

**Întărirea capacității manageriale a instanțelor prin promovarea de bune  
practici în administrarea sistemul judiciar și creșterea satisfacției  
publicului**

**PHARE/2005/017-553.01.02/02/34**

## **Chestionar pentru justițiabili**

UNIUNEA EUROPEANĂ



Proiect finanțat prin Phare

Uniunea Europeană reprezintă o entitate politică, socială și economică compusă din 27 țări. Statele Membre au decis împreună, pe parcursul unui proces de extindere ce a durat 50 de ani, să construiască o zonă de stabilitate, democrație și dezvoltare durabilă, menținând diversitatea culturală, toleranța și libertățile individuale. Uniunea Europeană își propune să împărtășească realizările și valorile sale cu țările și popoarele de dincolo de granițele ei.

**Q1.** În ultimele 12 luni ați intrat în contact – dumneavoastră personal sau un membru al familiei – cu una din următoarele instituții:

a. Curtea de Apel _____	
b. Tribunalul _____	
c. Judecătoria _____	

**Q2.** În instanța cu care ați intrat în contact dosarele se distribuie aleatoriu?

Da	Nu	Nu știu

**Q3.** Dosarul dumneavoastră a fost distribuit aleatoriu?

Da	Nu	Nu știu

**Q4.** Când v-ați adresat instanței ați avut acces la sediul acesteia la următoarele informații?  
(Se va avea în vedere existența semnalizării, afișării, postării la avizier etc. a informațiilor, în cadrul instanței.)

	DA	NU
a. locația biroului de relații cu publicul		
b. programul de lucru al acestuia		
c. programul de lucru al instanței		
d. etape necesare pentru depunerea unei cereri		
e. termene legale		
f. procedura în fața instanței și pentru serviciile administrative auxiliare		
g. documente necesare		
h. asistența judiciară gratuită		
i. locația biroului judecătorului de serviciu		
j. locația și programul arhivei		
k. locația și programul registraturii		

**Q5.** Ați putut verifica pe site-ul instanței aceste informații?

	DA	NU
a. locația biroului de relații cu publicul		
b. programul de lucru al acestuia		
c. programul de lucru al instanței		
d. etape necesare pentru depunerea unei cereri		
e. termene legale		
f. procedura în fața instanței și pentru serviciile administrative auxiliare		
g. documente necesare		
h. asistența judiciară gratuită		
i. locația biroului judecătorului de serviciu		
j. locația și programul arhivei		
k. locația și programul registraturii		
l. nu am căutat site-ul instanței		
m. nu am găsit site-ul instanței		

**Q6.** Aceste informații/ o parte din ele v-au fost oferite de personalul instanței

	automat	la cerere
a. locația biroului de relații cu publicul		
b. programul de lucru al acestuia		
c. programul de lucru al instanței		
d. etape necesare pentru depunerea unei cereri		

e. termene legale		
f. procedura în fața instanței și pentru serviciile administrative auxiliare		
g. documente necesare		
h. asistența judiciară gratuită		
i. locația biroului judecătorului de serviciu		
j. locația și programul arhivei		
k. locația și programul registraturii		

Q7. Ați putut avea acces la dosarul dumneavoastră?

Da	Nu

Q8. Cât de ușor ați putut avea acces la dosarul dumneavoastră

Total		Greu	
Foarte ușor		Foarte greu	
Ușor		Deloc	

Q9. Care au fost principalele piedici cu care v-ați confruntat?

---



---



---

Q10. Cum apreciați conduita...?

	Foarte nemulțumitoare	Nemulțumitoare	Parțial mulțumitoare	Mulțumitoare	Foarte mulțumitoare
a. judecătorilor					
b. grefierilor					
c. arhivarilor					
d. funcționarilor de la registratura					
e. funcționarilor de la biroul de relații cu publicul					

Q11. În dosarul dumneavoastră cu ce frecvență au fost acordate termenele

Săptămânal		La o lună	
La 2 săptămâni		La peste o lună	
La trei săptămâni		La peste 3 luni	

Q12. Cât de repede au fost redactate încheierile de ședință/ hotărârile judecătorești în dosarul dumneavoastră – în medie?

Într-o săptămâna		Într-o lună	
În două săptămâni		În mai mult de o lună	
În trei săptămâni		În mai mult de 3 luni	

Q13. Care sunt drepturile dumneavoastră în fața instanței?

a. Dreptul la un proces echitabil	
b. Dreptul de a avea un apărător	
c. Dreptul de a fi ascultat de instanță	
d. Dreptul de a propune probe	
e. Dreptul de a vorbi în limba maternă și de a avea un interpret	
f. Dreptul de a avea acces la propriu dosar	

