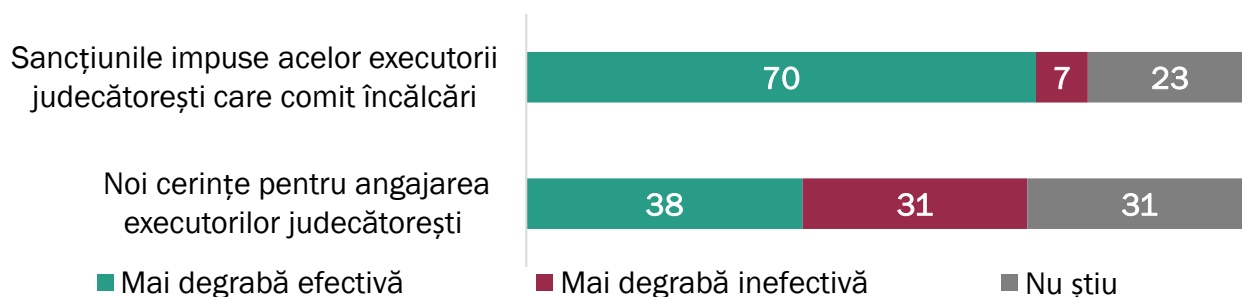
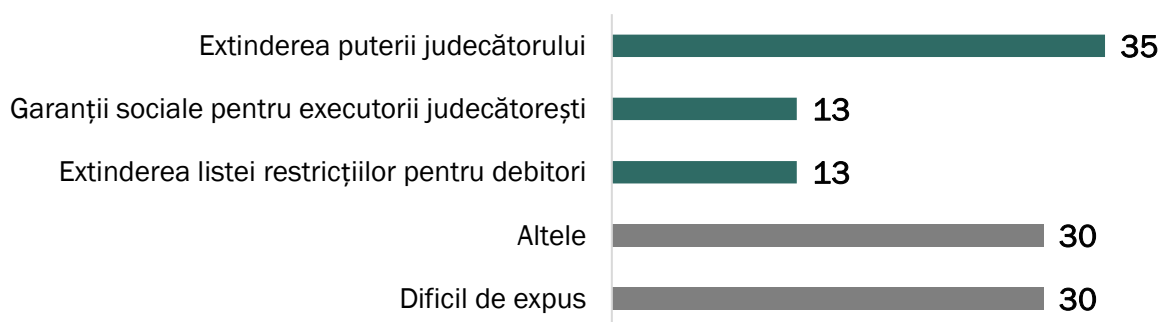


Figura 170. **Este nevoie de măsuri suplimentare la "Legea cu privire la executorii judecătorești"?** Un răspuns, % din executorii judecătorești



Figura 171. Dacă aveți nevoie de măsuri suplimentare la "Legea cu privire la executorii judecătorești", vă rugăm să le specificați? Răspunsuri multiple, % dintre executorii judecătorești care au propus reforme suplimentare



Notarilor li s-a cerut, de asemenea, să evalueze măsurile luate în conformitate cu **Legea privind organizarea activităților notariale**. "Respondenții menționează că cele mai reușite măsuri oferă acces liber la bazele de date online ale organelor de stat" (82%), crearea Camerei notariale unificate (75%) și consolidarea capacităților pentru executarea obligatorie a taxelor incontestabile fără a fi judecate (%). Cerințele noi de numire a notarilor sunt o măsură mai puțin eficientă (48%). Figura 172. Sunt necesare măsuri suplimentare, în conformitate cu 29% dintre notari (Figura 173); respondenții propun în linii mari elaborarea unei legi privind procedura notarială (46%). Figura 174.

Figura 172. Cum ați aprecia următoarele măsuri împotriva notarilor, care au fost luate în conformitate cu "legea privind organizarea activităților notariale"? Un răspuns, % dintre notari

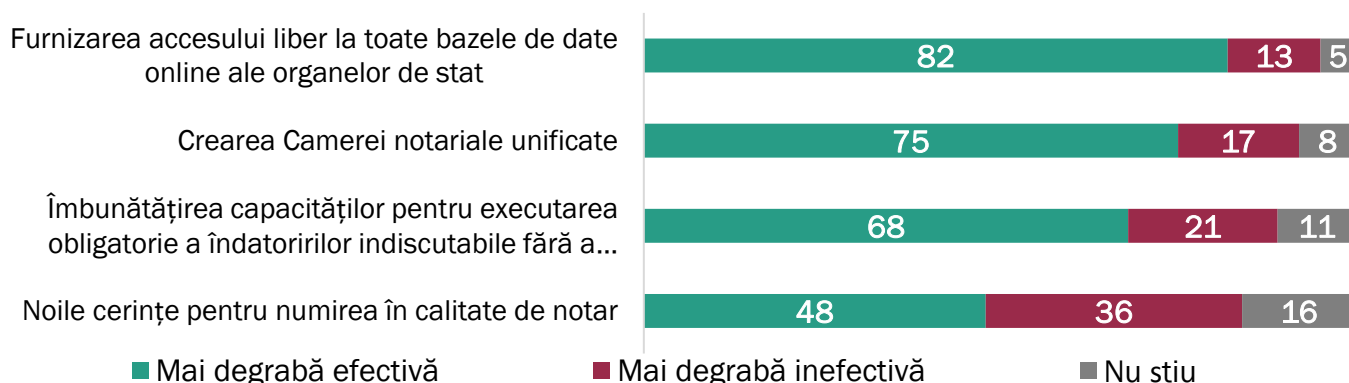
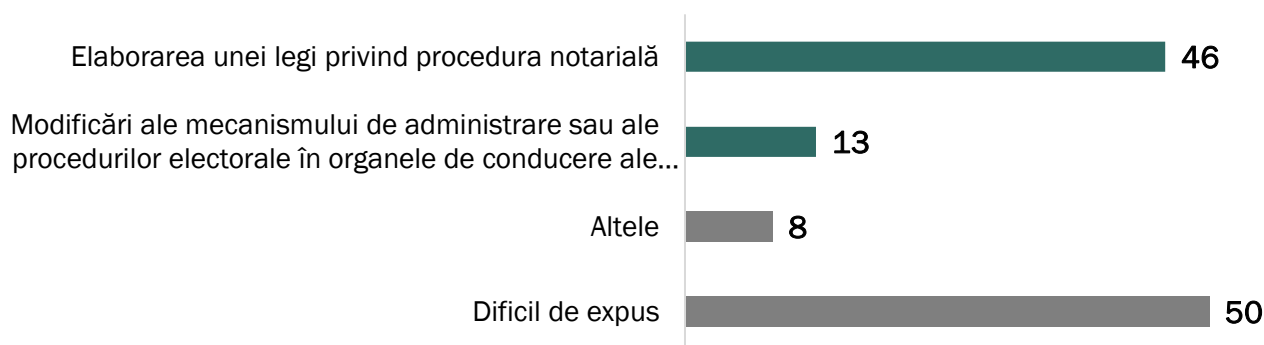


Figura 173. Este nevoie de măsuri suplimentare în "legea cu privire la organizarea activităților notariale"? Un răspuns, % dintre notari



Figura 174. Dacă aveți nevoie de măsuri suplimentare în "legea cu privire la organizarea activităților notariale", vă rugăm să specificați propunerile concrete? Răspunsuri multiple, % dintre notarii care au propus reforme suplimentare



Avocații și lucrătorii judiciari au evaluat, de asemenea, eficacitatea medierii ca instrument în litigiu. Atitudinile generale ar putea fi negative; nu mai mult de 27% dintre respondenți consideră că acest instrument este eficient.

În ceea ce privește avocații, doar 12% consideră că acest instrument este întotdeauna sau adesea o modalitate eficientă de a soluționa un litigiu; 56% se opun acesei opinii. În ceea ce privește angajații, 19% spun că medierea duce mereu sau adesea la rezultate pozitive (32% spun că se întâmplă rar sau nu se întâmplă niciodată). Figura 175. Printre diferitele grupuri de angajați, cei care văd efectele pozitive ale medierii sunt în principal personalul procuraturii (27%) și procurorii (24%). În ceea ce privește judecătorii, doar 12% indică efectele pozitive ale medierii (Figura 176).

Figura 175. În opinia dvs., medierea reprezintă un instrument eficient în litigiu? Un răspuns, % din angajați și utilizatori

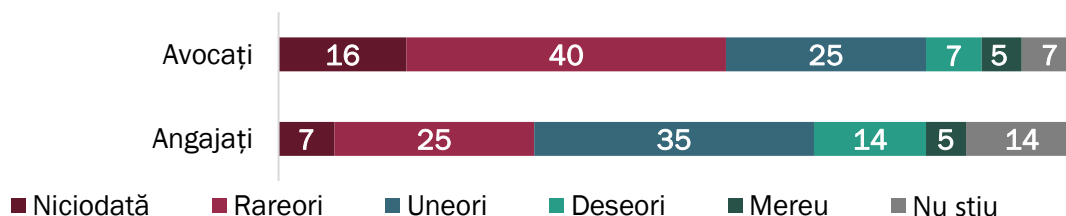
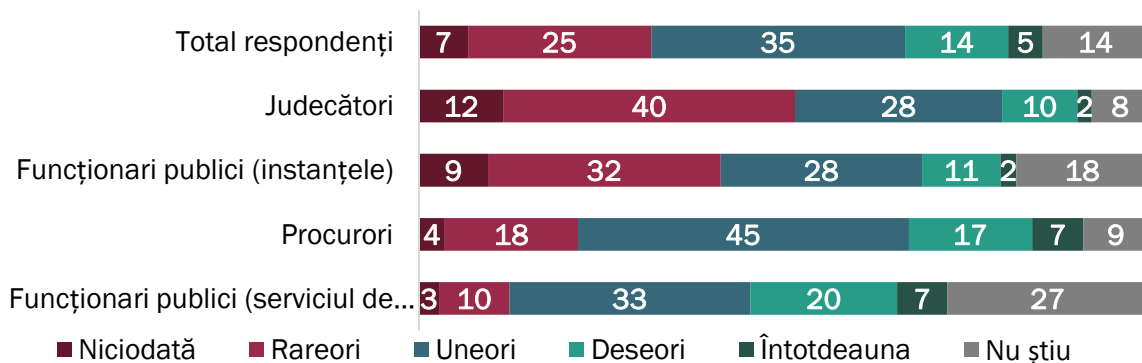


Figura 176. În opinia dvs., medierea reprezintă un instrument eficient în litigiu? Un răspuns, % de angajați din grup



69% dintre avocați consideră că procedura de mediere poate ajuta complet sau parțial la soluționarea unui litigiu, în comparație cu un proces de judecată. (Figura 177).

Figura 177. În opinia dvs., cât de util este un proces de mediere în soluționarea litigiilor părților în raport cu procedurile judiciare, adică poate ajuta la soluționarea unui litigiu? Un răspuns, % din avocați



91% din judecători sunt informați despre semnificația medierii: 49% știu despre această procedură, 42% sunt parțial conștienți (Figura 178). 41% din judecători au acționat ca mediatori (Figura 179). Același procentaj din respondenți (41%) a fost supus instruirilor (Figura 180). 63% din judecători au nevoie de o formare suplimentară privind procedura de mediere (Figura 181).

