



USAID
DIN PARTEA POPORULUI
AMERICAN

Proiectul „Instanțe Judecătorești Model”

**RAPORT PRIVIND SONDAJUL ÎN RÂNDUL
JUSTIȚIABILILOR
JUDECĂTORIA BĂLȚI**

CUPRINS:

ACRONIME	6
REZUMAT	7
INTRODUCERE	8
I.1 SCOPUL STUDIULUI.....	9
I.2 METODOLOGIA APLICATĂ	9
I.2.1 EȘANTIONUL ȘI COLECTAREA DATELOR.....	9
I.2.2.2 STRUCTURA CHESTIONARULUI.....	9
I.2.2.3 INTERVIEWAREA.....	9
EVALUAREA GRADULUI DE SATISFAȚIE A JUSTIȚIABILILOR PRIVIND ACTIVITATEA JUDECĂTORIEI BĂLȚI	11
CAPITOLUL 1.1 PERCEPȚIA VIZITATORILOR DESPRE SISTEMUL JUDECĂTORESC, ACCESUL LA INFORMAȚII CU PRIVIRE LA DREPTURILE JUSTIȚIABILILOR ȘI SUFICIENȚA RESURSELOR MATERIALE ALE INSTANȚELOR	11
CAPITOLUL 1.2 INTERACȚIUNEA JUSTIȚIABILILOR CU SERVICIILE INSTANȚELOR.....	12
CAPITOLUL 1.3 SUGESTII PENTRU ÎMBUNĂTĂȚIREA ACTIVITĂȚII INSTANȚEI DE JUDECATĂ	16
CAPITOLUL 1.4 EXPERIENȚA CU INSTANȚA DE JUDECATĂ ÎN CALITATE DE PARTE LA PROCES.....	18
CAPITOLUL 1.5 PROFILUL RESPONDENȚILOR.....	31
CONCLUZIE	32
ANEXA	33

Figuri:

Figura i.1: Eșantionul justițiabililor	9
Figura 1.1: „Î1. Cât de multă sau puțină încredere aveți în sistemul judecătoresc? (un răspuns posibil)”, %	11
Figura 1.2: „Î2. În general, cum apreciați gradul de ușurință cu care poate fi obținută informația despre drepturile justițiabililor? (un răspuns posibil)”, %	11
Figura 1.3: „Î3. În opinia dvs., resursele materiale (tehnică, mobilier, imobil) din instanța de judecată sunt ... ? (un răspuns posibil), %	11
.....	12
Figura 1.4: „Î4.4. „Care a fost motivul sau motivele interacțiunii în 2021 cu această instanță de judecată? (răspuns multiplu posibil)”, %	12
Figura 1.5: „Î5. În ce tip de dosar ați fost implicat/ă? (răspuns multiplu posibil)”, %	12
Figura 1.6: „Î6. În general, cum apreciați claritatea organizării activității instanței de judecată? (un răspuns posibil)”, %	13
Figura 1.7: „Î7. De ce servicii prestate de direcția/secția de evidență și documentare procesuală (cancelaria/arhiva) ați beneficiat în 2021? (răspuns multiplu)”, %	13
Figura 1.8: „Î8. Ce mijloace de comunicare ați utilizat pentru a contacta direcția/secția de evidență și documentare procesuală (cancelaria/arhiva)? (răspuns multiplu)”, %	14
Figura 1.9: „Î9. Cât a trebuit să așteptați până când personalul instanței de judecată v-a deservit? (un răspuns posibil)”, %	14
Figura 1.10: „Î10. Care afirmație descrie mai bine părerea dvs. privind imparțialitatea judecătorilor în cadrul proceselor judiciare? (un răspuns posibil)”, %	14
Figura 1.11: „Î11. În urma interacțiunii Dvs. cu judecătoria, cum ați descrie activitatea acesteia în privința aspectelor care urmează? Judecătoria... (un răspuns posibil per rând)”, %	15
Figura 1.12: „Î12. Ați beneficiat de consultanță/asistență în probleme juridice în instanța de judecată? (un răspuns posibil)”, %	15

Figura 1.13: „Î24. Din ceea ce cunoașteți, cum puteți oferi sugestii pentru îmbunătățirea activității instanței? (răspuns liber)”, %	16
Figura 1.14: „Î25. Ați oferit vreodată sugestii pentru îmbunătățirea activității instanței? (un răspuns posibil)”, %	16
Figura 1.15: „Î26. Cât de receptivi (deschiși) vi se par angajații instanței la sugestiile oferite de către cetățeni? (un răspuns posibil)”, %	16
Figura 1.16: „Î27. În opinia dvs., ce schimbări concrete sunt necesare pentru a îmbunătăți activitatea instanței de judecată? (răspuns liber)”, %	17
Figura 1.17: „Î13. Atunci când ați fost parte la proces, ați fost reprezentat/ă de avocat? (un răspuns posibil)”, % în rândul respondenților care au avut calitatea de reclamant/victimă/parte vătămată sau pârât/bănuțit/inculpat	18
Figura 1.18: „Î14. Pe cazul la care ați fost parte la proces a fost pronunțată o hotărâre? (un răspuns posibil)”, % în rândul respondenților care au avut calitatea de reclamant/victimă/parte vătămată sau pârât/bănuțit/inculpat	18
Figura 1.19: „Î15. În favoarea cui a fost pronunțată hotărârea pe cazul la care ați fost parte la proces? (un răspuns posibil)”, % în rândul respondenților care au avut calitatea de reclamant/victimă/parte vătămată sau pârât/bănuțit/inculpat pe cazul cărora a fost pronunțată o hotărâre	19
Toți reclamantii/victimele/părțile vătămate și pârâții/bănuții/inculpații care au menționat că ședințele de judecată nu s-au desfășurat într-o limbă pe care o vorbesc au declarat că li s-a oferit un interpret.	20
Figura 1.21: „Î 17. În cazul în care ședințele de judecată au fost realizate în limba pe care nu o vorbiți, Dvs. ați fost asigurat(ă) cu interpret care să traducă comunicarea în limba pe care o vorbiți? (un răspuns posibil)”, în rândul respondenților care au avut calitatea de reclamant/victimă/parte vătămată sau pârât/bănuțit/inculpat și au menționat că ședințele de judecată au fost realizate în limba pe care nu o vorbesc	20
Dintre participanții la sondaj, 43% din reclamantii/victime/părți vătămate și 40% din pârâți/bănuții/inculpați consideră că durata examinării cauzelor lor a fost scurtă. Aproximativ o treime din reclamantii/victime/părți vătămate (29%) și pârâți/bănuții/inculpați (17%) au spus că durata examinării cauzelor lor a fost, într-o anumită măsură, lentă.	20
Figura 1.22: „Î19. Cum apreciați durata gestionării/examinării cazului dvs.? (un răspuns posibil)”, % în rândul respondenților care au avut calitatea de reclamant/victimă/parte vătămată sau pârât/bănuțit/inculpat	20
Figura 1.23: „Î20. Fără a lua în considerare cheltuielile pentru serviciile avocatului, aproximativ câți bani ați cheltuit cu acest proces (taxe judiciare, transport, etc.)? (răspuns liber), % în rândul respondenților care au avut calitatea de reclamant/victimă/parte vătămată sau pârât/bănuțit/inculpat	20
Figura 1.24: „Î21. Fără a lua în considerare cheltuielile pentru serviciile avocatului, cum apreciați costurile privind accesul la justiție? (un răspuns posibil)”, % în rândul respondenților care au avut calitatea de reclamant/victimă/parte vătămată sau pârât/bănuțit/inculpat și au declarat cheltuieli în legătură cu procesul lor	21
Figura 1.25.1: „Î22. Vă rog să apreciați cât de important pentru dvs. este fiecare dintre următoarele aspecte? (un răspuns posibil)”, % în rândul respondenților care au avut calitatea de reclamant/victimă/parte vătămată	21
Figura 1.25.2: „Î22. Vă rog să apreciați cât de important pentru dvs. este fiecare dintre următoarele aspecte? (un răspuns posibil)”, % în rândul respondenților care au avut calitatea de reclamant/victimă/parte vătămată	22
Figura 1.25.3: „Î22. Vă rog să apreciați cât de important pentru dvs. este fiecare dintre următoarele aspecte? (un răspuns posibil)”, % în rândul respondenților care au avut calitatea de reclamant/victimă/parte vătămată	23
Figura 1.25.4: „Î22. Vă rog să apreciați cât de important pentru dvs. este fiecare dintre următoarele aspecte? (un răspuns posibil)”, % în rândul respondenților care au avut calitatea de reclamant/victimă/parte vătămată	23
Figura 1.25.5: „Î22. Vă rog să apreciați cât de important pentru dvs. este fiecare dintre următoarele aspecte? (un răspuns posibil)”, % în rândul respondenților care au avut calitatea de pârât/bănuțit/inculpat	24

Figura 1.25.6: „Î22. Vă rog să apreciați cât de important pentru dvs. este fiecare dintre următoarele aspecte? (un răspuns posibil)”, % în rândul respondenților care au avut calitatea de pârât/bănuțit/inculpat	24
Figura 1.25.7: „Î22. Vă rog să apreciați cât de important pentru dvs. este fiecare dintre următoarele aspecte? (un răspuns posibil)”, % în rândul respondenților care au avut calitatea de pârât/bănuțit/inculpat	25
Figura 1.25.8: „Î22. Vă rog să apreciați cât de important pentru dvs. este fiecare dintre următoarele aspecte? (un răspuns posibil)”, % în rândul respondenților care au avut calitatea de pârât/bănuțit/inculpat	25
Figura 1.26.1: „Î23. Vă rog să apreciați gradul dvs. de satisfacție cu fiecare dintre următoarele aspecte? (un răspuns posibil)”, % în rândul respondenților care au avut calitatea de reclamant/victimă/parte vătămată ..	26
Figura 1.26.3: „Î23. Vă rog să apreciați gradul dvs. de satisfacție cu fiecare dintre următoarele aspecte? (un răspuns posibil)”, % în rândul respondenților care au avut calitatea de reclamant/victimă/parte vătămată ..	27
Figura 1.26.4: „Î23. Vă rog să apreciați gradul dvs. de satisfacție cu fiecare dintre următoarele aspecte? (un răspuns posibil)”, % în rândul respondenților care au avut calitatea de reclamant/victimă/parte vătămată ..	28
Figura 1.26.5: „Î23. Vă rog să apreciați gradul dvs. de satisfacție cu fiecare dintre următoarele aspecte? (un răspuns posibil)”, % în rândul respondenților care au avut calitatea de pârât/bănuțit/inculpat.....	28
Figura 1.26.6: „Î23. Vă rog să apreciați gradul dvs. de satisfacție cu fiecare dintre următoarele aspecte? (un răspuns posibil)”, % în rândul respondenților care au avut calitatea de pârât/bănuțit/inculpat.....	29
Figura 1.26.7: „Î23. Vă rog să apreciați gradul dvs. de satisfacție cu fiecare dintre următoarele aspecte? (un răspuns posibil)”, % în rândul respondenților care au avut calitatea de pârât/bănuțit/inculpat.....	29
Figura 1.26.8: „Î23. Vă rog să apreciați gradul dvs. de satisfacție cu fiecare dintre următoarele aspecte? (un răspuns posibil)”, % în rândul respondenților care au avut calitatea de pârât/bănuțit/inculpat.....	30
Figura 1.27. Datele socio-demografice ale participanților la sondaj, %	31