<b>g.</b> Dreptul de a obține copii după documentele din dosar	
<b>h.</b> Dreptul de a sesiza conducerea instanței pentru neregulile cu caracter administrativ	
<b>i.</b> Dreptul de a sesiza Consiliul Superior al Magistraturii pentru abaterile judecătorilor	
<b>j.</b> Dreptul de a avea cauza soluționată într-un termen rezonabil	
<b>k.</b> Nici unul din cele de mai sus	
<b>l.</b> Altele decât cele de mai sus. Care? _____	
<b>m.</b> Nu știu	

**Q14.** Aveți cunoștință despre ajutorul public judiciar?

DA	NU

**Q15.** Cum ați aflat de aceasta?

*(Dacă răspunsul la întrebarea anterioară a fost NU, vă rugăm să treceți la întrebarea Q16, fără a completa răspunsul la aceasta.)*

<b>a.</b> din spoturile radio/ TV	
<b>b.</b> de la jurnalele de știri	
<b>c.</b> de la cunoscuți	
<b>d.</b> consultând bazele de date legislative	
<b>e.</b> din informațiile obținute la sediul instanței	

**Q16.** În ultimul an, ați beneficiat de ajutor public judiciar?

*(Dacă răspunsul la întrebarea anterioară a fost NU, vă rugăm să treceți la întrebarea Q16, fără a completa răspunsul la aceasta.)*

DA	NU

**Q17.** Cât de mult a durat soluționarea cazului dumneavoastră în cursul fiecărui grad de jurisdicție, în medie? *Se va scrie perioada scursă de la înregistrarea cererii până la pronunțarea hotărârii.*

fond	_____
apel	_____
recurs	_____

**Q18.** V-ați adresat în ultimele 12 luni cu vreo cerere de informații instanței?

	Scrisă		Verbală	
DA		DA		
NU		NU		

**Q19.** Care a fost termenul de răspuns? *Se va scrie perioada scursă de la înregistrarea cererii de informații până la primirea răspunsului.*

*(În cazul în care răspunsul la întrebarea Q18 a fost NU, vă rugăm să treceți la întrebarea Q22, fără a completa răspunsul la aceasta.)*

Scrisă	_____
Verbală	_____

**Q20.** Ce tip de informații ați solicitat?

*(În cazul în care răspunsul la întrebarea Q18 a fost NU, vă rugăm să treceți la întrebarea Q22, fără a completa răspunsul la aceasta.)*

<b>a.</b> Referitoare la drepturile în fața instanței	
<b>b.</b> Referitoare la asistența judiciară gratuită	
<b>c.</b> Referitoare la etapele necesare pentru depunerea unei cereri	
<b>d.</b> Referitoare la anumite acte de procedură	
<b>e.</b> Referitoare la personalul instanței	
<b>f.</b> Referitoare la practicile instanței	
<b>g.</b> Referitoare la mijloacele de plângere împotriva neregulilor	
<b>h.</b> Referitoare la modul de contactare a președintelui instanței	
<b>i.</b> Altele _____	


**Q21.** Cum apreciați informațiile obținute, din punctul de vedere al acurateței, suficienței și clarității acestora?

*(În cazul în care răspunsul la întrebarea Q18 a fost NU, vă rugăm să treceți la întrebarea Q22, fără a completa răspunsul la aceasta.)*

	Foarte nesatisfăcătoare	Nesatisfăcătoare	Parțial satisfăcătoare	Satisfăcătoare	Foarte satisfăcătoare
a. Referitoare la drepturile în fața instanței					
b. Referitoare la asistența judiciară gratuită					
c. Referitoare la etapele necesare pentru depunerea unei cereri					
d. Referitoare la anumite acte de procedură					
e. Referitoare la personalul instanței					
f. Referitoare la practicile instanței					
g. Referitoare la mijloacele de plângere împotriva neregulilor					
h. Referitoare la modul de contactare a președintelui instanței					
i. Altele (conform întrebării Q20)					

**Q22.** Cum apreciați informațiile disponibile la avizier, din punctul de vedere al acurateței și clarității acestora?

	Foarte nesatisfăcătoare	Nesatisfăcătoare	Parțial satisfăcătoare	Satisfăcătoare	Foarte satisfăcătoare

**Q23.** Considerați că informațiile de la avizier sunt suficiente?

total		în mică măsură	
în foarte mare măsură		în foarte mică măsură	
în mare măsură		deloc	

**Q24.** Ce informații ați găsit la avizier

---



---



---

**Q25.** Ce alte informații ați dori să găsiți la avizier

---



---



---

**Q26.** Care este principalul dumneavoastră mijloc de informare:

a. Presa scrisă	
b. Presa audio-vizuală	
c. Internet	
d. Prieteni/ cunoștințe	
e. Sediul instituțiilor publice	
f. Cereri adresate instituțiilor publice	

**Q27.** Ați fost nevoit să formulați vreo sesizare/ plângere împotriva:

	DA	NU
a. unui magistrat		
b. unui grefier		
c. unui arhivar		

d. unui registrator		
e. unui alt funcționar din cadrul instanței		

**Q28.** Cui ați adresat această sesizare?

(În cazul în care ați răspuns NU la toate cele cinci subpuncte ale întrebării anterioare, vă rugăm să treceți la întrebarea Q31 fără a completa răspunsul la aceasta.)