Figura 178. Credeți că sunteți bine informat despre mediere? Un răspuns, % din judecători

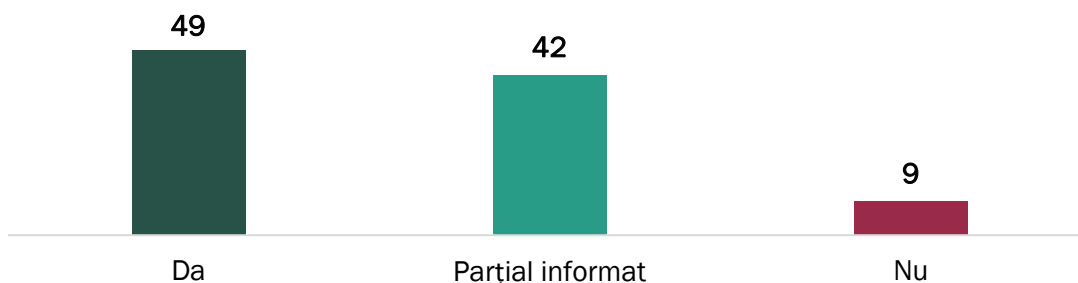


Figura 179. Ați fost vreodată un mediator? Un răspuns, % din judecători



Figura 180. **Ați fost instruit vreodată în mediere?** Un răspuns, % din judecători



Figura 181. **Aveți nevoie de cursuri (mai multă instruire) în mediere?** Un răspuns, % din judecători



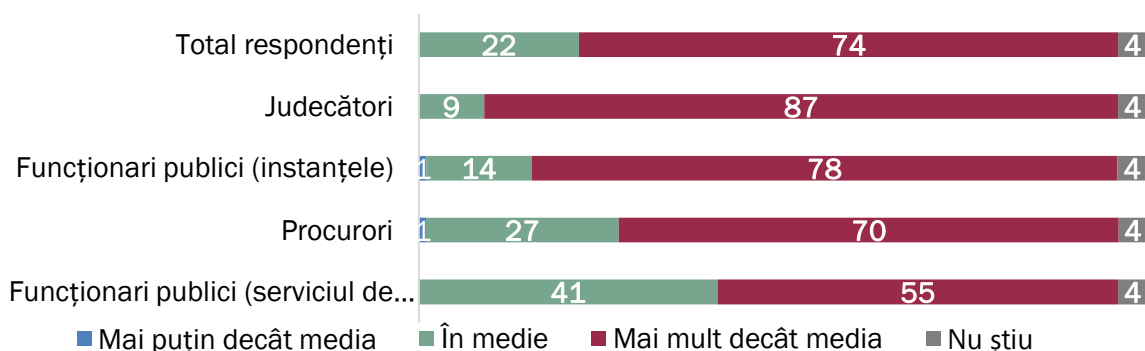
IV. EVALUAREA ACTIVITĂȚII CURENTE

1. Evaluarea condițiilor de muncă (angajații sectorului justiției)

Angajații sectorului justiției au fost rugați să-și evalueze volumul și condițiile de muncă.

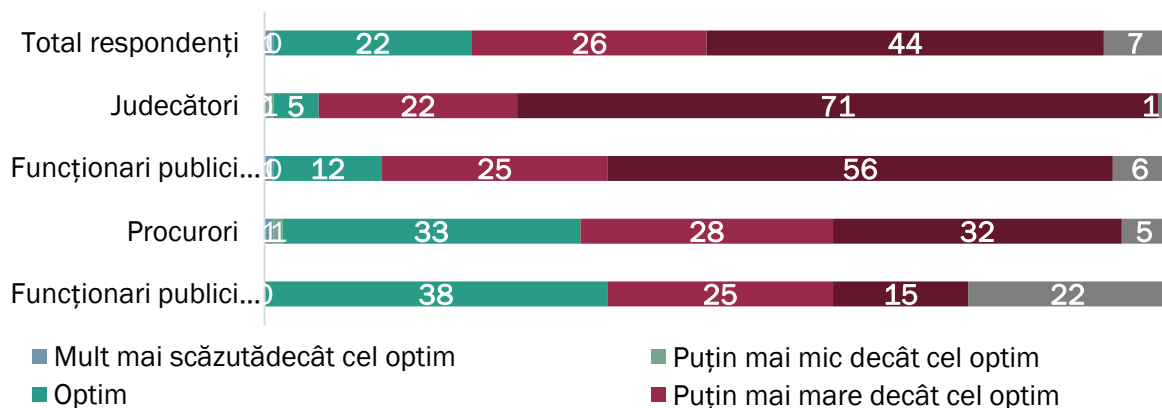
În comparație cu cifra medie, trei sferturi din angajații judiciari consideră că volumul de muncă actual este ridicat: 74% dintre respondenți evaluează nivelul peste medie. Cei care se plâng de volumul mare de muncă sunt, în cea mai mare parte, judecători (87%) și angajați ai instanțelor (78%); procurorii (80%) și personalul procuraturii (55%) au mai puține șanse să spună acest lucru. Figura 182.

Figura 182. **În comparație cu volumul mediu de muncă, ați spune că volumul de muncă curent este ...?** Un răspuns, % din angajați



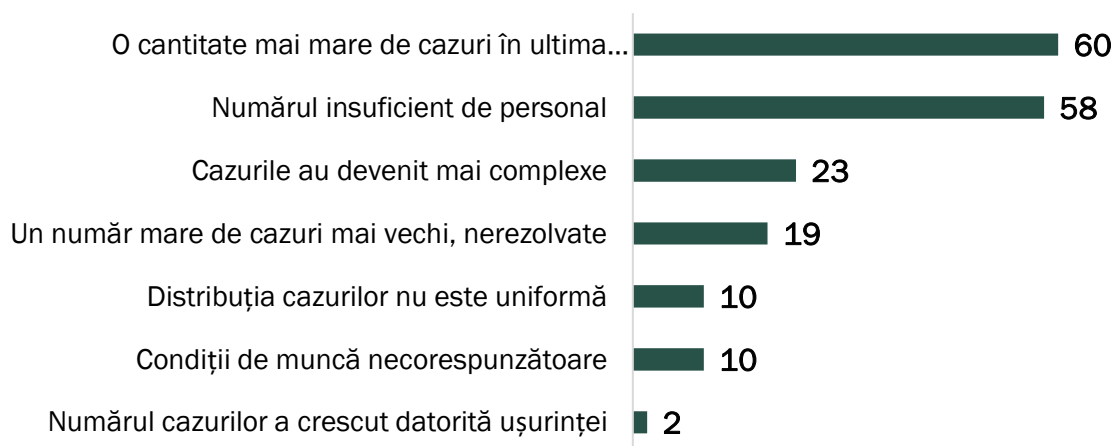
70% din angajați consideră că numărul de cazuri este mai mare decât cel optim în diferite grade (față de 93% din judecători și 81% din angajații instanțelor). În mod surprinzător, procurorii și personalul procuraturilor raportează rar că numărul cazurilor este mai mare decât cel optim (60% din procurori și 40% din personalul procuraturii); este mai probabil ca aceștia să raporteze că numărul este optim (38% din angajații procuraturii și 33% din procurori). Figura 183.

Figura 183. **Doriți să spuneți că acest număr de cazuri este ...?** Un răspuns, % din angajați



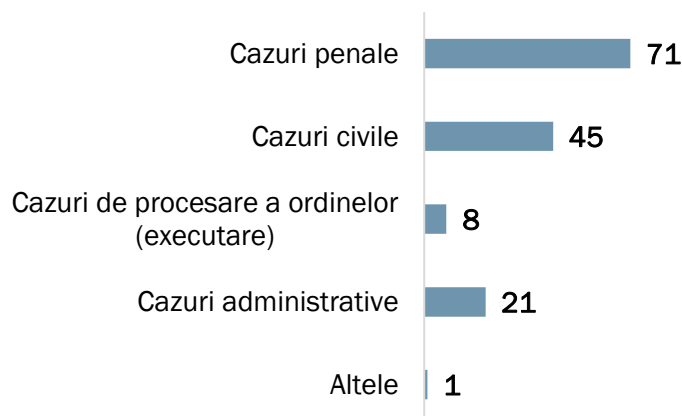
Cei care indică un număr mai mare de cazuri judecătorești spun că principalul motiv pentru aceasta este creșterea numărului de cazuri noi (60%) și a numărului insuficient de angajați (58%). Mai puțini respondenți spun că volumul mare de muncă este cauzat de complexitatea crescută a cazurilor (23%) sau de un număr mare de cazuri nerezolvate (19%). Ultimul motiv este adesea menționat de către procurori (27%) și judecători (22%). Figura 184

Figura 184. **Care sunt motivele pentru care aveți în prezent un număr mai mare de cazuri decât cel optim?** Răspunsuri multiple, % din angajați care au spus că numărul de cazuri a fost mai mare decât cel optim



Cele mai multe cazuri de judecată menționate de angajați sunt de natură penală (71%). Procurorii și procuratura se ocupă de cauzele penale mai des decât de altele (94% din toate cauzele), spre deosebire de judecătorii care fac cel mai puțin frecvent (39%). Judecătorii sunt ocupați, în principal, cu procese civile (88%). Ponderea proceselor administrative în numărul total de cauze este de 21%, iar ponderea cauzelor legate de aplicarea legii este de 8% (Figura 185).

Figura 185. **Ce tipuri de cauze predomină printre cauzele la care lucrați în prezent?** Un răspuns, % din angajați

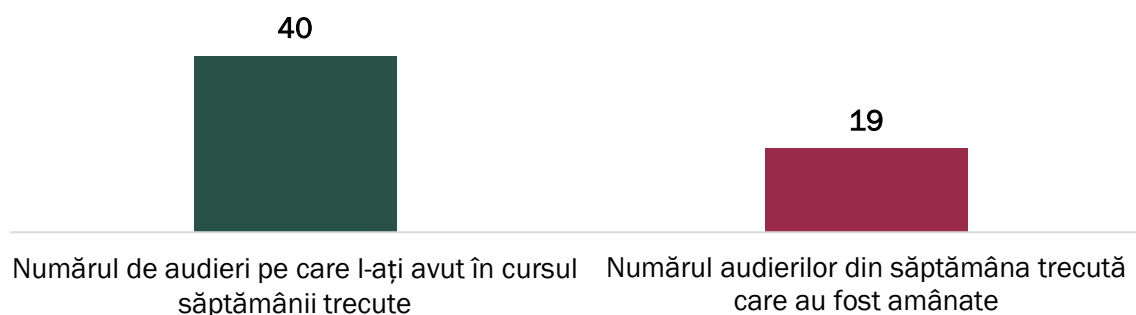


Tabel 10. **Ce tipuri de cauze predomină printre cauzele la care lucrați în prezent?** Un răspuns, % de angajați din grup

| | Judecători | Funcționari publici (instanțele) | Procurori | Funcționarii publici (serviciul de urmărire penală) |
|---|------------|----------------------------------|-----------|---|
| Cazuri penale | 39 | 54 | 94 | 94 |
| Cazuri civile | 88 | 78 | 5 | 10 |
| Cazuri de procesare a ordinelor (executare) | 11 | 12 | 4 | 4 |
| Cazuri administrative | 30 | 33 | 8 | 15 |
| Altele | 0 | 0 | 3 | 0 |

Având în vedere toate cauzele la care judecătorii și instanțele judecătorești lucrează, angajații au o medie de 40 de audieri pe săptămână. Numărul mediu de audieri care poate fi amânat în cursul săptămânii este de 19 (Figura 186). Audierile sunt în principal amânate din vina părților procesului (în medie, 13 pe săptămână); numărul cauzelor care trebuie amânate prin decizia instanței este de 5; numărul mediu de amânări cauzate de alți participanți la procese (martori, experți, etc.) este, de asemenea, 5. Aproximativ 6 audieri pot fi amânate din alte motive (Tabelul 11).

Figura 186. **Câte audieri ați avut în cursul săptămânii trecute, luând în considerare toate cauzele la care lucrați? Câte audieri din numărul total de audieri din săptămâna trecută au fost amânate?** Numărul mediu de audieri, valoarea medie între judecători și personalul instanțelor



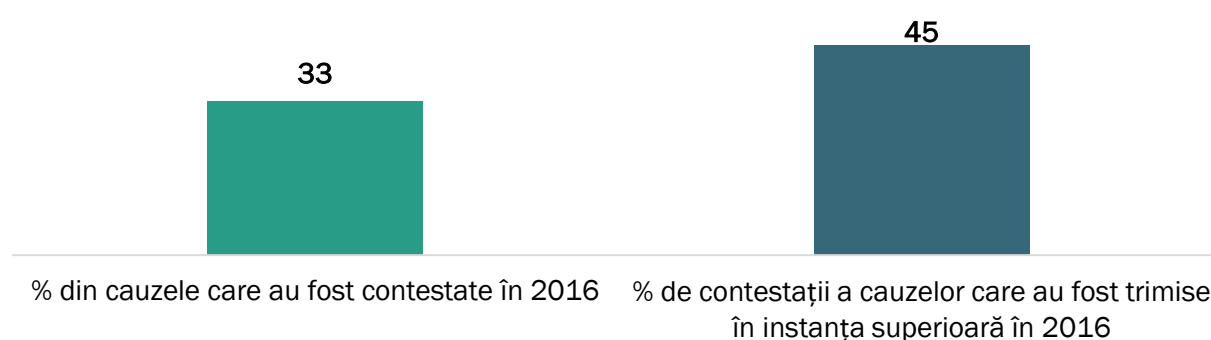
Tabelul 11. Care sunt motivele pentru care audierile au fost amânate? Vă rugăm să indicați câte ședințe au fost programate, dar nu au avut loc din următoarele motive (Diferența dintre numărul total de audieri programate și numărul de programe deținute). Numărul mediu în rândul judecătorilor și al personalului instanțelor

| Motivul | Numărul mediu de audieri |
|---|--------------------------|
| Motivele Curții | 5 |
| Motivele părților (ambele) | 13 |
| Motive din partea celorlalți participanți la proces (martori, experți etc.) | 5 |
| Alte motive | 6 |

În medie, 33% din cauzele la care judecătorii și personalul instanțelor au lucrat în 2016 au fost contestate.