Anexe:

Anexa 1: „Î1. Cât de multă sau puțină încredere aveți în sistemul judecătoresc? (un răspuns posibil)”	33
Anexa 2: „ Î2. În general, cum apreciați gradul de ușurință cu care poate fi obținută informația despre drepturile justițiabililor? (un răspuns posibil)”	34
Anexa 3: „Î3. În opinia dvs., resursele materiale (tehnică, mobilier, imobil) din instanța de judecată sunt ... ? (un răspuns posibil)”	35
Anexa 4: „Î4. Care a fost motivul sau motivele interacțiunii în 2021 cu această instanță de judecată? (răspuns multiplu posibil)”	36
Anexa 5: „Î5. În ce tip de dosar ați fost implicat/ă? (răspuns multiplu posibil)”	37
Anexa 6: „ Î6. În general, cum apreciați claritatea organizării activității instanței de judecată? (un răspuns posibil)”	38
Anexa 7: „Î7. De ce servicii prestate de direcția/secția de evidență și documentare procesuală (cancelaria/arhiva) ați beneficiat în.....	39
2021? (răspuns multiplu)”	39
Anexa 8: „Î8. Ce mijloace de comunicare ați utilizat pentru a contacta direcția/secția de evidență și documentare procesuală (cancelaria/arhiva)? (răspuns multiplu)”	40
Anexa 9: „Î9. Cât a trebuit să așteptați până când personalul instanței de judecată v-a deservit? (un răspuns posibil)”	41
Anexa 10: „Î10. Care afirmație descrie mai bine părerea dvs. privind imparțialitatea judecătorilor în cadrul proceselor judiciare? (un răspuns posibil)”	42
Anexa 11.1: „Î11. În urma interacțiunii Dvs. cu judecătoria, cum ați descrie activitatea acesteia în privința aspectelor care urmează? Judecătoria... (un răspuns posibil per rând)”	43
Anexa 11.2: „Î11. În urma interacțiunii Dvs. cu judecătoria, cum ați descrie activitatea acesteia în privința aspectelor care urmează? Judecătoria... (un răspuns posibil per rând)”	44
Anexa 11.3: „Î11. În urma interacțiunii Dvs. cu judecătoria, cum ați descrie activitatea acesteia în privința aspectelor care urmează? Judecătoria... (un răspuns posibil per rând)”	45

Anexa 11.4: „Î11. În urma interacțiunii Dvs. cu judecătoria, cum ați descrie activitatea acesteia în privința aspectelor care urmează? Judecătoria... (un răspuns posibil per rând)”	46
Anexa 12: „Î12. Ați beneficiat de consultanță/asistență în probleme juridice în instanța de judecată? (un răspuns posibil)”	47
Anexa 13: „Î25. Ați oferit vreodată sugestii pentru îmbunătățirea activității instanței? (un răspuns posibil)”	48
Anexa 14: „Î26. Cât de receptivi (deschiși) vi se par angajații instanței la sugestiile oferite de către cetățeni? (un răspuns posibil)”	49

ACRONIME

CAPI – interviu personal asistat de calculator

CEPEJ – Comisia Europeană pentru Eficiența Justiției

NȘ/NR – Nu știu/Niciun răspuns

PIGD – Program integrat de gestionare a dosarelor

MCI – Inițiativa „Instanțe Judecătorești Model”

MJ – Ministerul Justiției

P.p. – punct procentual

RM – Republica Moldova

CSM – Consiliul Superior al Magistraturii

USAID – Agenția Statelor Unite pentru Dezvoltare Internațională

REZUMAT

Acest raport privind rezultatele sondajului în rândul justițiabililor a fost întocmit de Magenta Consulting pentru Checchi and Company Consulting și Judecătoria Bălți, în cadrul Proiectului „Instanțe Judecătorești Model” (MCI), finanțat de USAID.

Scopul sondajului este de a evalua gradul de satisfacție a justițiabililor privind activitatea Judecătoriei Bălți. În acest sens, datele au fost colectate prin intermediul unei metode cantitative. Astfel, sondajul a fost realizat prin utilizarea interviului personal asistat de calculator (CAPI) în rândul a 266 de justițiabili care au interacționat cu instanța judecătorească în 2021. Datele au fost colectate în perioada 6 septembrie – 19 noiembrie 2021.

Majoritatea participanților la sondaj au declarat că au nivel ridicat de încredere în sistemul judecătoresc (59%). 72% din respondenți au declarat că, în general, a fost ușor să obțină informații privind drepturile justițiabililor. Majoritatea respondenților au fost de acord că instanța judecătorească a avut suficiente resurse materiale (90%). Majoritatea (79%) au evaluat organizarea activității din cadrul instanței judecătorești ca fiind, în general, clară.

Dintre participanții la sondaj, 42% au declarat că au interacționat cu instanța judecătorească în calitate de reclamant/victimă/parte vătămată, în timp ce 30% au declarat că au fost pârâți/bănuși/inculpați. Cel mai des, respondenții au fost implicați într-un dosar civil (45%) sau penal (31%). Cel puțin jumătate din respondenții care au fost părți într-o cauză, au declarat că au fost reprezentați de un avocat. Cel puțin două din cinci părți chestionate (39%-50%) au menționat că în cauza lor a fost pronunțată o hotărâre judecătorească. Cel puțin două din cinci părți chestionate (40%-43%) au fost de părerea că, în general, cauza lor a fost examinată rapid. În general, părțile chestionate au evaluat elementele de funcționare a instanței ca fiind importante (78%-99%) și satisfăcătoare (77%-91%).

Primele trei servicii oferite de direcția/secția de evidență și documentare procesuală, de care au beneficiat respondenții, au fost accesul la materialele din dosar (50%), informații despre formularele cererilor de chemare în judecată (46%) și informații despre hotărârile judecătorești (33%). Majoritatea au declarat că s-au prezentat personal la direcție (86%) și că timpul de așteptare a fost de 15 minute sau mai puțin (82%). O treime din respondenți (36%) au declarat că au beneficiat de consultanță/asistență juridică din partea personalului instanței.

Majoritatea respondenților au fost de părere că instanța este echitabilă (83%), servește interesului public (80%), este eficientă (79%) și transparentă (78%). 32% din respondenți au considerat că judecătorii au fost total imparțiali în procesele de judecată și 41% au declarat că judecătorii au fost imparțiali.

Majoritatea respondenților considerau că personalul instanței a fost, în general, receptiv la sugestiile oferite de cetățeni (83%). Pe baza răspunsurilor spontane ale participanților la sondaj, sunt necesare următoarele cinci schimbări pentru a îmbunătăți activitatea instanței: reducerea duratei proceselor (9%), asigurarea corectitudinii (8%) și a punctualității (8%), o mai bună organizare a activității instanței de judecată (6%) și eliminarea corupției (5%).

INTRODUCERE

Acest sondaj a fost realizat de *Magenta Consulting* pentru *Checchi and Company Consulting* și Judecătoria Bălți în cadrul Proiectului „Instanțe Judecătorești Model”.

Proiectul „Instanțe Judecătorești Model” („MCI” sau „Proiectul”) este prevăzut pentru o perioadă de trei ani și are drept scop îmbunătățirea performanței instanțelor judecătorești în vederea asigurării serviciilor judiciare de calitate și consolidării conexiunii între instanțe judecătorești, comunități și justițiabili. Proiectul urmărește două obiective: 1) identificarea și susținerea instanțelor judecătorești din RM care doresc să obțină și să mențină statutul de judecătorie-model prin oferirea de servicii mai bune publicului; și 2) oferirea asistenței suplimentare la nivel național pentru facilitarea schimbărilor necesare cu scopul îmbunătățirii performanței la nivelul instanțelor de judecată individuale.

Necesitatea acestui sondaj a fost determinată de recomandările în domeniul măsurării calității justiției adoptate de Comisia Europeană pentru Eficiența Justiției (CEPEJ) la 7 decembrie 2016, în cadrul celei de-a 28-a ședințe plenare a CEPEJ. Una din recomandări se referă la necesitatea introducerii unei culturi de măsurare a calității prin intermediul sondajelor realizate în rândul justițabililor/avocaților.

Deși conceptele de management al calității și satisfacție a clienților sunt asociate, de obicei, cu sectorul privat, această practică s-a dovedit a fi de o deosebită importanță și utilitate pentru sectorul public, în general, și pentru sistemul judecătoresc, în special. CEPEJ se așteaptă ca sondajele privind gradul de satisfacție a justițabililor și a avocaților să fie realizate cu regularitate la nivel național și la nivelul fiecărei instanțe în parte, iar cultura calității să fie introdusă în sistemele judiciare europene. O astfel de abordare demonstrează că sistemul judiciar se angajează să adune feedback de la justițiabili și să ia măsuri pentru a îndeplini recomandările și a răspunde așteptărilor justițabililor identificate în sondaj.

Sondajele privind gradul de satisfacție a justițabililor ar trebui să ia în considerare utilizatorii externi ai instanțelor, cum ar fi utilizatorii finali ai instanțelor, și utilizatorii interni, cum ar fi angajații instituțiilor, care prin munca și eforturile lor reprezintă principalii actori implicați în furnizarea serviciului.

Începând cu 2007, eforturile mai multor proiecte finanțate de USAID în Republica Moldova s-au axat pe dezvoltarea unor instrumente și sisteme automatizate complete de măsurare a performanței și pe consolidarea capacității autorităților judiciare naționale de a utiliza aceste sisteme și de a interpreta și utiliza datele privind performanța. În 2009, au fost elaborați și încorporați Modulul de măsurare a performanței primii trei indicatori de performanță conformi cu standardele internaționale. De atunci, lista de indicatori naționali de performanță a crescut până la 17 indicatori aprobați de Consiliul Superior al Magistraturii.¹ Lista indicatorilor aprobați include și gradul de satisfacție a justițabililor. Prin urmare, Republica Moldova și-a demonstrat angajamentul de a promova practica de măsurare a gradului de satisfacție a justițabililor, iar acest raport privind rezultatele

¹ Hotărârea CSM nr. 854/37 din 19 decembrie 2017 privind aprobarea indicatorilor de performanță.

sondajului a fost elaborat pentru a sprijini sistemul judiciar național în eforturile sale de a implementa cu succes metodologia de măsurare a performanței și de a răspunde nevoilor justițiabililor.