a. Magistratului, grefierului, arhivarului, registratorului sau funcționarului, după caz	
b. președintelui instanței	
c. președintelui instanței superioare	
d. Consiliului Superior al Magistraturii	
e. Parchetului	
f. Ministrului Justiției	
g. Președintelui țării	
h. Primului Ministru	
i. managerului instanței	
j. Nu am știut cui să adresez sesizarea	

**Q29.** În cât timp a fost soluționată sesizarea?

(În cazul în care ați răspuns NU la toate cele cinci variante ale întrebării Q27 ori răspunsul la întrebarea anterioară a fost j, vă rugăm să treceți la întrebarea Q31, fără a completa răspunsul la aceasta.)

Într-o săptămâna		Într-o lună	
În două săptămâni		În mai mult de o lună	
În trei săptămâni		În mai mult de 3 luni	

**Q30.** Cum a fost soluționată sesizarea?

(În cazul în care ați răspuns NU la toate cele cinci variante ale întrebării Q27 ori răspunsul la întrebarea Q28 a fost j, vă rugăm să treceți la întrebarea Q31, fără a completa răspunsul la aceasta.)

Favorabil	Nefavorabil

**Q31.** Cât de mult timp petreceți în instanță în zilele în care aveți termen – în medie?

O oră		Peste 4 ore	
2 -3 ore		Peste 8 ore	

**Q32.** În cauza dumneavoastră a fost asigurată continuitatea completului de judecată?

DA	NU

**Q33.** Cât de des s-a modificat componența completului de judecată care a soluționat cauza dumneavoastră?

(În cazul în care răspunsul la întrebarea Q32 a fost NU, vă rugăm să treceți la întrebarea Q34, fără a completa răspunsul la aceasta.)

La mai puțin de o lună		Semestrial	
Lunar		Annual	
Trimestrial		Niciodată	

**Q34.** Câte dosare se află, în medie, pe lista completului care soluționează cauza dumneavoastră?

Sub 30 de dosare		Între 50 și 100 de dosare	
Între 30 și 50 de dosare		Peste 100 de dosare	

**Q35.** În sala în care se soluționează cauza dumneavoastră este un jandarm care să asigure paza și ordinea în sala de judecată?

DA	NU

**Q36.** Ați beneficiat de asistență din partea unui avocat

DA	NU

**Q37.** Acest avocat:

(În cazul în care răspunsul la întrebarea Q35 a fost NU, vă rugăm să treceți la întrebarea Q37, fără a completa răspunsul la aceasta.)

a. a fost asigurat de instanță din oficiu	
b. a fost asigurat în mod gratuit	
c. a fost contractat de dumneavoastră	

**Q38.** Care este venitul net mediu lunar pe membru de familie?

Sub 500 RON	
Între 500 și 800 RON	
Peste 800 RON	

**Q39.** Considerați că în timpul soluționării cauzei dumneavoastră v-au fost încălcate unele drepturi procesuale?

DA	NU

**Q40.** Care au fost acestea?

(În cazul în care răspunsul la întrebarea Q39 a fost NU, vă rugăm să treceți la întrebarea Q41, fără a completa răspunsul la aceasta.)

a. Accesul liber la justiție	
b. Dreptul la un proces echitabil	
c. Soluționarea procesului într-un termen rezonabil	
d. Dreptul la informare	
e. Dreptul la tratament egal	
f. Dreptul la asistență juridică	

**Q41.** Cine credeți că trebuie să asigure buna funcționare a instanței?

a. Președintele instanței	
b. Președintele instanței superioare	
c. Consiliul Superior al Magistraturii	
d. Parchetul	
e. Ministrul Justiției	
f. Președintele țării	
g. Primul Ministru	
h. Managerul instanței	

**Q42.** Cui vă adresați în situația în care constatați deficiențe în organizarea activității instanței?

i. Președintelui instanței	
j. Președintelui instanței superioare	
k. Consiliului Superior al Magistraturii	
l. Parchetului	
m. Ministrului Justiției	
n. Președintelui țării	
o. Primului Ministru	
p. Managerului instanței	

**Q43.** Cum apreciați organizarea activității acestei instanțe?

Foarte nemulțumitoare	Nemulțumitoare	Parțial mulțumitoare	Mulțumitoare	Foarte mulțumitoare

**Q44.** Ați fost condiționat în vreun fel de personalul instanței pentru soluționarea oricărei chestiuni legate de dosarul dvs.?

DA	NU

**Q45.** În ce a constat această condiționare? (În cazul în care răspunsul la întrebarea anterioară a fost NU, vă rugăm să nu completați răspunsul la această întrebare.)

---

---

---