În medie, 45% din contestațiile cauzelor care au fost abordate în 2016 au fost satisfăcute de instanțele de judecată superioare.

Figura 187. Ce procent din cauzele la care ați lucrat în 2016 a fost contestat? Ce procentaj din contestații asupra cauzelor la care ați lucrat în 2016 au fost trimise în instanța superioară? Media % dintre judecători și personalul instanțelor



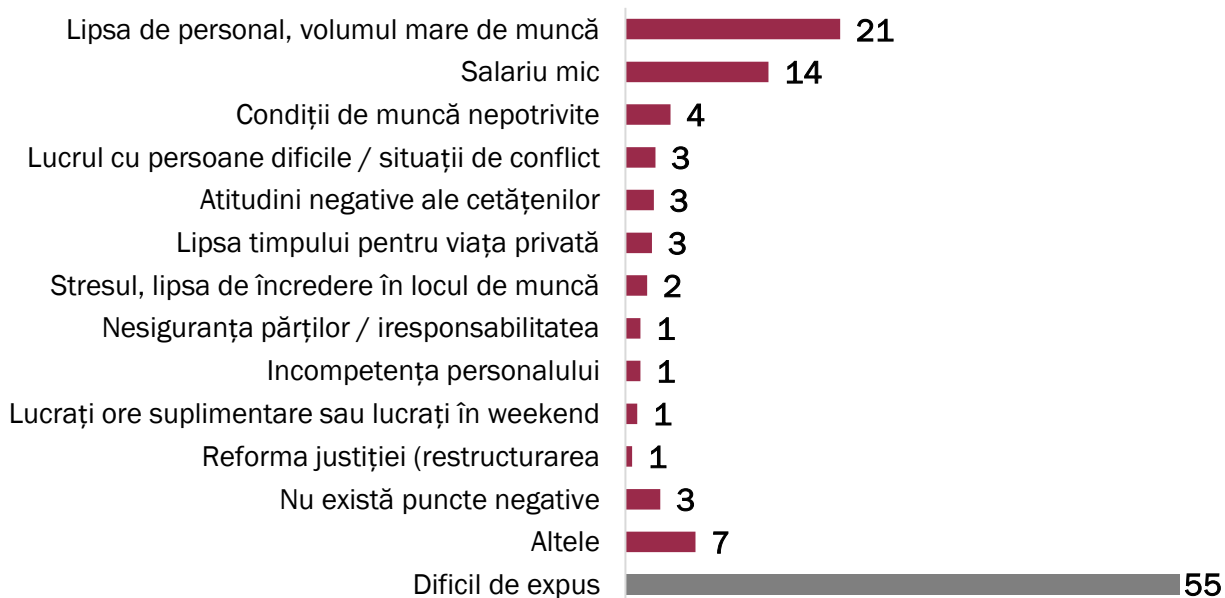
Pe partea pozitivă, angajații apreciază dezvoltarea profesională pe care o oferă munca lor (18%), comunicarea cu colegii (14%), oportunitatea de a impune justiția (6%) și condițiile de muncă adecvate (6%). Figura 188.

Figura 188. Ce ați dori să subliniați ca puncte pozitive ale mediului în care lucrați? Răspunsuri multiple,% din angajați



Punctele negative implică un volum mare de muncă și lipsa unui personal calificat (21%), precum și un salariu scăzut (14%). Alte 4% menționează condițiile de muncă proaste; 3% - situațiile de conflict (Figura 189).

Figura 189. **Ce ați sublinia ca puncte negative ale mediului în care lucrați?** Răspunsuri multiple, % din angajați

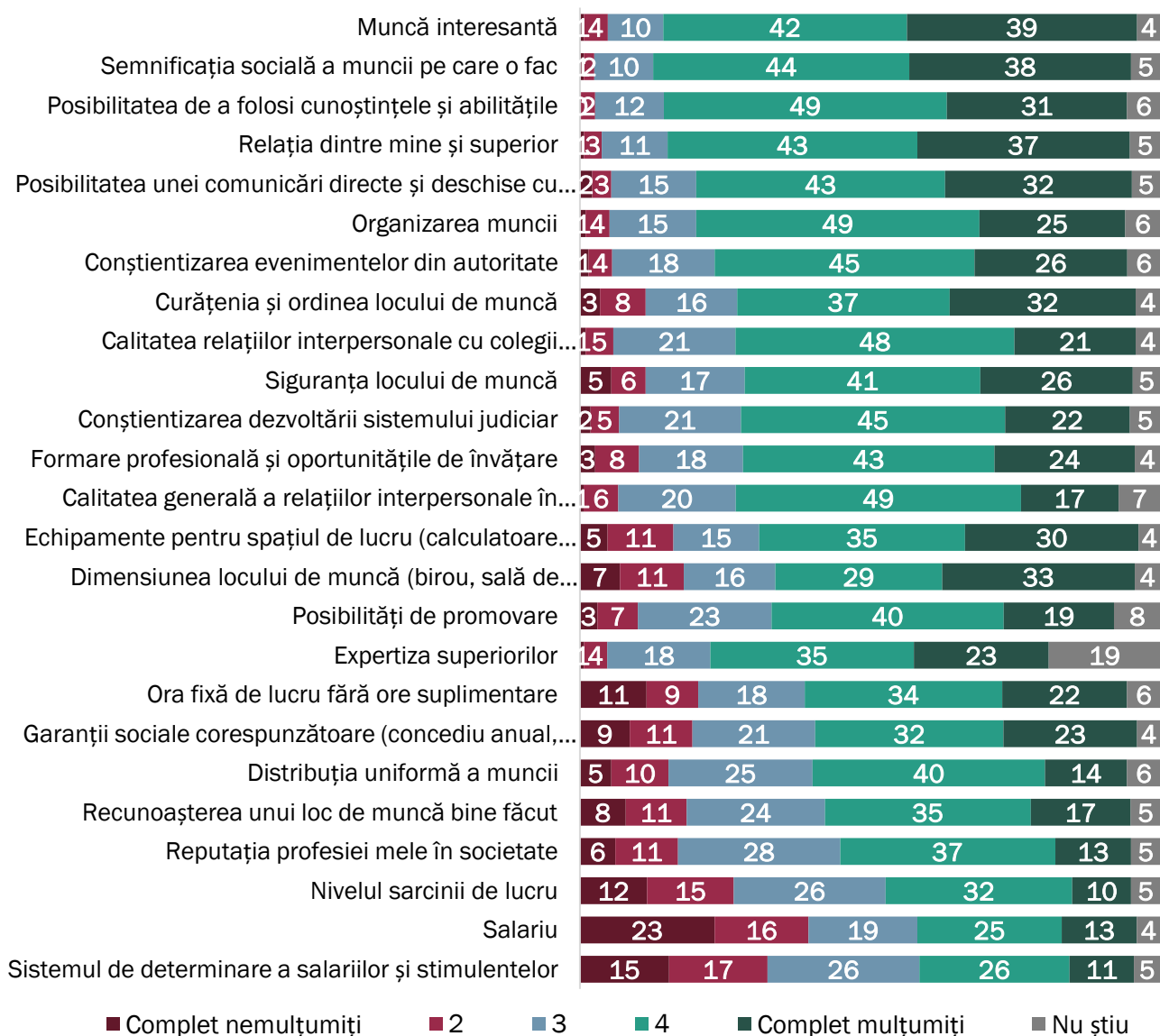


Angajații instanței au fost rugați să evalueze satisfacția pentru diferite aspecte ale activității lor.

Sondajul arată că angajații sunt mai mult satisfăcuți de aspecte precum importanța socială a activității lor profesionale (82% au obținut scoruri "4" și "5"), caracterul interesant al locului de muncă (81%), oportunitatea de a utiliza competențele și cunoștințele (80%) și atitudinea superiorilor (80%).

Respondenții sunt cel puțin mulțumiți de volumul de muncă (42% au obținut scoruri mari), salarii (38%) și sistemul de stabilire a salariilor și stimulentei (37%). Figura 190.

Figura 190. **Utilizați următoarea scară pentru a evalua gradul de satisfacție cu anumite aspecte ale activității în acest organism judiciar. Marcați un singur număr pe o scară de 5 puncte pentru toate aspectele. Un răspuns,% din angajați**



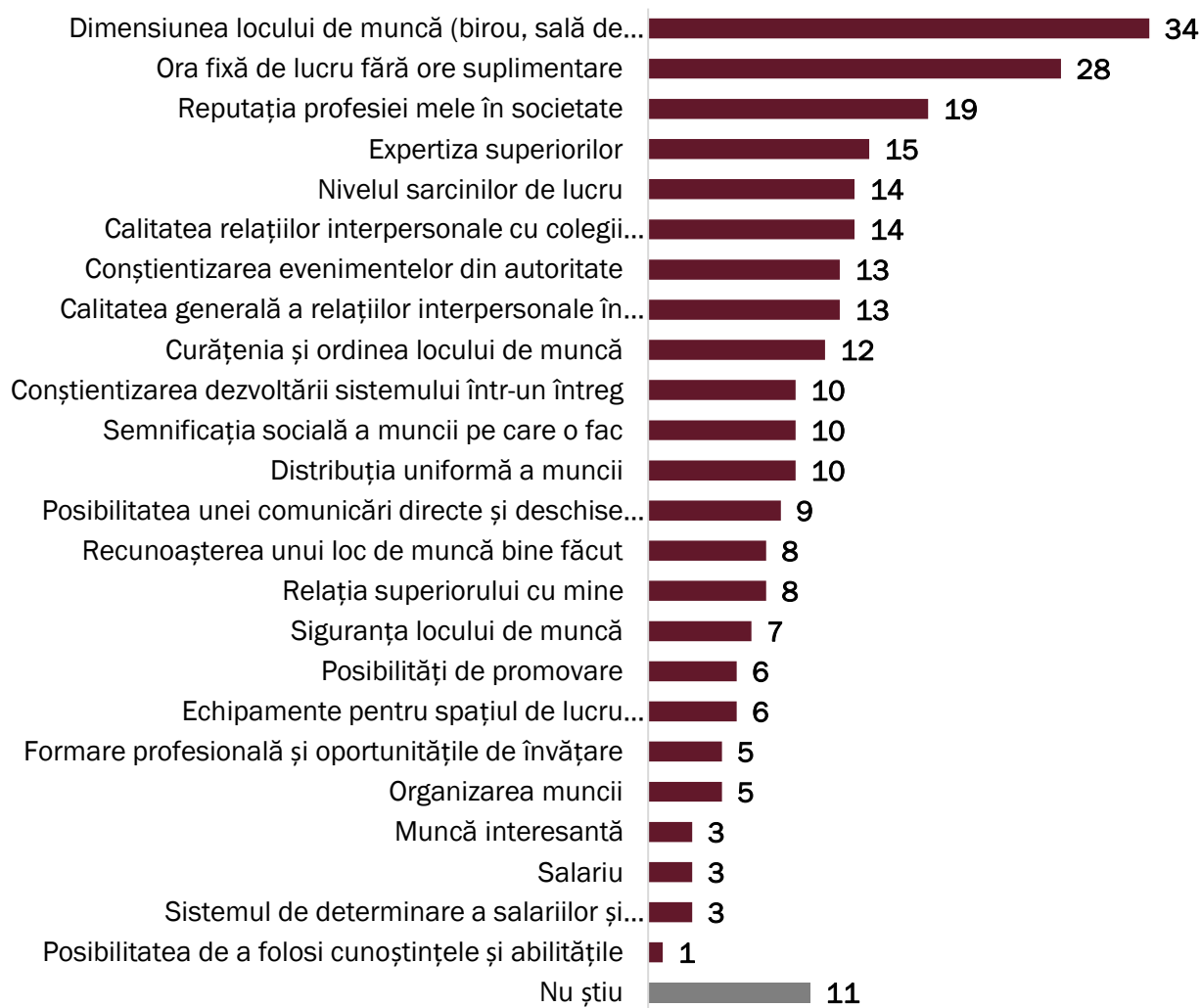
Așa cum s-a menționat mai sus, lucrătorii judiciari sunt cel puțin mulțumiți de mărimea salariilor și de calcularea salariilor acestora. Cu toate acestea, ei cred că acești factori sunt, de asemenea, cei mai importanți. Dimensiunea salariului este extrem de esențială (56%); este urmată de organizarea muncii (36%) pe locul al doilea și de volumul de muncă (19%), recunoașterea munci realizate eficient (18%), un loc de muncă interesant (17%) pe locul trei. Figura 191.