I.1 SCOPUL STUDIULUI

Sondajul a fost realizat pentru a evalua măsura în care Judecătoria Bălți a răspuns așteptărilor justițiabililor săi și pentru a identifica factorii care au cauzat nemulțumiri.

I.2 METODOLOGIA APLICATĂ

Datele prezentate în acest raport au fost colectate prin intermediul unei metode cantitative. Astfel, sondajul a fost realizat prin utilizarea interviului personal asistat de calculator (CAPI) în rândul a 266 de justițiabili care au interacționat cu instanța judecătorească în 2021 în calitate de reclamanti, pârâți, martori, au asistat la ședințe de judecată, au solicitat informații sau au interacționat cu instanța în altă calitate.

Datele au fost colectate în perioada 6 septembrie – 19 noiembrie 2021.

I.2.1 EȘANTIONUL ȘI COLECTAREA DATELOR

Eșantionul include 266 de justițiabili din cadrul Judecătoriei Bălți (sediul central și sediile secundare). Datele au fost colectate la ieșirea din instanțele judecătorești.

Figura i.1 include structura eșantionului pentru sondajul în rândul justițiabililor:

Figura i.1: Eșantionul justițiabililor

	Nr.
Sediul central Bălți	95
Sediul Fălești	91
Sediul Sângerei	80
Total	266

I.2.2.2 STRUCTURA CHESTIONARULUI

Chestionarul a cuprins 35 de întrebări cu privire la calitatea în care respondenții au interacționat cu instanța, opinii despre serviciile prestate, sugestii privind îmbunătățirea activității instanței, date socio-demografice etc.

I.2.2.3 INTERVIEWAREA

Datele au fost colectate prin intermediul metodei CAPI (sondaj realizat față în față, utilizând tablete – interviu personal asistat de calculator), la ieșirea din sediul central și sediile secundare ale Judecătoriei Bălți. Colectarea datelor a inclus următoarele etape:

Selectarea interviuatorilor

A fost selectată o echipă de interviuatori. Ei au o vastă experiență în desfășurarea interviurilor față în față. În scopul desfășurării proiectului, echipa de interviuatori a fost

instruită cu privire la tipurile de răspunsuri așteptate de la respondenți, procedura de înregistrare a răspunsurilor și instrucțiunile din chestionar care trebuie urmate.

Colectarea datelor

Magenta Consulting a folosit metoda CAPI pentru colectarea datelor. De asemenea, în procesul de colectare a datelor o persoană a fost responsabilă de ținerea evidenței tuturor chestionarelor care au parvenit din teren, de verificarea calității muncii efectuate și de monitorizarea progresului. Toate interviurile au fost desfășurate în limbile română sau rusă, în funcție de preferința respondenților. Aproximativ 40-50% din respondenți au fost telefonați de un manager de colectare a datelor care a verificat durata interviului și a comparat informația cu datele de pe tabletă.

Pentru a asigura protecția împotriva Covid-19, au fost stabilite reguli de colectare a datelor în contextul pandemiei, pe baza recomandărilor Organizației Mondiale a Sănătății (OMS) și ale Comisiei pentru Situații Excepționale a Republicii Moldova. Magenta Consulting a instruit toți angajații implicați în studiu cu privire la măsurile de protecție pentru prevenirea infectării cu Covid-19 și a oferit echipamentul individual de protecție necesar (mănuși de unică folosință, măști, gel dezinfectant). Intervievatorii din teren i-au informat pe respondenți cu privire la măsurile de protecție în vigoare pentru a preveni infectarea cu Covid-19. Intervievatorii din teren au respectat, de asemenea, distanța socială recomandată de OMS (1m) și au exclus orice contact interpersonal. De asemenea, interviatorii din teren au pus la dispoziția respondenților echipament individual de protecție. Atât interviatorii din teren, cât și respondenții care au participat la sondaj au purtat echipament individual de protecție pe tot parcursul procesului de interviu.

Introducerea datelor

Chestionarele au fost introduse imediat în baza de date. Odată ce interviatorul termina de introdus răspunsurile, datele erau transferate în bazele de date prin Wi-Fi, fapt care a eliminat costurile introducerii duble și a contribuit la reducerea erorilor.

Analiza datelor

Magenta Consulting utilizează software-ul statistic SPSS pentru a analiza datele sondajului și a produce nu doar rezultate generale pentru fiecare întrebare, ci și tabele încrucișate cu date demografice sau orice alte întrebări, demonstrând corelații/asociații cu subiectul de interes. Fiecare rezultat este prezentat grafic și comentat.

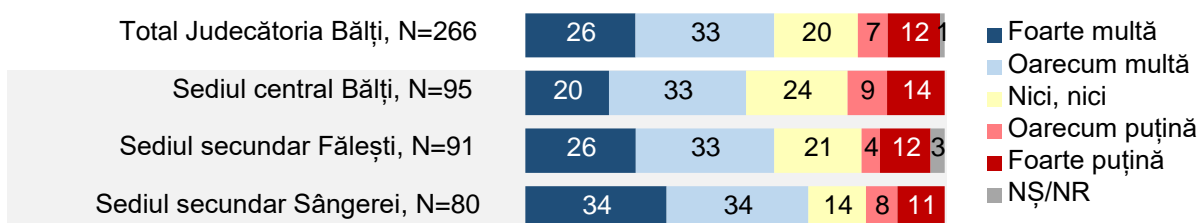
EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACȚIE A JUSTIȚIABILILOR PRIVIND ACTIVITATEA JUDECĂTORIEI BĂLȚI

Această secțiune cuprinde analiza datelor colectate prin intermediul sondajului.

CAPITOLUL 1.1 PERCEPȚIA VIZITATORILOR DESPRE SISTEMUL JUDECĂTORESC, ACCESUL LA INFORMAȚII CU PRIVIRE LA DREPTURILE JUSTIȚIABILILOR ȘI SUFICIENȚA RESURSELOR MATERIALE ALE INSTANȚELOR

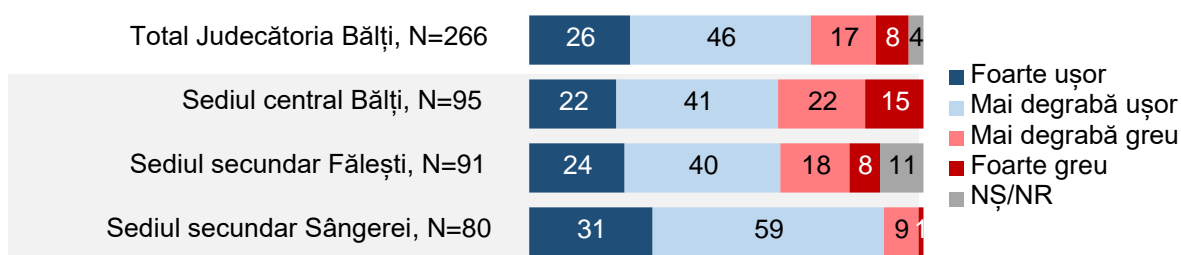
59% din respondenții de la Judecătoria Bălți au declarat că au nivel ridicat de încredere în sistemul judecătoresc. Ponderea justițiabililor care au foarte multă încredere în sistemul judecătoresc este un pic mai mare în rândul respondenților de la sediul Sângerei (68%).

Figura 1.1: „Î1. Cât de multă sau puțină încredere aveți în sistemul judecătoresc? (un răspuns posibil)”, %



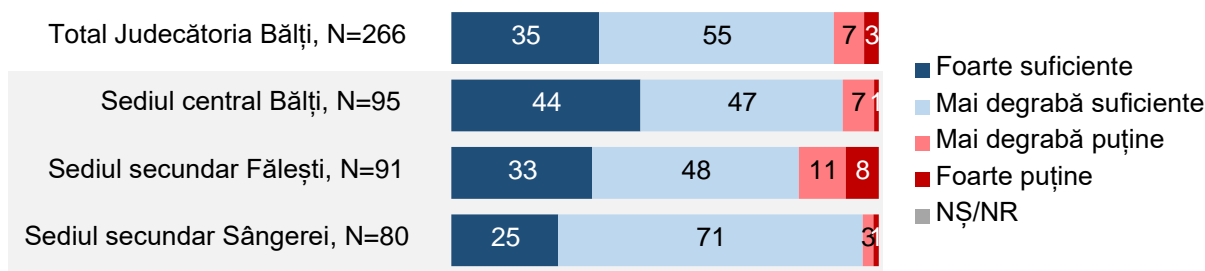
Majoritatea respondenților (72%) consideră că, în general, a fost ușor să obțină informații despre drepturile justițiabililor, iar fiecare al patrulea respondent (25%) a menționat că a fost greu să obțină informații. Justițiabilii chestionați la sediul Sângerei au menționat într-o măsură mai mare că le-a fost mai degrabă ușor să obțină informații despre drepturile justițiabililor (90%).

Figura 1.2: „Î2. În general, cum apreciați gradul de ușurință cu care poate fi obținută informația despre drepturile justițiabililor? (un răspuns posibil)”, %



În opinia respondenților, resursele materiale (precum tehnică, mobilier, imobil) sunt suficiente în instanța de judecată (90%). Fiecare al cincilea respondent (19%) din sediul Fălești consideră că resursele materiale din instanța de judecată sunt insuficiente.