Figura 191. **Marcați trei caracteristici ale postului dvs., care sunt în prezent cele mai importante pentru dvs. Răspunsuri multiple, % din angajați**



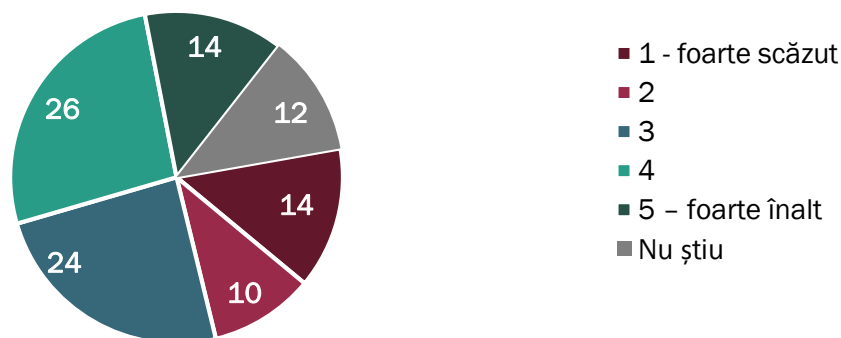
Cei mai puțin importanți factori sunt suprafața locului de muncă (34% spun că este cel mai puțin important), orele de muncă fixe fără ore suplimentare (28%) și reputația socială (19%). Figura 192.

Figura 192. **Marcați trei caracteristici ale postului dvs. care sunt în prezent cele mai importante pentru dvs. și apoi trei caracteristici care în prezent sunt cel mai puțin importante pentru dvs.?**
Răspunsuri multiple, % din angajați



40% din angajați evaluează nivelul de securitate al instanței de judecată cu scoruri "mari" ("4" și "5"). Un sfert oferă evaluări neutre (24%); iar alt sfert - evaluări negative (24%). Figura 193..

Figura 193. Utilizând scara de 5 puncte, evaluați nivelul de securitate al instanței de judecată și al procuraturii? 1 înseamnă "foarte scăzut" și 5 înseamnă "foarte mare"? Răspunsuri multiple, % din angajați



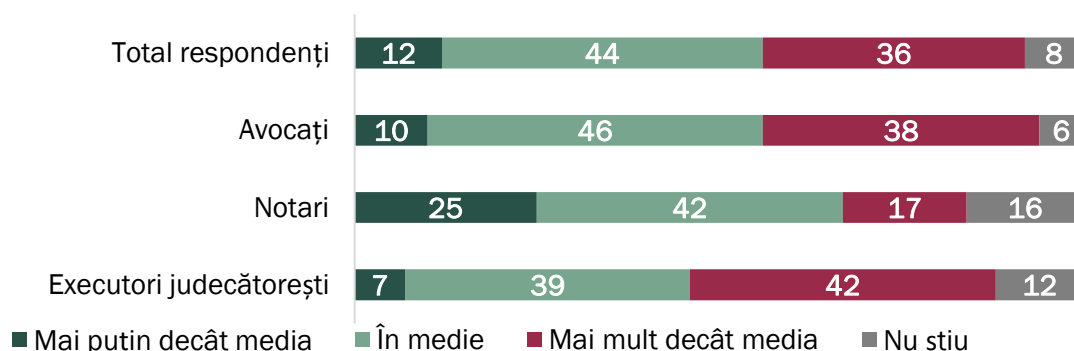


2. Evaluarea condițiilor de muncă (utilizatori profesioniști)

Utilizatorii profesioniști ai serviciilor judiciare au fost rugați să-și evalueze și volumul de muncă.

Conform datelor sondajului, 44% din utilizatori consideră că volumul de muncă actual este mediu; 36% - mai mare decât media. 12% raportează că volumul lor de lucru este mai mic decât media. Executorii judecătorești au mai multe șanse să se plângă că volumul lor de muncă este excesiv (42%); notarii sunt mult mai puțin susceptibili să spună acest lucru (17%). Figura 194.

Figura 194. **În comparație cu volumul mediu de muncă, ați spune că volumul de muncă curent este ...?** Un răspuns, % din utilizatori din grup



Numărul de cazuri care sunt abordate este considerat optim de o treime din respondenți (31%); o treime (32%) spun că acest număr este mai mare decât cel optim. Numai 21% spun că numărul de cazuri este mai mic decât cel optim. Cei care se plâng de lipsa de cazuri sunt avocați (22%), iar cei care indică un număr sporit de cazuri sunt executorii judecătorești (34%). Figura 195. Respondenții care evidențiază volumul mare de muncă menționează drept cauză creșterea numărului de cauze (38%), un număr mare de cauze nerezolvate (26%), și distribuția neuniformă a cauzelor (22%). Figura 196. Reducerea volumului de muncă se referă în principal la competitivitatea pieței serviciilor juridice (38%) și la scăderea numărului de cazuri noi (33%). Figura 197.

Figura 195. **Considerați că acest număr de cazuri este...?** Un răspuns,% de utilizatori după grup

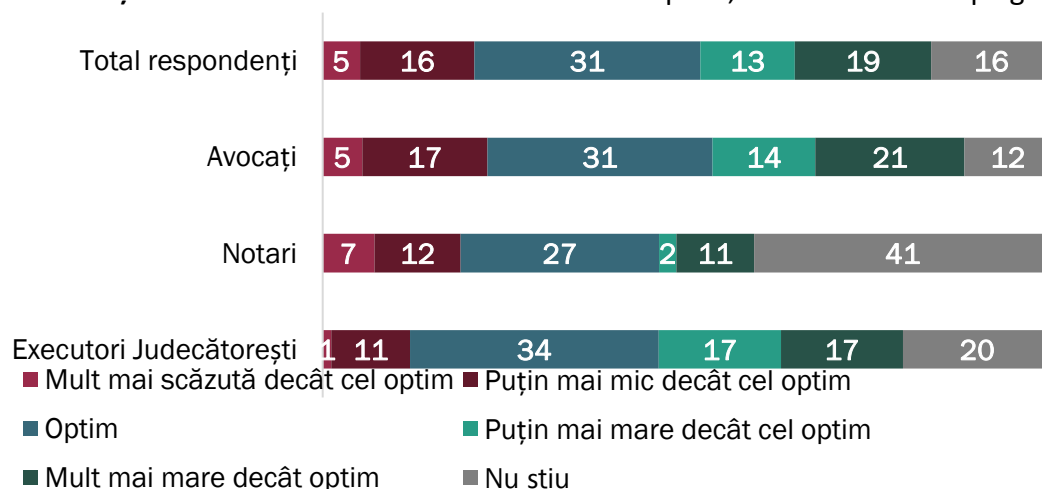


Figura 196. **Care sunt motivele pentru care aveți în prezent un număr mai mare de cazuri decât cel optim?** Răspunsuri multiple, % dintre utilizatori care au spus că numărul de cazuri a fost mai mare decât cel optim

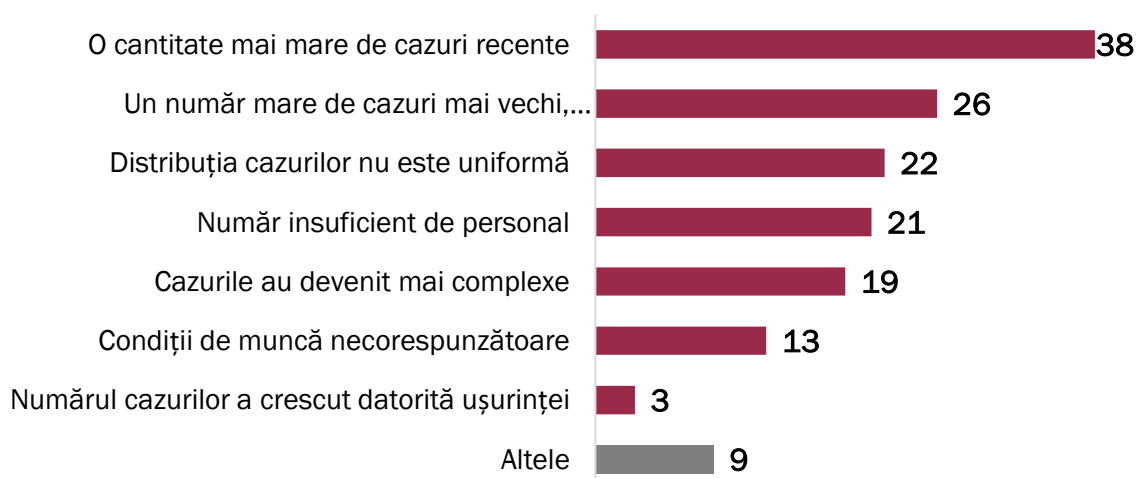
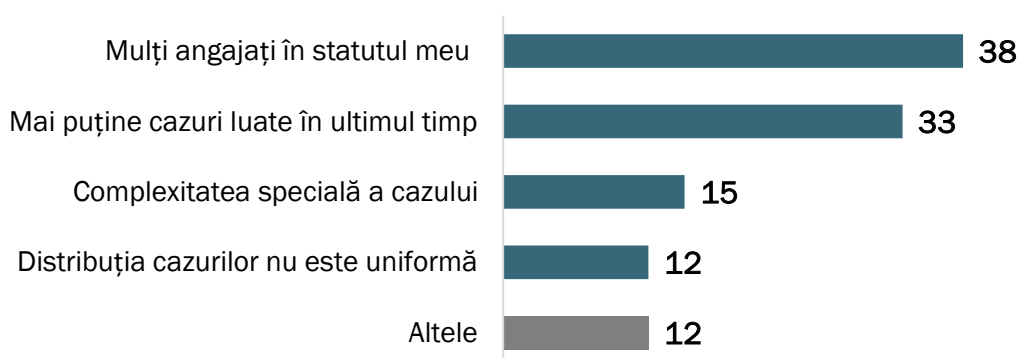
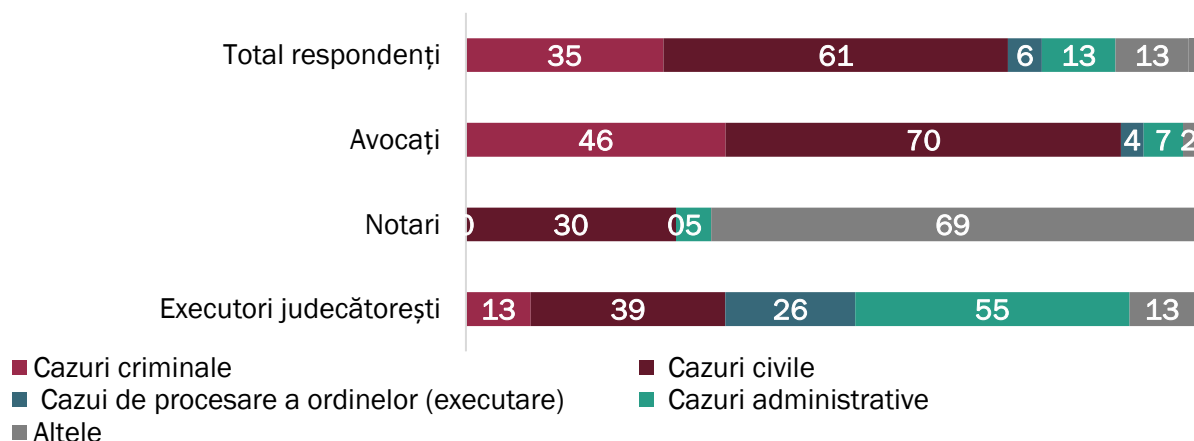


Figura 197. **Care sunt motivele pentru care aveți în prezent un număr mai mic de cauze decât cel optim?** Răspunsuri multiple,% dintre utilizatori care au spus că numărul de cazuri a fost mai mic decât cel optim



Utilizatorii profesioniști procesează adesea cauze civile (61%); o treime din cauze sunt penale (35%); încă 13% se referă la codul administrativ. Avocații au, în mare parte, cauze civile (70%), iar executorii judecătorești examinează cauze administrative (55%). Figura 198.

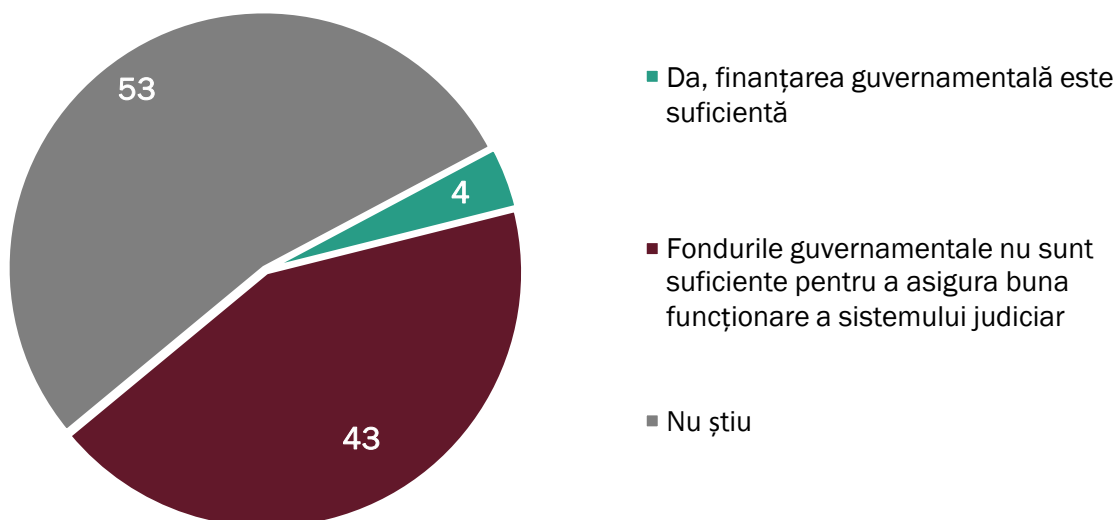
Figura198. **Ce tipuri de cauze predomină în rândul celor la care lucrați în prezent?** Un răspuns, % de utilizatori din grup



3. Evaluarea problemelor legate de bugetare și managementul financiar

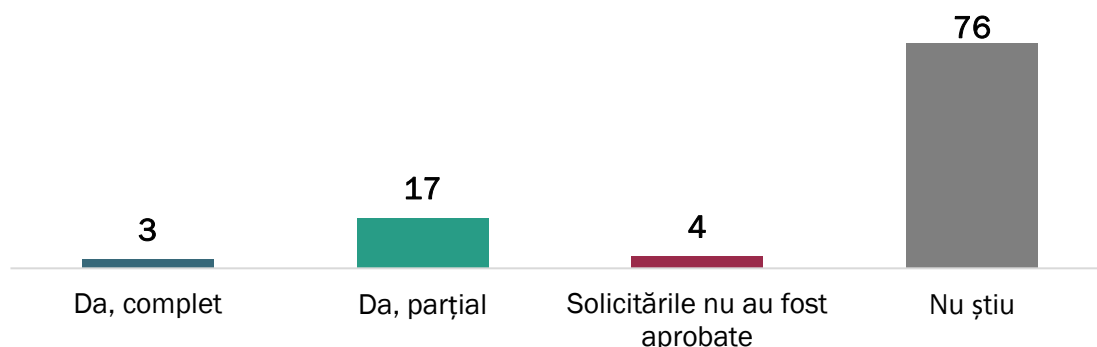
Potrivit sondajului, salariații sunt puțin informați cu privire la problemele financiare ale funcționării instanței. Pentru moment, doar 47% dintre judecători și personalul instanțelor judecătorești pot spune dacă guvernul oferă fonduri suficiente pentru a asigura buna funcționare a sistemului judiciar. Mai mult de jumătate (53%) nu răspund. Doar 4% dintre respondenți consideră că finanțarea este suficientă; 43% se opun acestora. (Figura 199).

Figura 199. În opinia dvs., cum credeți, guvernul oferă fonduri suficiente pentru a asigura funcționarea corectă a sistemului judiciar în prezent? Un răspuns,% judecători și personalul instanțelor



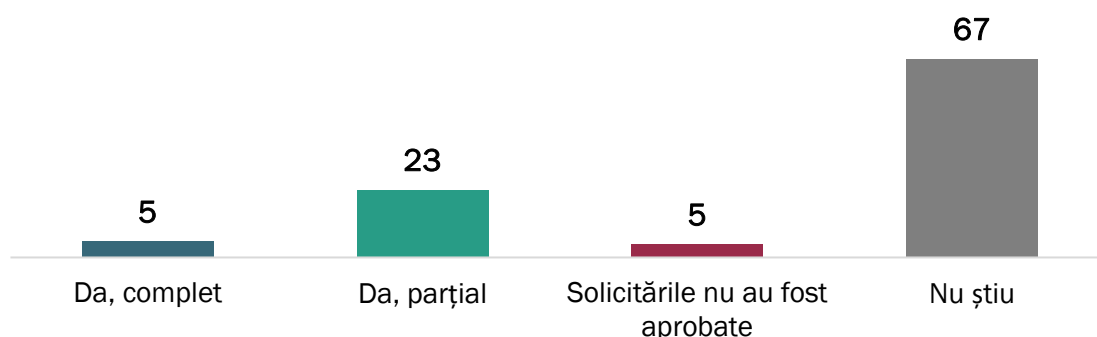
O cincime dintre angajații instanțelor (20%) declară că cererile de fonduri extrabugetare pentru sistemul judiciar din ultimul an au fost satisfăcute (3% spun "parțial" și 17% "complet"). Patru procente dintre respondenți declară că cererile nu erau satisfăcute. Majoritatea respondenților nu au răspuns la întrebare (Figura 200).

Figura 200. În decursul ultimului an, au fost depuse cereri de fonduri extrabugetare pentru organismele sistemului judiciar?



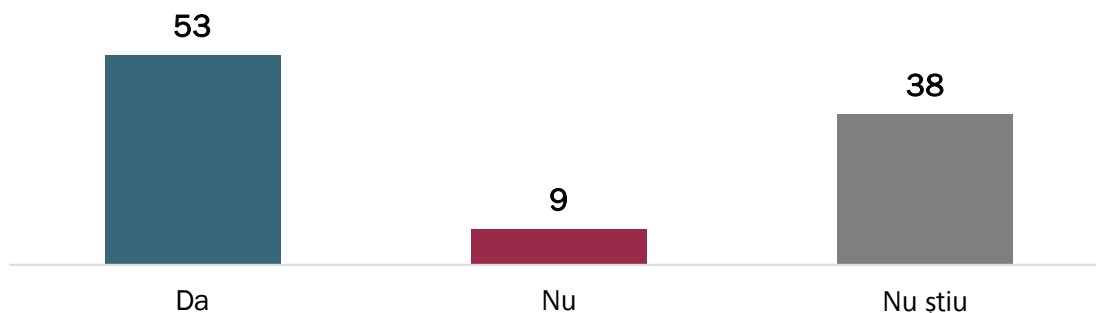
Cererile de înlocuire a mijloacelor fixe în organele judiciare (săli de ședințe, camere de consultare, birouri ale judecătorilor, echipament de cameră etc.) au fost îndeplinite în ultimul an în 28% (5% "complet" și 23% "parțial"). Cinci la sută din angajații instanțelor declară că cererile au fost respinse (Figura 201).

Figura 201. Pe parcursul ultimului an, au fost îndeplinite pe deplin cererile de înlocuire a mijloacelor fixe în organele judiciare (sălile de ședințe, camerele de consultare, birourile judecătorilor, echipamentul camerei etc.)? Un răspuns,% judecători și personalul instanțelor



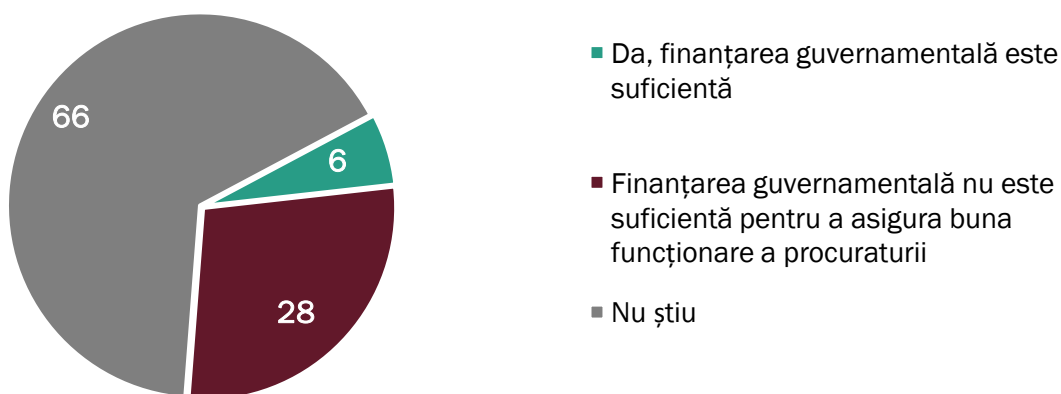
Mai mult de jumătate dintre judecători și personalul instanțelor (53%) consideră că, în momentul de față, este nevoie să se investească fonduri suplimentare pentru a îmbunătăți eficiența judiciară. Doar 9% nu cred. Mai mult de o treime (38%) sunt indeciși (Figura 202).

Figura 202. În opinia dvs., este necesar să se investească fonduri suplimentare, ceea ce ar reduce, pe termen lung, costurile, deoarece astfel de investiții ar putea duce la îmbunătățirea eficienței judiciare? Un răspuns,% judecători și personalul instanțelor



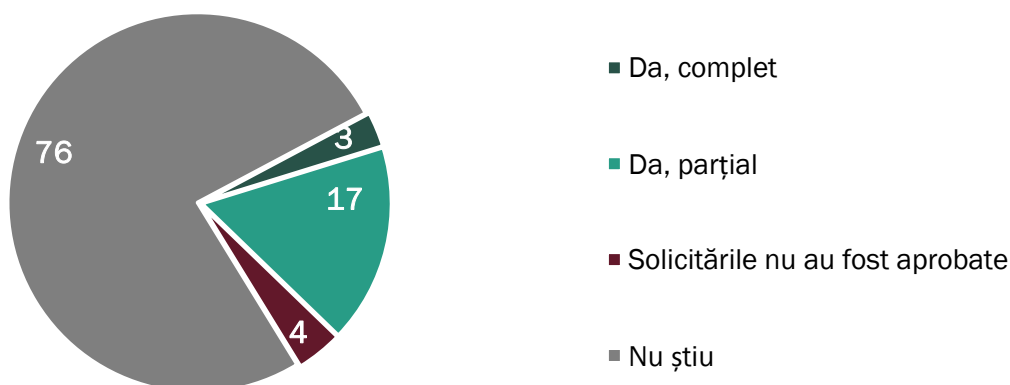
Doar 6% dintre procurori și angajații procuraturii consideră că finanțarea pentru a asigura buna funcționare a procuraturii este "suficientă" (două treimi dintre respondenți nu dau un răspuns - 66%). Figura 203.