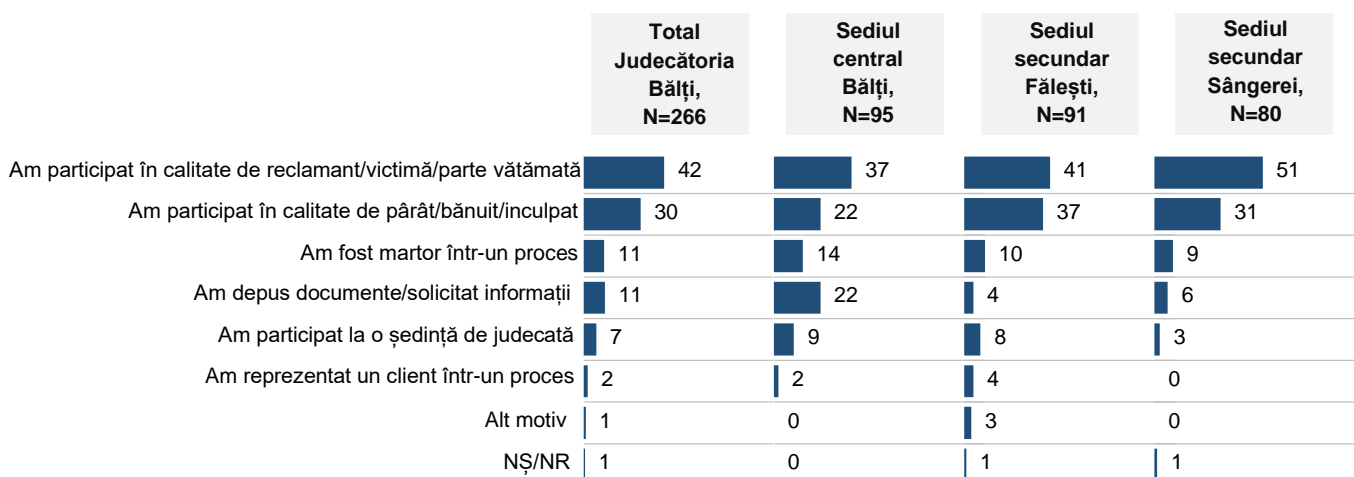
Figura 1.3: „Î3. În opinia dvs., resursele materiale (tehnică, mobilier, imobil) din instanța de judecată sunt ... ? (un răspuns posibil)”, %



CAPITOLUL 1.2 INTERACȚIUNEA JUSTIȚIABILILOR CU SERVICIILE INSTANȚELOR

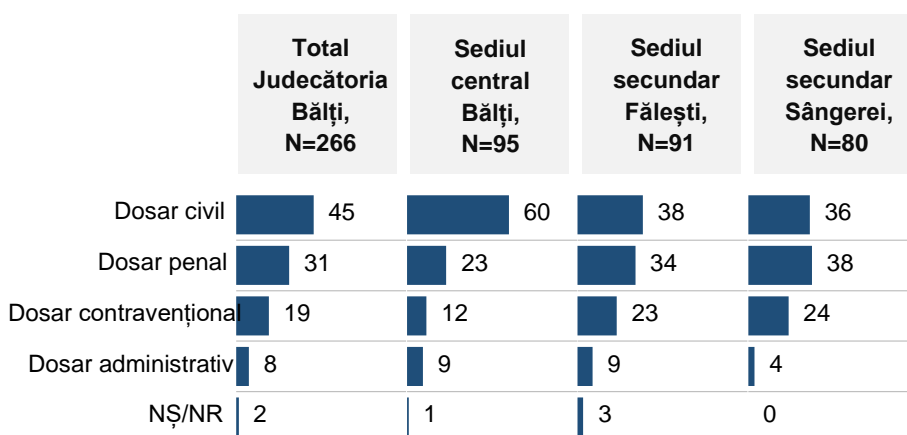
42% dintre respondenți au declarat că au interacționat cu instanța de judecată în anul 2021 în calitate de reclamant/victimă/parte vătămată, în timp ce 30% au avut calitatea procesuală de pârâți/bănuți/inculpați. Dintre respondenții de la sediul central, 22% au menționat că au interacționat cu instanța atunci când au depus documente sau au solicitat informații.

Figura 1.4: „Î4.4. „Care a fost motivul sau motivele interacțiunii în 2021 cu această instanță de judecată? (răspuns multiplu posibil)”, %



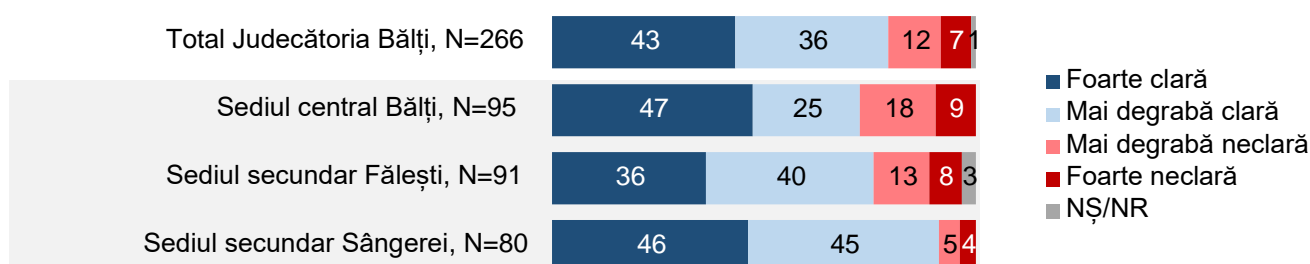
Circa jumătate (45%) din participanții la sondaj au fost implicați într-un dosar civil. Această pondere este mai mare în rândul respondenților de la sediul central (60%). La sediile din Fălești și Sângerei, respondenții au menționat într-o măsură mai mare că au fost implicați într-un dosar contravențional.

Figura 1.5: „Î5. În ce tip de dosar ați fost implicat/ă? (răspuns multiplu posibil)”, %



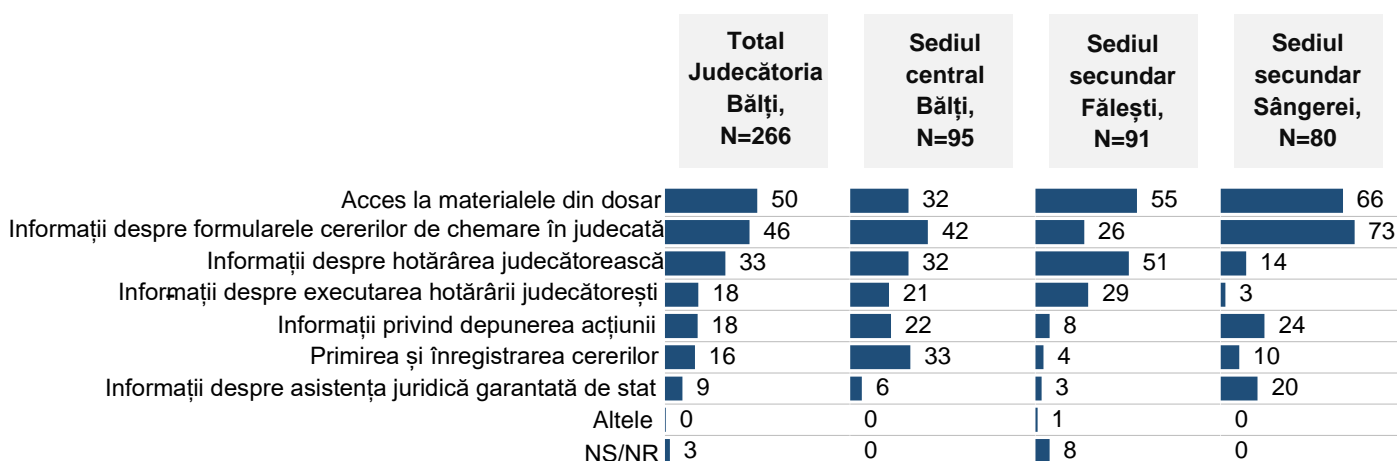
Respondenții au declarat că organizarea activității în cadrul instanței judecătorești a fost, în general, clară (79%). Respondenții de la sediul Sângerei au exprimat că organizarea activității în cadrul instanței judecătorești a fost, în general, clară (91%).

Figura 1.6: „Î6. În general, cum apreciați claritatea organizării activității instanței de judecată? (un răspuns posibil)”, %



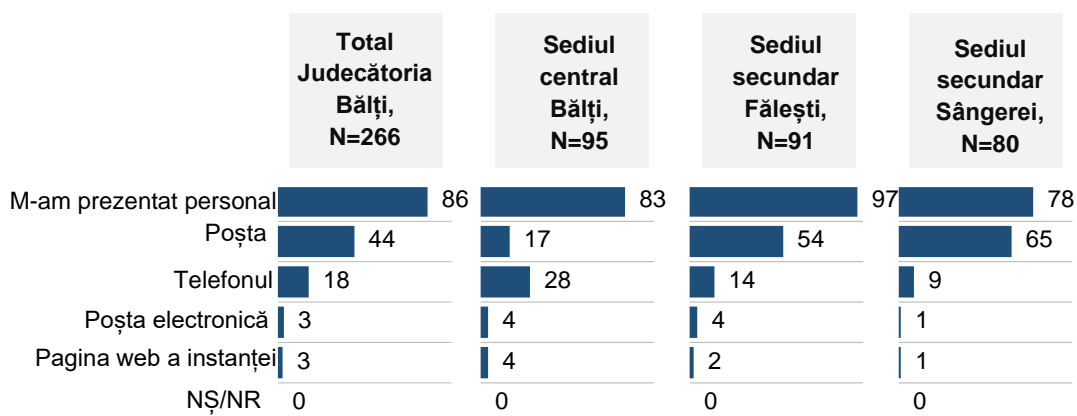
În anul 2021, primele trei servicii de care au beneficiat de vizitatorii instanței au fost accesul la materialele din dosar (50%), informații despre formularele cererilor de chemare în judecată (46%) și informații despre hotărârea judecătorească (33%). Cel mai frecvent, respondenții de la sediul Sângerei (73%) și sediul central (42%) au interacționat cu direcția/secția de evidență și documentare procesuală pentru a obține informații despre formularele cererilor de chemare în judecată.

Figura 1.7: „Î7. De ce servicii prestate de direcția/secția de evidență și documentare procesuală (cancelaria/arhiva) ați beneficiat în 2021? (răspuns multiplu)”, %



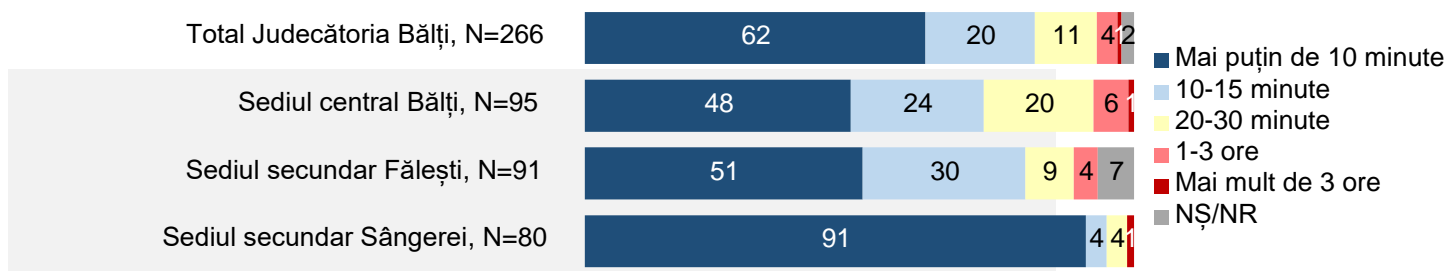
Majoritatea participanților la sondaj (86%) au răspuns că s-au prezentat personal la direcția/secția de evidență și documentare procesuală. 65% dintre respondenții de la sediul Sângerei și 54% dintre respondenții de la sediul Fălești au menționat că au contactat direcția/secția de evidență și documentare procesuală prin intermediul poștei.

Figura 1.8: „Î8. Ce mijloace de comunicare ați utilizat pentru a contacta direcția/secția de evidență și documentare procesuală (cancelaria/arhiva)? (răspuns multiplu)”, %



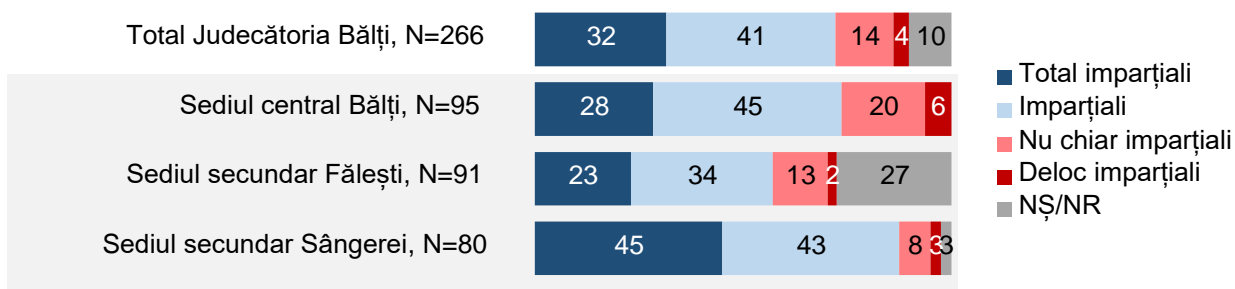
Majoritatea respondenților au menționat că a trebuit să aștepte 15 minute sau mai puțin pentru a fi deserviți de personalul instanței (82%). Potrivit respondenților, personalul de la sediul Sângerei deservește justițiabilii mai repede - 91% au menționat că a trebuit să aștepte mai puțin de 10 minute.

Figura 1.9: „Î9. Cât a trebuit să așteptați până când personalul instanței de judecată v-a deservit? (un răspuns posibil)”, %



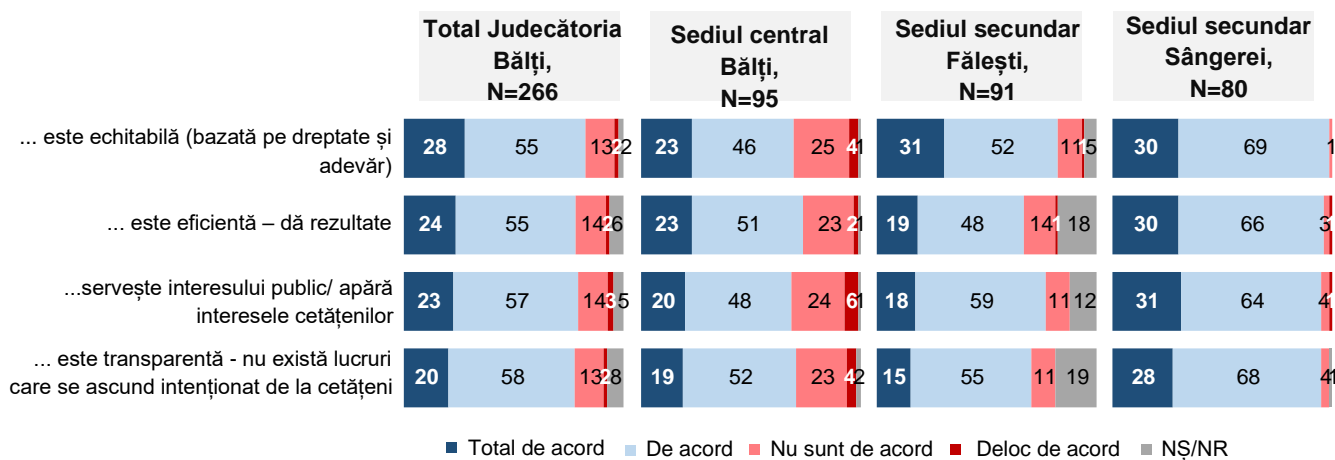
32% din respondenți au considerat că judecătorii au fost total imparțiali în procesele de judecată și 41% au declarat că judecătorii au fost imparțiali. Un procentaj mai mare dintre respondenții de la sediul Sângerei consideră că judecătorii au fost total imparțiali (45%).

Figura 1.10: „Î10. Care afirmație descrie mai bine părerea dvs. privind imparțialitatea judecătorilor în cadrul proceselor judiciare? (un răspuns posibil)”, %



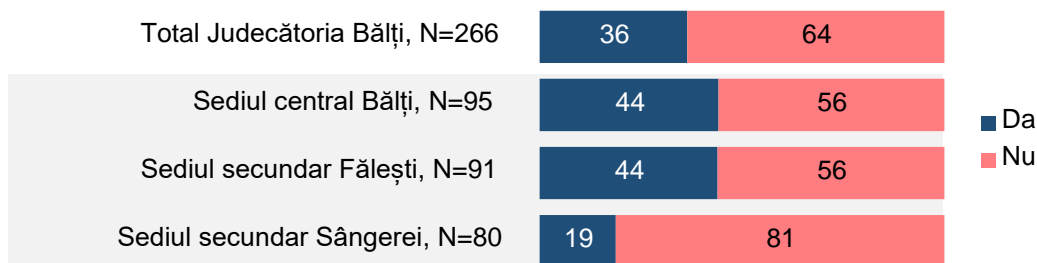
Majoritatea respondenților, în general, au fost de acord că instanța este echitabilă (83%), servește interesului public (80%), este eficientă (79%) și transparentă (78%).

Figura 1.11: „Î11. În urma interacțiunii Dvs. cu judecătoria, cum ați descrie activitatea acesteia în privința aspectelor care urmează? Judecătoria... (un răspuns posibil per rând)”, %



Circa o treime din participanții la sondaj (36%) au declarat că au beneficiat de consultanță sau asistență juridică din partea personalului instanței. Această pondere este mai mare în rândul respondenților de la sediul central și de la sediul Fălești.

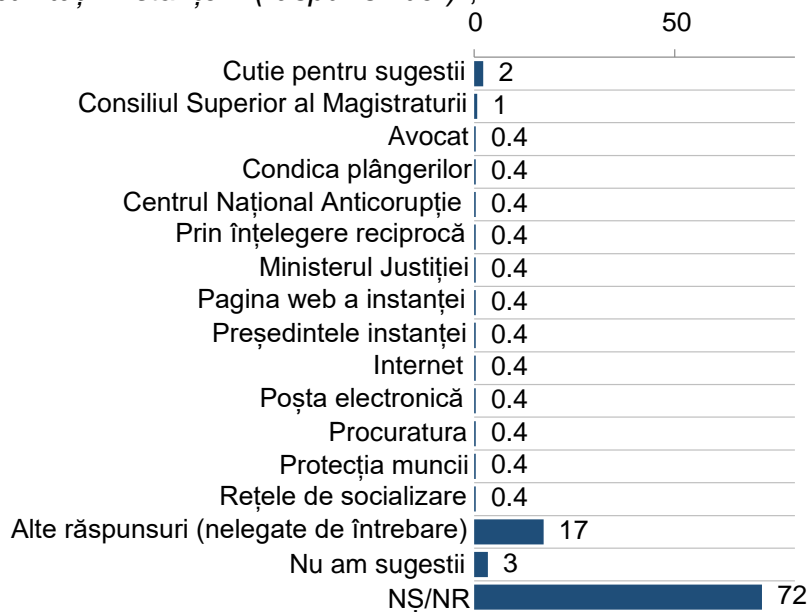
Figura 1.12: „Î12. Ați beneficiat de consultanță/asistență în probleme juridice în instanța de judecată? (un răspuns posibil)”, %



CAPITOLUL 1.3 SUGESTII PENTRU ÎMBUNĂTĂȚIREA ACTIVITĂȚII INSTANȚEI DE JUDECATĂ

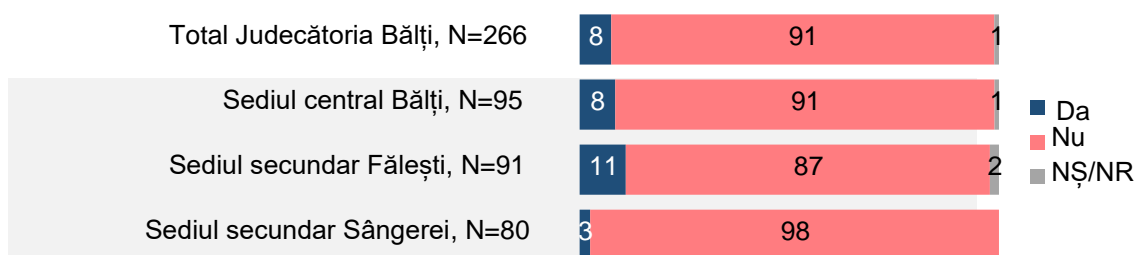
Când li s-au solicitat răspunsuri spontane cu privire la modalități prin care justițiabilii ar putea oferi sugestii pentru îmbunătățirea activității instanțelor judecătorești, majoritatea respondenților nu au știut unde ar putea oferi sugestii sau nu au avut un răspuns (72%). 2% din respondenți au menționat că ar putea oferi sugestii prin intermediul cutiei pentru sugestii și 1% - că le-ar putea transmite la CSM.

Figura 1.13: „Î24. Din ceea ce cunoașteți, cum puteți oferi sugestii pentru îmbunătățirea activității instanței? (răspuns liber)”, %



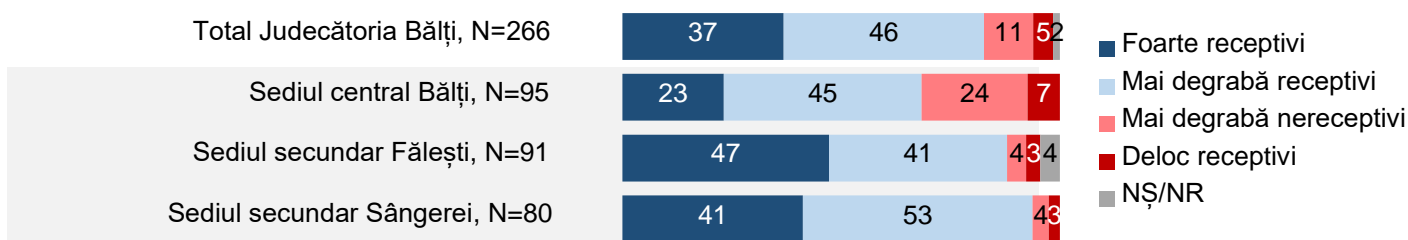
Majoritatea respondenților au menționat că nu au oferit niciodată sugestii pentru îmbunătățirea activității instanței (91%).