Figura 203. **În opinia dvs., guvernul oferă fonduri suficiente pentru a asigura funcționarea adecvată a urmăririi penale în prezent?** Un răspuns, % din procurori și personalul de la procuratură.



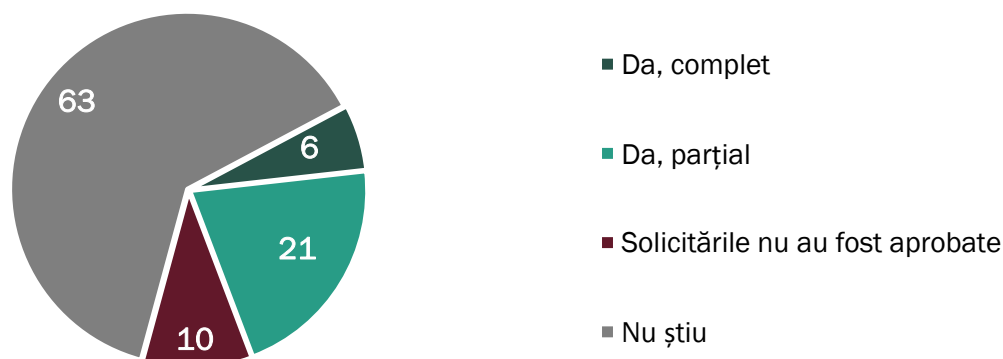
Ca și în instanțe, în 20% din cazuri, cererile de finanțare extrabugetară au fost satisfăcute în ultimul an (3% "complet" și 17% "parțial"). Cota celor care nu cunosc răspunsul este de 76%. Figura 204.

Figura 204. **Au fost depuse cereri de fonduri extrabugetare pentru urmărirea penală pe parcursul ultimului an?** Un răspuns, % din procurori și personalul de la procuratură



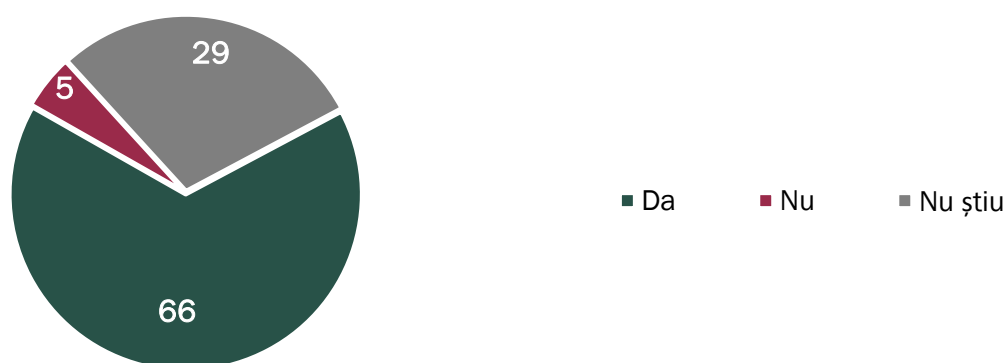
Cererile de înlocuire a mijloacelor fixe în procuratură în ultimul an au fost satisfăcute în 27% (6% "complet" și 21% "parțial"). Orice a zecea cerere nu a fost satisfăcută. Figura 205.

Figura 205. **Au fost îndeplinite pe deplin cererile de înlocuire a mijloacelor fixe în cadrul urmăririi penale (procuratura, echipamentul de cameră etc.) pe parcursul ultimului an?** Un răspuns,% procurori și personalul de la procuratură



Două treimi din personalul procurorilor și al procuraturii sunt încrezuți că este nevoie să se investească fonduri suplimentare pentru a îmbunătăți eficiența procuraturii (66%); ei se opun cu 5%. Ponderea celor indecise este de 29%. (Figura 206).

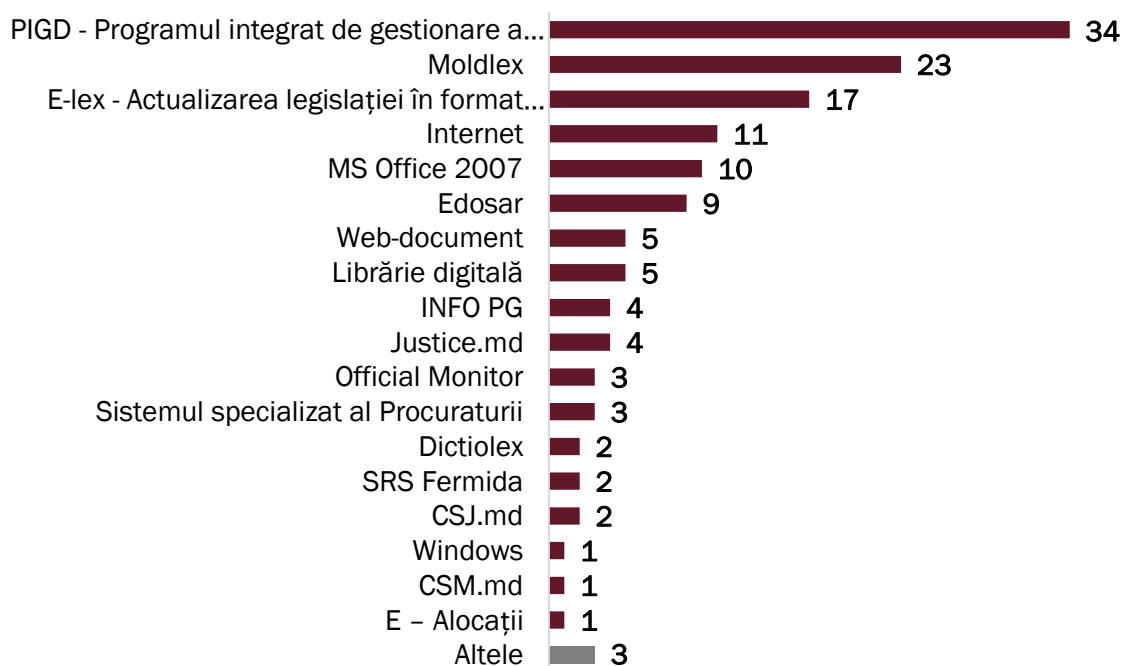
Figura 206. **În opinia dvs., este necesar să se investească fonduri suplimentare, ceea ce ar reduce, pe termen lung, costurile, deoarece astfel de investiții ar putea conduce la îmbunătățirea eficienței urmăririi penale?** Un răspuns,% procurorilor și personalului de la procuratură



4. Sistemul de informare și dezvoltare profesională

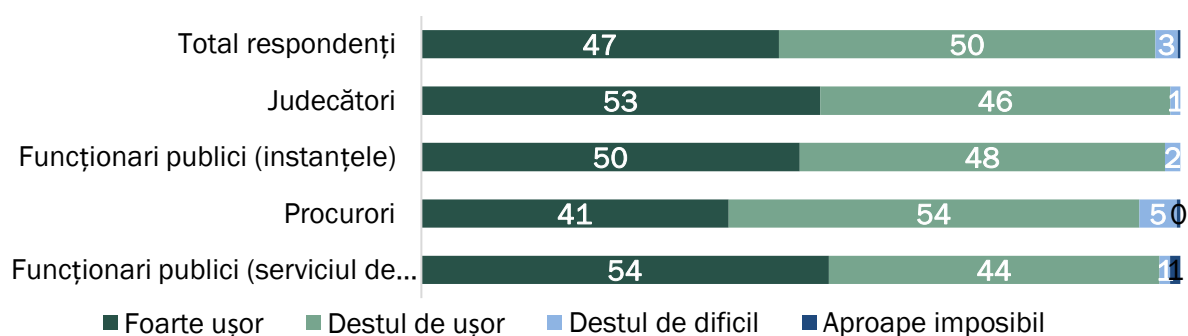
Cel mai comun sistem de informare pe care îl folosesc lucrătorii judiciari moldoveni în activitatea lor este PIGD (Programul integrat de gestionare a dosarelor) - 34%. Un sfert utilizează Moldlex (23%); 17% subliniază E-lex - Actualizarea legislației în format electronic. World Wide Web și MS Office sunt utilizate de 11% și 10% din angajați; Edosar - cu 9% (figura 207).

Figura 207. **Ce sisteme IT folosiți la locul de muncă?** Răspunsuri multiple,% din angajați



Majoritatea lucrătorilor judiciari spun că, în grade diferite, este ușor să utilizeze sistemele informatice (87%). Figura 208.

Figura 208. **Este ușor să folosiți acest sistem?** Un răspuns, % din angajați



În ceea ce privește îmbunătățirile care ar putea fi aduse sistemelor informatice, cel mai adesea respondenții menționează viteza de operare (4%) și simplificarea sistemului (3%). O majoritate copleșitoare (84%) nu dă nici un răspuns, ceea ce înseamnă că majoritatea respondenților sunt destul de mulțumiți de sistemele informatice. Figura 209.

Figura 209. **În opinia dvs., ce trebuie de îmbunătățit în sistemă?** Răspunsuri multiple, % din angajați



Majoritatea angajaților din sistemul judiciar au participat la cursuri de formare profesională (69%); doar 31% nu au participat la astfel de activități. Judecătorii erau cei mai frecvenți stagieri (88%); procuraturii erau rareori trimiși la instruire (38%). Figura 210. Șaizeci și opt la sută dintre angajați spun că formarea profesională este importantă în activitatea lor. Respondenții spun adesea că au nevoie de cursuri legate de dezvoltarea profesională (10%), modificări ale legislației (6%) sau managementul programelor IT (4%). Figura 212.

Figura 210. **Ați participat la seminarii de instruire sau dezvoltare profesională în ultimul an?** Un răspuns, % din angajați

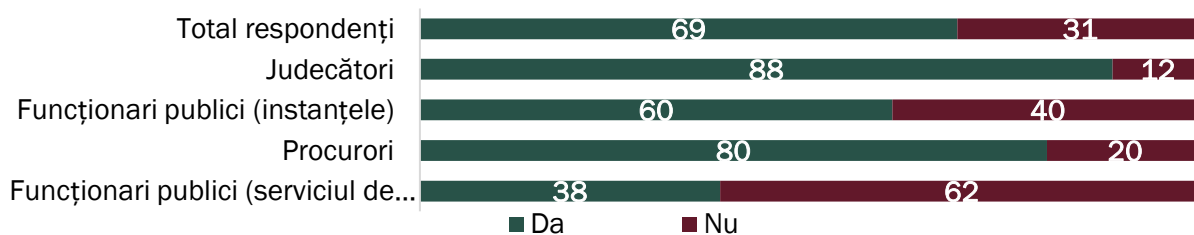


Figura 211. **Credeți că oamenii din această funcție au nevoie de mai multe traininguri?** Un răspuns, % din angajați