Figura 1.14: „Î25. Ați oferit vreodată sugestii pentru îmbunătățirea activității instanței? (un răspuns posibil)”, %



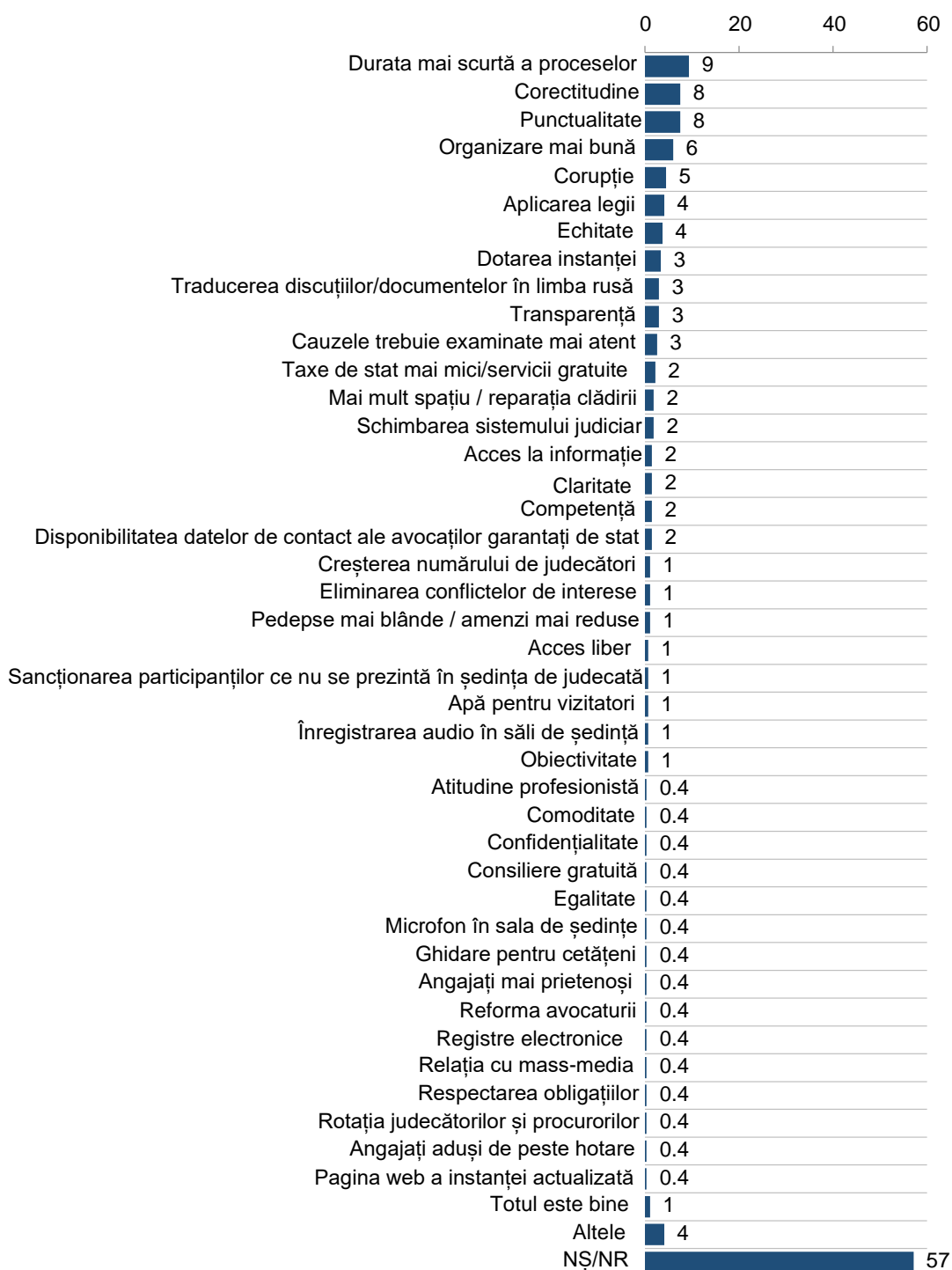
În general, majoritatea respondenților au fost de părere că personalul instanței a fost receptiv la sugestiile oferite de cetățeni. 37% au răspuns că angajații instanței au fost foarte receptivi, iar 46% - mai degrabă receptivi. Aproximativ jumătate din respondenții de la sediul Fălești (47%) consideră că angajații instanței au fost foarte receptivi la sugestiile oferite de cetățeni.

Figura 1.15: „Î26. Cât de receptivi (deschiși) vi se par angajații instanței la sugestiile oferite de către cetățeni? (un răspuns posibil)”, %



Conform răspunsurilor spontane ale respondenților, sunt necesare următoarele cinci schimbări pentru a îmbunătăți activitatea instanței: reducerea duratei proceselor (9%), asigurarea corectitudinii (8%) și a punctualității (8%), o mai bună organizare a activității instanței (6%) și eliminarea corupției (5%).

Figura 1.16: „În opinia dvs., ce schimbări concrete sunt necesare pentru a îmbunătăți activitatea instanței de judecată? (răspuns liber)”, %

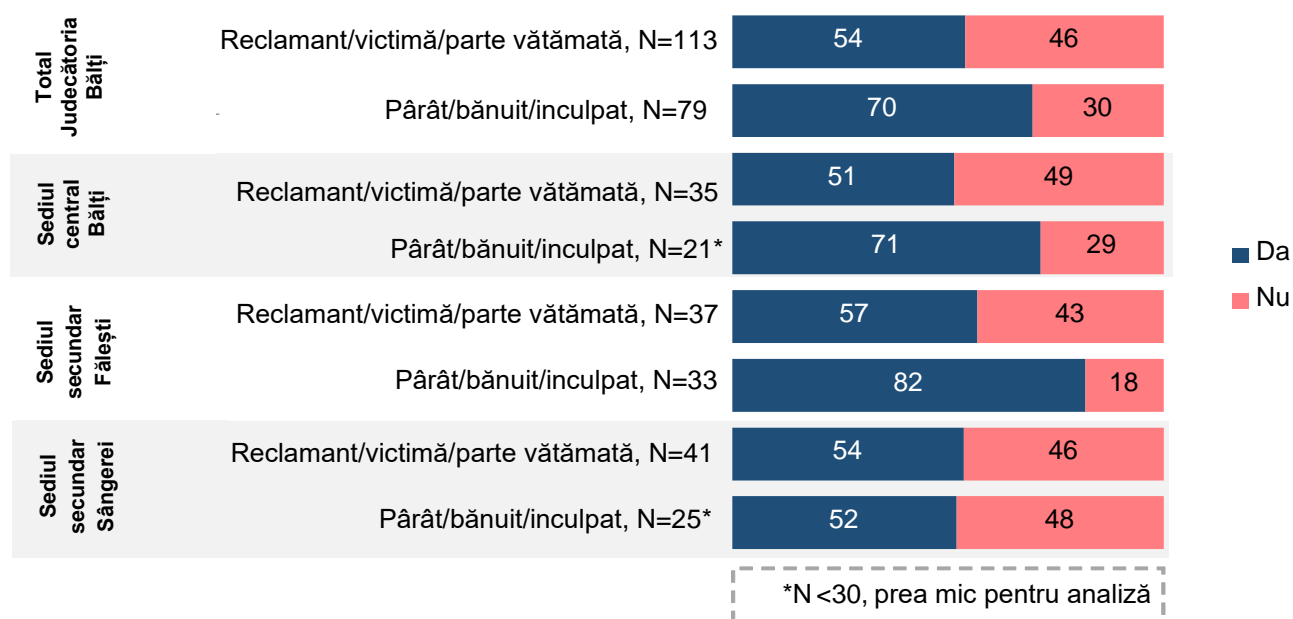


CAPITOLUL 1.4 EXPERIENȚA CU INSTANȚA DE JUDECATĂ ÎN CALITATE DE PARTE LA PROCES

Întrebările din acest subcapitol au fost adresate doar respondenților care au menționat că au fost implicați într-un proces în calitate de reclamant/victimă/parte vătămată sau pârât/bănuțit/inculpat în anul 2021.

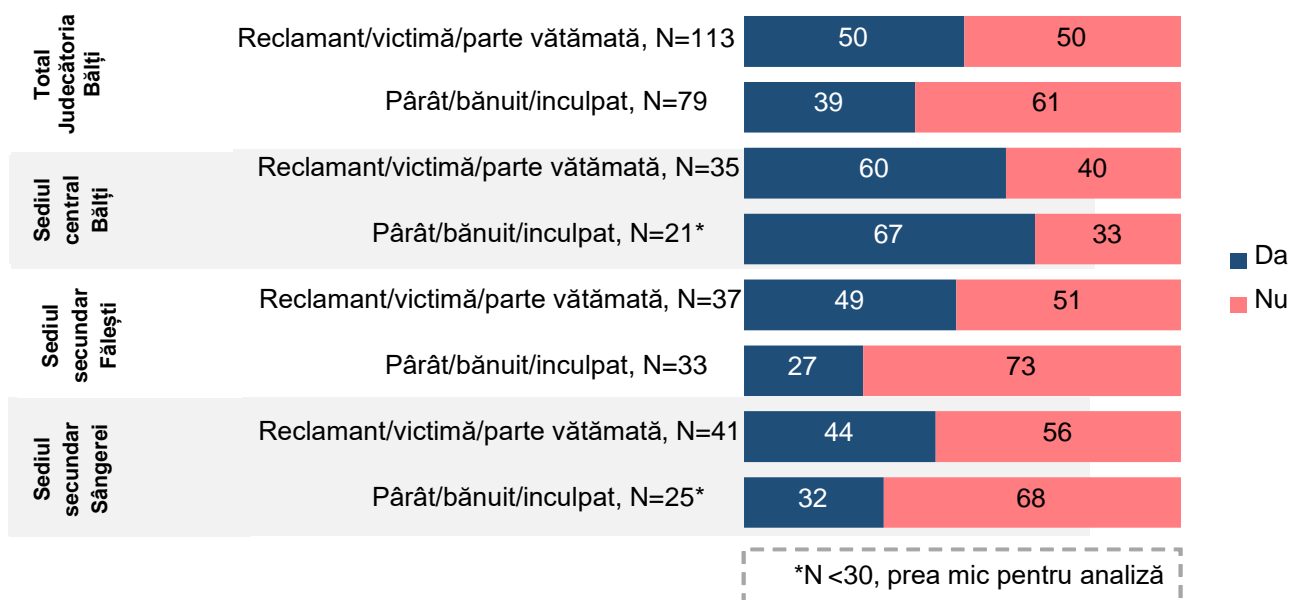
Majoritatea pârâților/bănuțitorilor/inculpaților (70%) care au participat la sondaj și circa jumătate din reclamanți/victime/părți vătămate (54%) au menționat că au fost reprezentanți de un avocat.