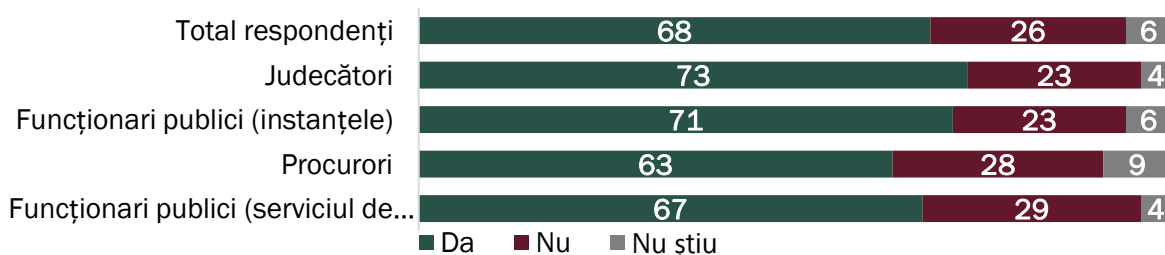
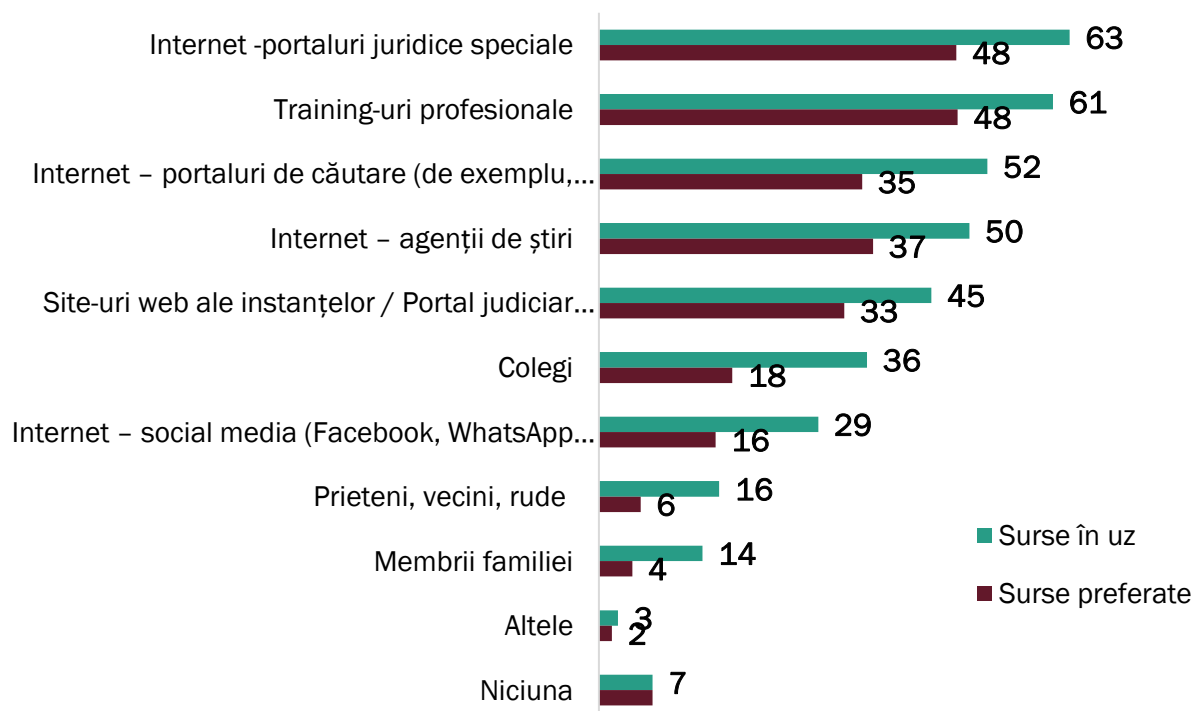


Figura 212. **În opinia dvs., ce fel de instruire lipsește?** Răspunsuri multiple, % din angajații care recomandă mai multe training-uri



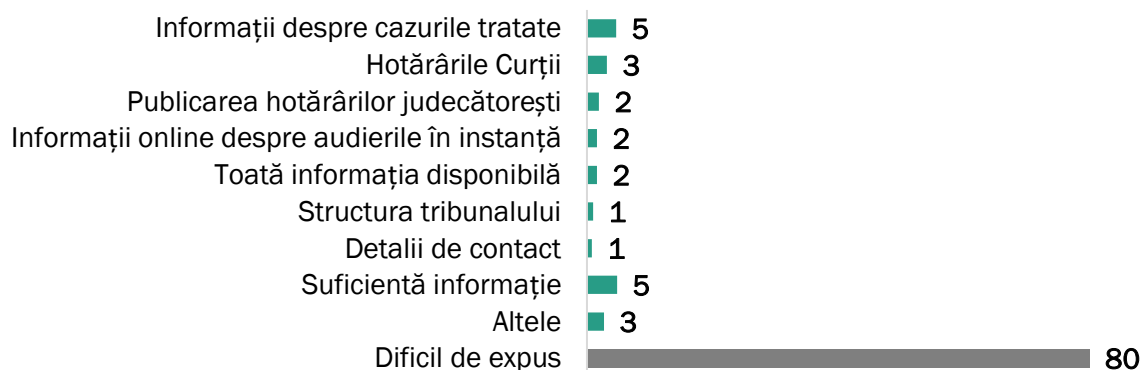
Utilizatorii profesioniști obțin informații despre activitatea sistemului judiciar folosind portaluri judiciare speciale (63%) și cursuri profesionale (61%). Aceleași surse de informație sunt cele mai preferate față de acestea (48%, pentru fiecare). Figura 213.

Figura 213. **Puteți să ne spuneți care dintre următoarele sunt sursele dvs. de informare a sistemului judiciar? Care sunt modalitățile preferate de a primi informații despre reforma sistemului judiciar?** Răspunsuri multiple,% din utilizatori



Utilizatorii profesioniști sunt interesați în principal de informațiile despre cazurile abordate în prezent (5%) și de deciziile instanței (3%). Cu toate acestea, majoritatea respondenților nu reușesc să precizeze ce fel de informații ar dori să primească (Figura 214).

Figura 214. **Ce fel de informații despre tribunale doriți să primiți?** Răspunsuri multiple,% din utilizatori



Majoritatea utilizatorilor profesioniști ai serviciilor judiciare au participat la seminariile de dezvoltare profesională în ultimul an (71%). Aceste cursuri sunt utilizate în principal de către executorii judecătorești (89%). Figura 215. Șaizeci și opt la sută dintre utilizatori confirmă că mai multe cursuri speciale ar fi utile pentru activitățile lor (Figura 216). Respondenții spun că este necesar să participe la seminariile suplimentare pe teme ale tuturor succursalelor judiciare (19%), cursuri de urmărire a schimbărilor în legislație (16%), seminariile de dezvoltare profesională / etică profesională (14%) și practici de aplicare a legii (13%). Figura 217.

Figura 215. **Ați participat la seminariile de instruire sau dezvoltare profesională în ultimul an?** Un răspuns, % de utilizatori din grup

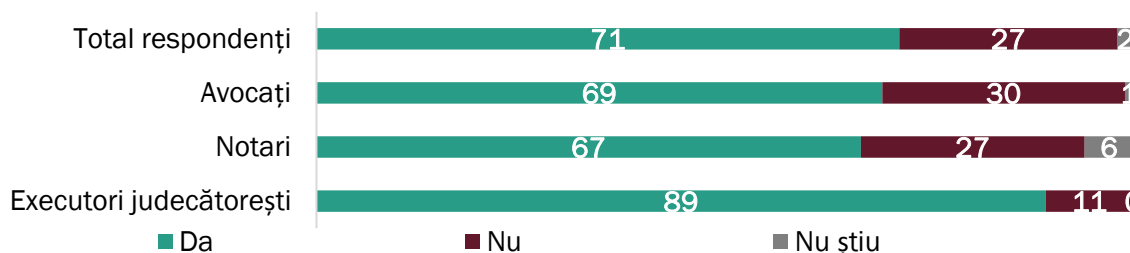


Figura 216. **Credeți că oamenii din acest loc de muncă au nevoie de mai multe traininguri?** Un răspuns, % din utilizatori

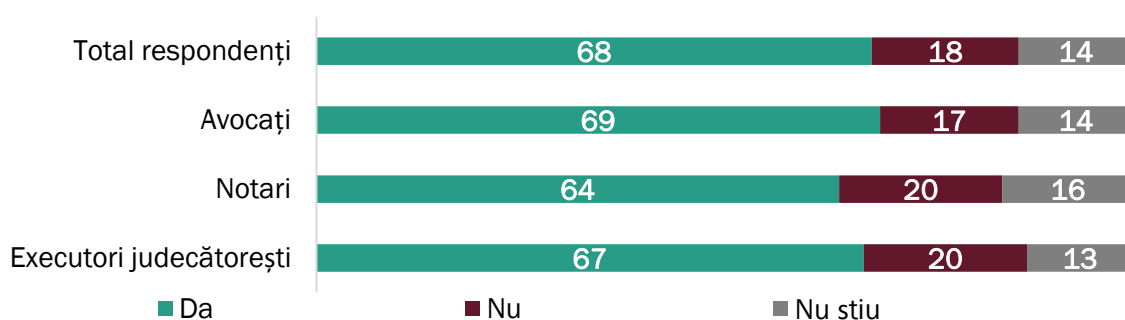
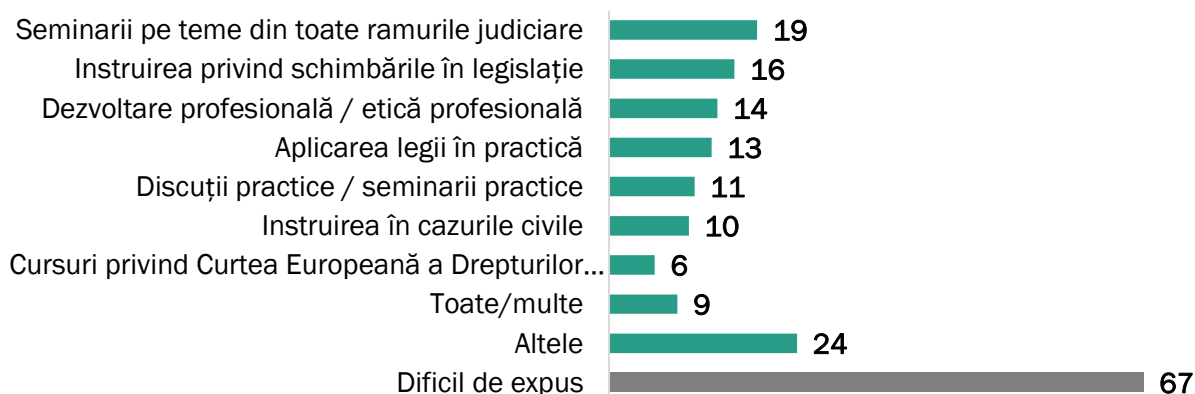


Figura 217. **În opinia dvs., ce fel de instruire lipsește?** Răspunsuri multiple, % dintre utilizatorii care recomandă mai multe training-uri



V. ANALIZA SOCIO-ECONOMICĂ ȘI DE GEN

Fiind reprezentativ pentru populația moldovenească pe sexe și vârstă, eșantionul permite studierea corelațiilor dintre evaluările diferiților indicatori ai eficienței instanței și a caracteristicilor sociale și demografice. Numai grupurile cu venituri mici sunt considerate vulnerabile în sondajul public general, deoarece alte grupuri (refugiați, persoane strămutate, cetățeni străini și minorități etnice) nu sunt reprezentate pe scară largă. Tabelul de mai jos prezintă informații despre procentele cetățenilor străini, ale persoanelor strămutate și refugiaților care locuiesc în Moldova.

Table 14. Informații despre grupurile sociale vulnerabile ale populației moldovenești, %

| | | |
|--|-----------|-----|
| Genul | Masculin | 45 |
| | Feminin | 55 |
| Vrei să spui că familia ta aparține următoarelor grupuri? Persoane strămutate intern | Da | 12 |
| | Nu | 88 |
| Vrei să spui că familia ta aparține următoarelor grupuri? Refugiați | Da | 0 |
| | Nu | 100 |
| Vrei să spui că familia ta aparține următoarelor grupuri? Cetățeni străini | Da | 1 |
| | Nu | 99 |
| Care este etnia Dvs.? | Moldovan | 81 |
| | Rus | 4 |
| | Ukrainean | 6 |

| | | |
|--|--------------------------|----|
| | Român | 2 |
| | Gagauz | 4 |
| | Bulgar | 2 |
| | Alta | 1 |
| Care este venitul mediu lunar al gospodăriei dvs.? | 1. Mai puțin de 1000 lei | 8 |
| | 2. 1001 – 1500 lei | 12 |
| | 3. 1501 – 200 lei | 12 |
| | 4. 2001 - 3000 lei | 17 |
| | 5. 3001 – 4000 lei | 12 |
| | 6. 4001 – 5000 lei | 8 |
| | 7. 5001 – 6000 lei | 8 |
| | 8. Mai mult de 6000 lei | 12 |
| | 9. Nu știu | 13 |

a) Analiza genului

Analiza corelației arată că sexul nu are impact asupra calității și transparenței serviciilor judecătorești (ceea ce înseamnă că evaluările femeilor nu diferă de cele ale publicului general). Diverse diferențe de gen apar în evaluarea accesibilității serviciilor. Femeile au mai multe șanse de a se confrunta cu dificultăți în căutarea informațiilor despre avocații locali care practică acest domeniu decât omologii lor de sex masculin (31% dintre femei vs 10% dintre bărbați). În plus, în diferite aspecte, femeile au mai multe șanse să nu ofere răspunsuri din cauza faptului că femeile au o înclinație generală scăzută în ceea ce privește activitatea instanțelor judecătorești. Femeile sunt slab informate cu privire la activitatea instanțelor (84% raportează scăderea gradului de conștientizare), procuratura (93%) și executorii judecătorești (94%).

În ultimii doi ani, 12% dintre femei s-au confruntat cu încălcări ale drepturilor; 33% dintre acestea s-au adresat instanțelor. Patruzeci și patru la sută dintre femei sau rudele acestora au fost participante la proces. În 52% din cazuri, decizia a fost pronunțată în favoarea femeilor chestionate; 31% dintre respondenți au fost mulțumiți de decizie.

Opiniile femeilor privind transparența, accesibilitatea și eficacitatea serviciilor judecătorești nu diferă de evaluările medii la nivel național.

Tabelul 12. Distribuția răspunsurilor privind accesibilitatea serviciilor judiciare și participarea la procesele judiciare,% dintre femei

| | | Femei |
|--|--|-------|
| În ultimul an sau ultimii 2 ani, vreun membru al familiei dvs. v-a încălcat drepturile dvs.? | Da | 12 |
| | Nu | 84 |
| | Nu știu | 4 |
| Ați depus o cerere în instanță din cauza încălcării drepturilor? | Da | 33 |
| | Nu | 63 |
| | Nu este cazul să se adreseze instanței | 4 |
| | Altul (specificați) | 0 |

| | | |
|---|--|----|
| Ați depus cererea în instanță sau ați luat parte la procedură? | Da, eu însămi am depus cererea în instanță | 23 |
| | Da, un membru al familiei a depus o cerere la tribunal | 14 |
| | Da, am fost participant la proces | 4 |
| | Da, un membru al familiei a fost participant la proces | 2 |
| | Nu | 56 |
| | Nu știu | 1 |
| Cât de ușor sau de dificil ați putut să accesați astfel de informații? Descrieți accesibilitatea serviciilor pe care le căutați, (carte de vizită). Informații cu privire la serviciile avocaților din zona dvs. locală | Foarte dificil | 18 |
| | În mare parte dificil | 11 |
| | În mare parte ușor | 67 |
| | Foarte ușor | 4 |
| Cât de ușor sau de dificil ați putut să accesați astfel de informații? Descrieți accesibilitatea serviciilor pe care le căutați, (carte de vizită). Cum să depuneți o plângere la o instanță | Foarte dificil | 30 |
| | În mare parte dificil | 22 |
| | În mare parte ușor | 36 |
| | Foarte ușor | 12 |
| Cât de ușor sau de dificil ați putut să accesați astfel de informații? Descrieți accesibilitatea serviciilor pe care le căutați (carte de vizită). Cum să depuneți o plângere la procuratură | Foarte dificil | 7 |
| | În mare parte dificil | 25 |
| | În mare parte ușor | 56 |
| | Foarte ușor | 12 |
| Cât de ușor sau de dificil ați putut să accesați astfel de informații? Descrieți accesibilitatea serviciilor pe care le căutați, (carte de vizită). Informații privind executarea unei hotărâri judecătorești | Foarte dificil | 7 |
| | În mare parte dificil | 19 |
| | În mare parte ușor | 52 |
| | Foarte ușor | 22 |

a) Analiza socio-economică

Următoarea întrebare a fost utilizată pentru a defini caracteristicile sociale și democratice ale respondenților: "În opinia dumneavoastră, la care din categoriile de mai jos aparțineți?". Un sfert din populația moldovenească de astăzi poate fi tratată ca venituri mici: abia se pot întâlni și nu au destui bani chiar pentru a cumpăra alimente (25%). Un alt grup cu venituri mici include cei care au bani pentru a cumpăra alimente, dar cumpărarea de haine ar reprezenta o problemă pentru ei (34%). Douăzeci și nouă de procente dintre cetățeni au suficienți bani pentru a cumpăra alimente și haine, dar nu își pot permite să cumpere un frigider, un televizor sau un mobilier. Și doar 9% își pot permite un frigider, un televizor și un mobilier, dar nu au destui bani pentru a cumpăra o mașină. Cota celor care își pot permite aproape orice vrea (apartament, vilă, mașină și multe alte lucruri) nu depășește 1% (de aceea analiza acestui grup este nerepresentativă).

| În opinia dumneavoastră, cărei din categoriile de mai jos corespundeți? | | | | | |
|--|--|--|---|---|---------|
| Abia ne putem întâlni și nu avem destui bani chiar pentru a cumpăra alimente | Avem bani pentru a cumpăra alimente, dar cumpărarea de haine reprezintă o problemă | Avem suficienți bani pentru a cumpăra alimente și haine, dar nu ne putem permite să cumpărăm un frigider, un televizor sau un mobilier | Ne putem permite un frigider, un televizor și un mobilier, dar nu avem destui bani pentru a cumpăra o mașină. | Ne putem permite aproape orice dorim (apartament, vila, masina si multe altele) | Nu știu |
| 25 | 34 | 29 | 9 | 1 | 2 |

Analiza corelației arată că statutul social și demografic al respondenților (puterea de cumpărare, în acest caz) poate determina evaluările respondentului numai pentru o serie de aspecte. Astfel, modelul general pentru două grupuri cu venituri reduse constă în conștientizarea lor scăzută în ceea ce privește funcționarea sistemului instanțelor în comparație cu grupurile cu venituri mai mari și eșecul lor de a răspunde majorității întrebărilor. De exemplu, cu cât este mai mare puterea generală de cumpărare a respondenților, cu atât sunt mai bine informați despre activitatea instanței și a procuraturii.

Respondenții cu venituri scăzute (care nu au suficienți bani pentru a cumpăra alimente) s-au confruntat cu încălcări ale drepturilor lor în cel mult 10% din cazuri (de exemplu, această cotă reprezintă 15% dintre cei care își pot permite să cumpere haine). Un număr maxim de 26% din respondenții cu venituri reduse au depus cereri în instanțe din cauza încălcării drepturilor lor. Patruzeci și nouă de procente dintre cei care nu își pot permite alimentele au folosit serviciile avocaților invitați; această cotă este mai mare în alte grupe de venit (mai mult de 68%). Satisfacția grupului cu cel mai mic venit cu munca avocatului și expertiza judecătorului este mai mică decât nivelurile de satisfacție în rândul grupurilor cu venituri mai mari. Evaluările privind diligența procedurilor judiciare sunt mai scăzute decât în cazul altor grupuri de respondenți. Un maxim de 20% dintre respondenții cu venituri mici consideră judecătorii și procurorii imparțiali și corecți. În afară de aceasta, cu cât este mai mică puterea de cumpărare a respondentului, cu atât sunt mai puțin probabil să spună că judecătorii și personalul instanțelor sunt buni la adresa cetățenilor. Vezi tabelul 13.

Tabelul 13. Distribuția răspunsurilor privind accesibilitatea serviciilor judiciare și participarea la procesele judiciare, % în cadrul grupurilor cu venituri (grupurile sunt împărțite în baza întrebării privind puterea de cumpărare)¹

| | | Abia ne putem întâlni și nu avem destui bani chiar pentru a cumpăra alimente | Avem bani pentru a cumpăra alimente, dar cumpărarea de haine reprezintă o problemă | Avem suficienți bani pentru a cumpăra alimente și haine, dar nu ne putem permite să cumpărăm un frigider, un televizor sau un mobilier | Ne putem permite un frigider, un televizor și un mobilier, dar nu avem destui bani pentru a cumpăra o mașină. |
|--|---|--|--|--|---|
| În ultimul an sau ultimii 2 ani, vreun membru al familiei dvs. v-a încălcat drepturile dvs.? | Da | 9 | 10 | 15 | 12 |
| | Nu | 86 | 86 | 80 | 87 |
| | Nu știu | 5 | 4 | 5 | 1 |
| Un membru al familiei Dvs. a utilizat vreodată serviciile unui avocat? | Da, eu / un membru al familiei a folosit serviciile unui avocat invitat | 49 | 68 | 61 | 75 |

¹The purchasing power indicator helps to more specifically define the social and demographic group a respondent belongs to, as it excludes those respondents who prefer not to specify their income in numbers. The purchasing power scale is used in public opinion surveys to analyze social and economic groups.

| | | | | | |
|--|---|----|----|----|----|
| | Da, avocatul a fost asigurat de către stat pentru mine / un membru al familiei | 23 | 11 | 14 | 0 |
| | Nu, un membru al familiei a refuzat serviciile de avocat | 28 | 16 | 18 | 14 |
| | Nu știu | 0 | 5 | 7 | 11 |
| Cum ați descrie lucrul avocatului? | Foarte ușor | 14 | 20 | 19 | 22 |
| | În mare parte ușor | 33 | 49 | 42 | 44 |
| | În mare parte dificil | 42 | 31 | 21 | 22 |
| | Foarte dificil | 11 | 0 | 18 | 12 |
| Cum ați descrie expertiza judecătorului? | Foarte ușor | 12 | 15 | 7 | 17 |
| | În mare parte ușor | 14 | 26 | 36 | 25 |
| | În mare parte dificil | 52 | 25 | 26 | 24 |
| | Foarte dificil | 12 | 34 | 11 | 34 |
| | Nu știu | 10 | 0 | 20 | 0 |
| Cum ați descrie Temeinicia procedurii judiciare? | Foarte pozitivă; judecătorul a luat în considerare toate circumstanțele cazului | 26 | 22 | 7 | 31 |
| | Satisfăcătoare; anumite circumstanțe au fost ignorate | 8 | 8 | 33 | 25 |
| | Nesatisfăcătoare, instanța a ignorat multe circumstanțe | 27 | 42 | 24 | 34 |
| | Foarte negativă, judecătorul a tratat cazul într-o manieră superficială; nu a încercat să intre în esență | 30 | 18 | 28 | 9 |
| | Nu știu | 9 | 10 | 7 | 0 |
| În opinia dvs., deciziile judecătorilor sunt corecte și imparțiale? | Mereu | 2 | 2 | 1 | 1 |
| | În majoritatea cazurilor | 19 | 17 | 26 | 34 |
| | Rareori | 44 | 57 | 50 | 50 |
| | Niciodată | 10 | 11 | 8 | 5 |
| | Nu știu | 25 | 13 | 15 | 10 |
| În opinia dvs., deciziile procurorilor sunt corecte și imparțiale? | Mereu | 3 | 2 | 2 | 1 |
| | În majoritatea cazurilor | 14 | 14 | 22 | 28 |
| | Rareori | 45 | 51 | 51 | 51 |
| | Niciodată | 7 | 12 | 8 | 5 |
| | Nu știu | 31 | 21 | 17 | 15 |
| Cum ați descrie tratarea utilizatorilor instanțelor de către personalul judiciar? Judecători | Sunt amabili | 30 | 31 | 35 | 49 |
| | Ei nu ne pot ajuta pentru că sunt ocupați | 20 | 19 | 21 | 11 |
| | Sunt nepoliticos | 10 | 14 | 10 | 10 |
| | Nu știu | 39 | 36 | 34 | 30 |
| | Sunt amabili | 27 | 31 | 34 | 44 |

| | | | | | |
|--|---|----|----|----|----|
| Cum ați descrie tratarea utilizatorilor instanțelor de către personalul judiciar? Personalul instanței | Ei nu ne pot ajuta pentru că sunt ocupați | 18 | 17 | 21 | 13 |
| | Sunt nepoliticos | 8 | 12 | 9 | 8 |
| | Nu știu | 47 | 40 | 36 | 35 |
| În ce măsură sunteți în general informat despre activitatea instanțelor din Republica Moldova? | Bine informat | 0 | 2 | 3 | 6 |
| | Oarecum informat | 6 | 13 | 26 | 32 |
| | Nu prea informat | 33 | 37 | 36 | 43 |
| | Deloc informat | 61 | 48 | 35 | 19 |
| În ce măsură sunteți în general informat despre activitatea procurorilor din Moldova? | Bine informat | 0 | 1 | 3 | 6 |
| | Oarecum informat | 2 | 5 | 12 | 17 |
| | Nu prea informat | 29 | 36 | 39 | 45 |
| | Deloc informat | 69 | 58 | 46 | 32 |