Figura 1.17: „Î13. Atunci când ați fost parte la proces, ați fost reprezentat/ă de avocat? (un răspuns posibil)”, % în rândul respondenților care au avut calitatea de reclamant/victimă/parte vătămată sau pârât/bănuțit/inculpat



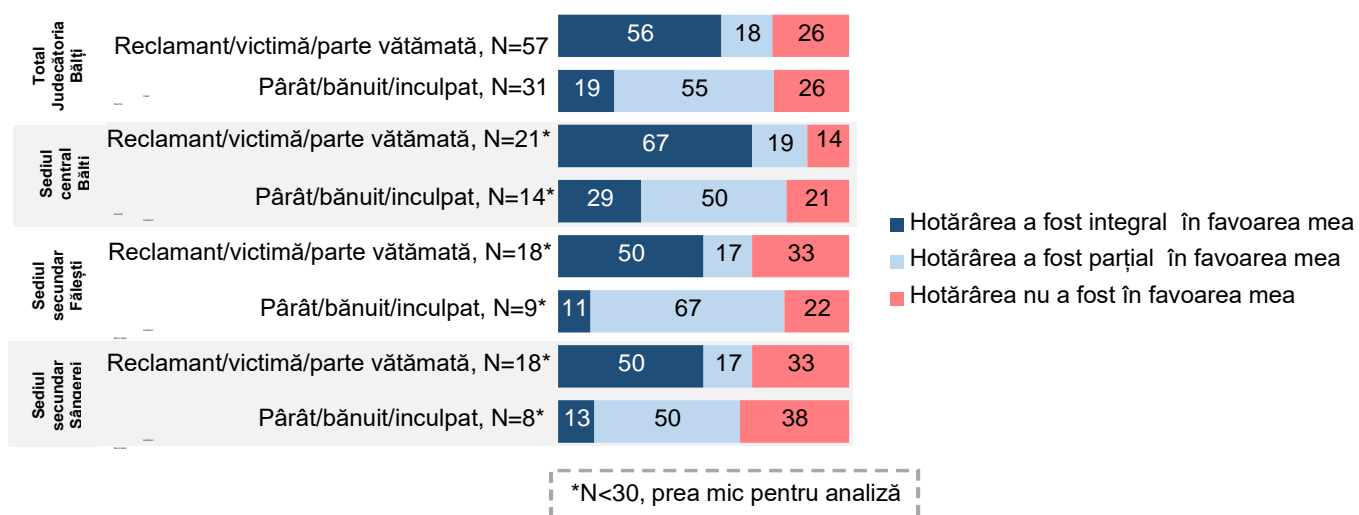
Dintre participanții la sondaj, 50% din reclamanți/victime/părți vătămate și 39% din pârâți/bănuțitorii/inculpați au menționat că a fost pronunțată o hotărâre pe cazul lor.

Figura 1.18: „Î14. Pe cazul la care ați fost parte la proces a fost pronunțată o hotărâre? (un răspuns posibil)”, % în rândul respondenților care au avut calitatea de reclamant/victimă/parte vătămată sau pârât/bănuțit/inculpat



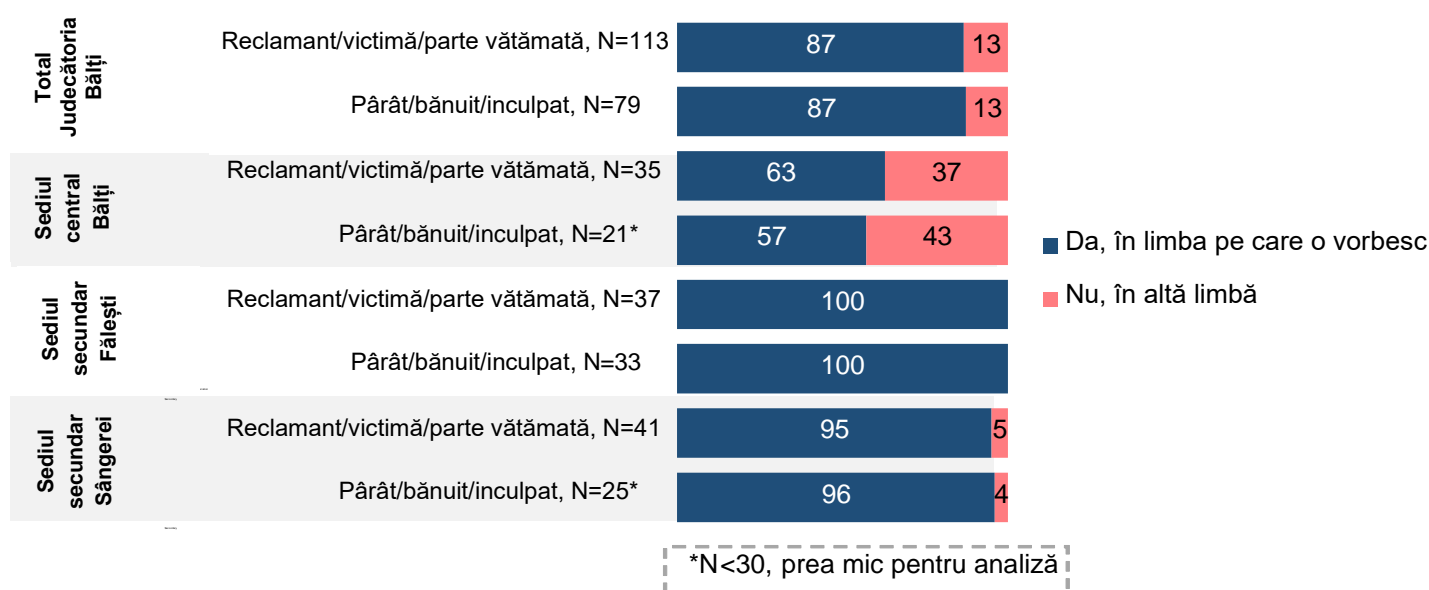
În rândul respondenților care au avut calitatea de reclamant/victimă/parte vătămată și care au menționat că pe cazul lor a fost pronunțată o hotărâre, majoritatea au spus că hotărârea a fost în favoarea lor (56%). 19% din pârâți au menționat același lucru.

Figura 1.19: „Î15. În favoarea cui a fost pronunțată hotărârea pe cazul la care ați fost parte la proces? (un răspuns posibil)”, % în rândul respondenților care au avut calitatea de reclamant/victimă/parte vătămată sau pârât/bănuțit/inculpat pe cazul cărora a fost pronunțată o hotărâre



87% dintre reclamanții/victimele/părțile vătămate și pârâții/bănuții/inculpații participanți la sondaj au precizat că ședințele de judecată s-au desfășurat într-o limbă pe care o vorbesc.

Figura 1.20: „Î16. Au avut loc ședințele de judecată în limba pe care o vorbiți? (un răspuns posibil)”, % în rândul respondenților care au avut calitatea de reclamant/victimă/parte vătămată sau pârât/bănuțit/inculpat



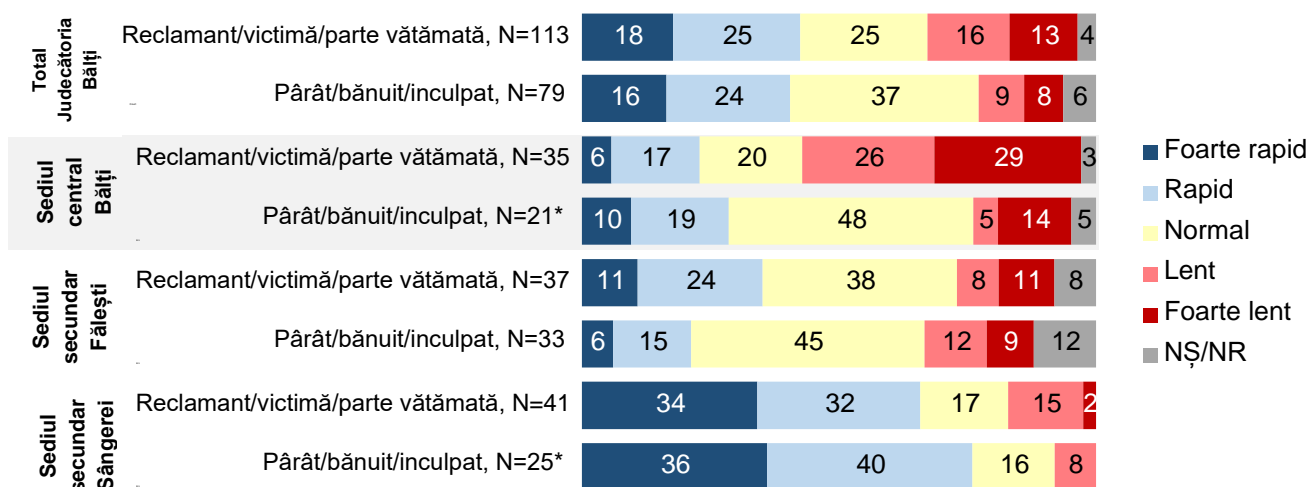
Toți reclamantii/victimele/părțile vătămate și pârâții/bănuții/inculpații care au menționat că ședințele de judecată nu s-au desfășurat într-o limbă pe care o vorbesc au declarat că li s-a oferit un interpret.

Figura 1.21: „Î17. În cazul în care ședințele de judecată au fost realizate în limba pe care nu o vorbiți, Dvs. ați fost asigurat(ă) cu interpret care să traducă comunicarea în limba pe care o vorbiți? (un răspuns posibil)”, în rândul respondenților care au avut calitatea de reclamant/victimă/parte vătămată sau pârât/bănuț/inculpat și au menționat că ședințele de judecată au fost realizate în limba pe care nu o vorbesc

Nr. per coloană	Reclamant/victimă/parte vătămată	Pârât/bănuț/inculpat
Da	15	10
Nu	0	0
Nr. total	15	10

Dintre participanții la sondaj, 43% din reclamantii/victimele/părți vătămate și 40% din pârâți/bănuți/inculpați consideră că durata examinării cauzelor lor a fost scurtă. Aproximativ o treime din reclamantii/victimele/părți vătămate (29%) și pârâți/bănuți/inculpați (17%) au spus că durata examinării cauzelor lor a fost, într-o anumită măsură, lentă.

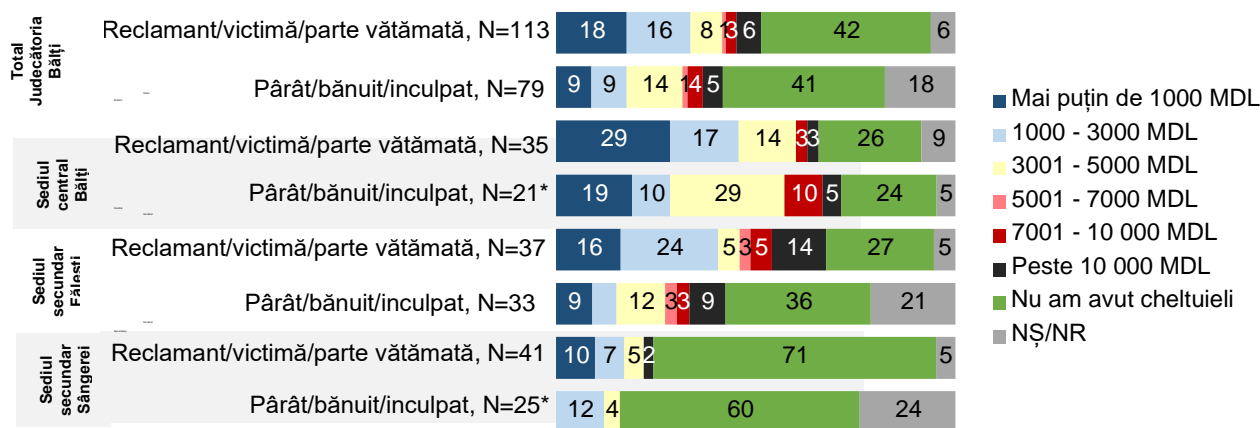
Figura 1.22: „Î19. Cum apreciați durata gestionării/examinării cazului dvs.? (un răspuns posibil)”, % în rândul respondenților care au avut calitatea de reclamant/victimă/parte vătămată sau pârât/bănuț/inculpat



*N<30, Prea mic pentru analiză

24% din reclamantii/victimele/părțile vătămate și 18% din pârâții/bănuții/inculpații care au participat la sondaj au declarat că au cheltuit 3000 lei pentru proces, fără a lua în considerare cheltuielile pentru serviciile avocatului. 42% din reclamantii/victimele/părți vătămate și 41% din pârâți/bănuți/inculpați au menționat că nu au avut cheltuieli pentru proces.

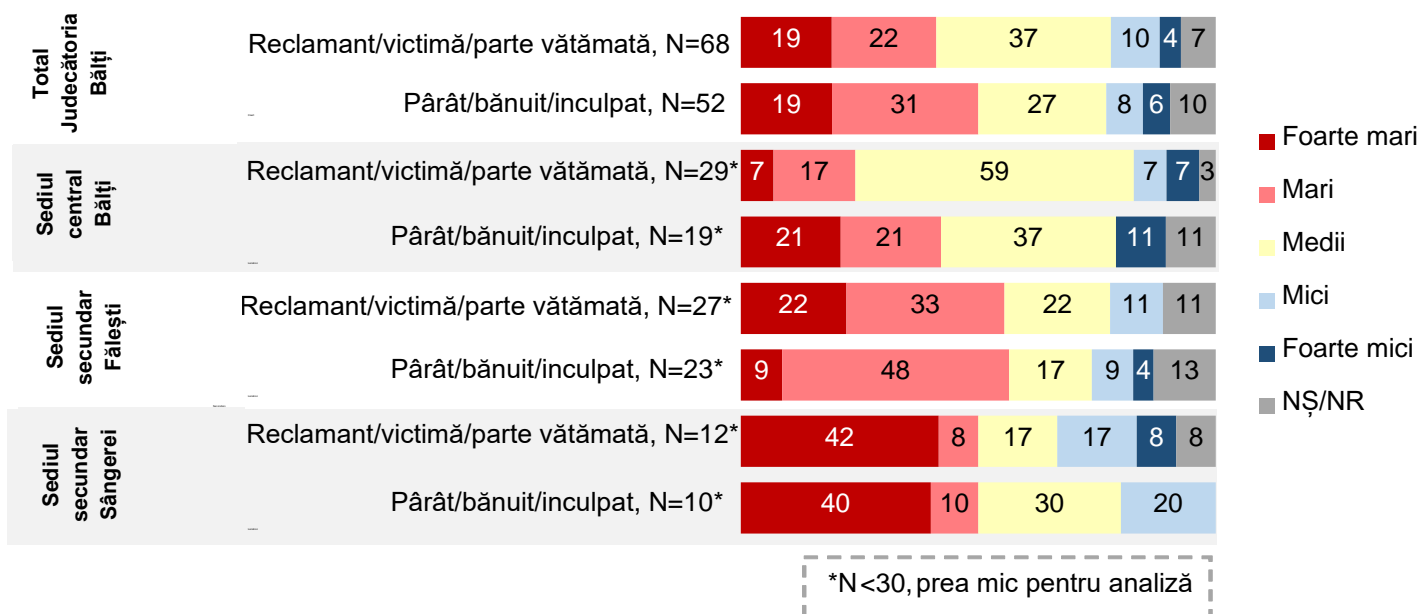
Figura 1.23: „Î20. Fără a lua în considerare cheltuielile pentru serviciile avocatului, aproximativ câți bani ați cheltuit cu acest proces (taxe judiciare, transport, etc.)? (răspuns liber), % în rândul respondenților care au avut calitatea de reclamant/victimă/parte vătămată sau pârât/bănuț/inculpat



*N < 30, prea mic pentru analiză

Dintre respondenții care au menționat cheltuieli aferente procesului de judecată, 50% din pârâți/bănuți/inculpați și 41% din reclamanți/victime/părți vătămate consideră că costurile privind accesul la justiție sunt, în general, mari.

Figura 1.24: „Î21. Fără a lua în considerare cheltuielile pentru serviciile avocatului, cum apreciați costurile privind accesul la justiție? (un răspuns posibil)”, % în rândul respondenților care au avut calitatea de reclamant/victimă/parte vătămată sau pârât/bănuțit/inculpat și au declarat cheltuieli în legătură cu procesul lor



*N < 30, prea mic pentru analiză

În general, majoritatea reclamanților/victimelor/părților vătămate și pârâților/bănuților/inculpaților participanți la sondaj au apreciat elementele prezentate privind experiența cu instanța de judecată ca fiind importante. Dintre reclamanți/victime/părți vătămate, 64% au menționat că claritatea hotărârii judecătorești este foarte importantă. 56% dintre pârâți/bănuți/inculpați participanți la sondaj au menționat conduita și serviciile prestate de avocați ca fiind foarte importante.

Figura 1.25.1: „Î22. Vă rog să apreciați cât de important pentru dvs. este fiecare dintre următoarele aspecte? (un răspuns posibil)”, % în rândul respondenților care au avut calitatea de reclamant/victimă/parte vătămată



Figura 1.25.2: „Î22. Vă rog să apreciați cât de important pentru dvs. este fiecare dintre următoarele aspecte? (un răspuns posibil)”, % în rândul respondenților care au avut calitatea de reclamant/victimă/parte vătămată

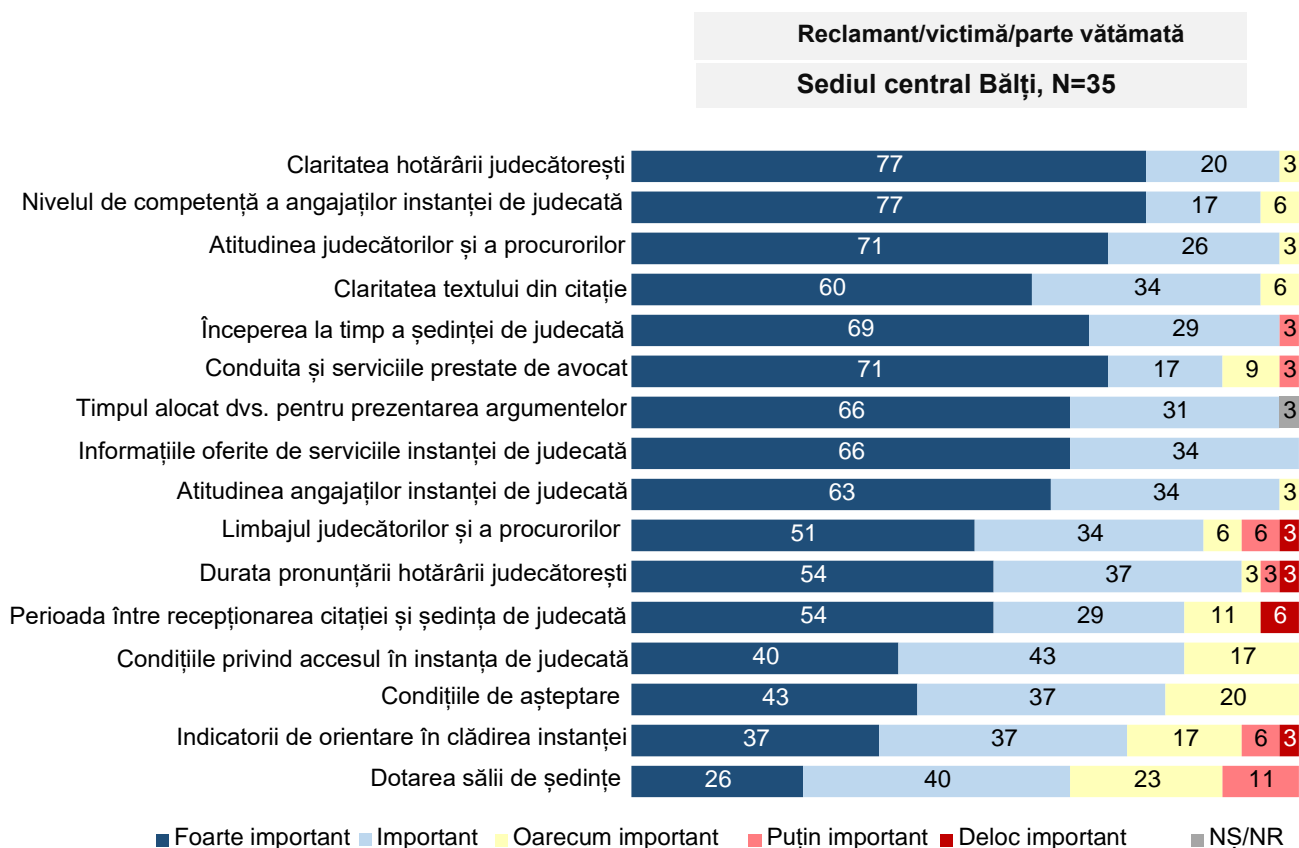


Figura 1.25.3: „Î22. Vă rog să apreciați cât de important pentru dvs. este fiecare dintre următoarele aspecte? (un răspuns posibil)”, % în rândul respondenților care au avut calitatea de reclamant/victimă/parte vătămată

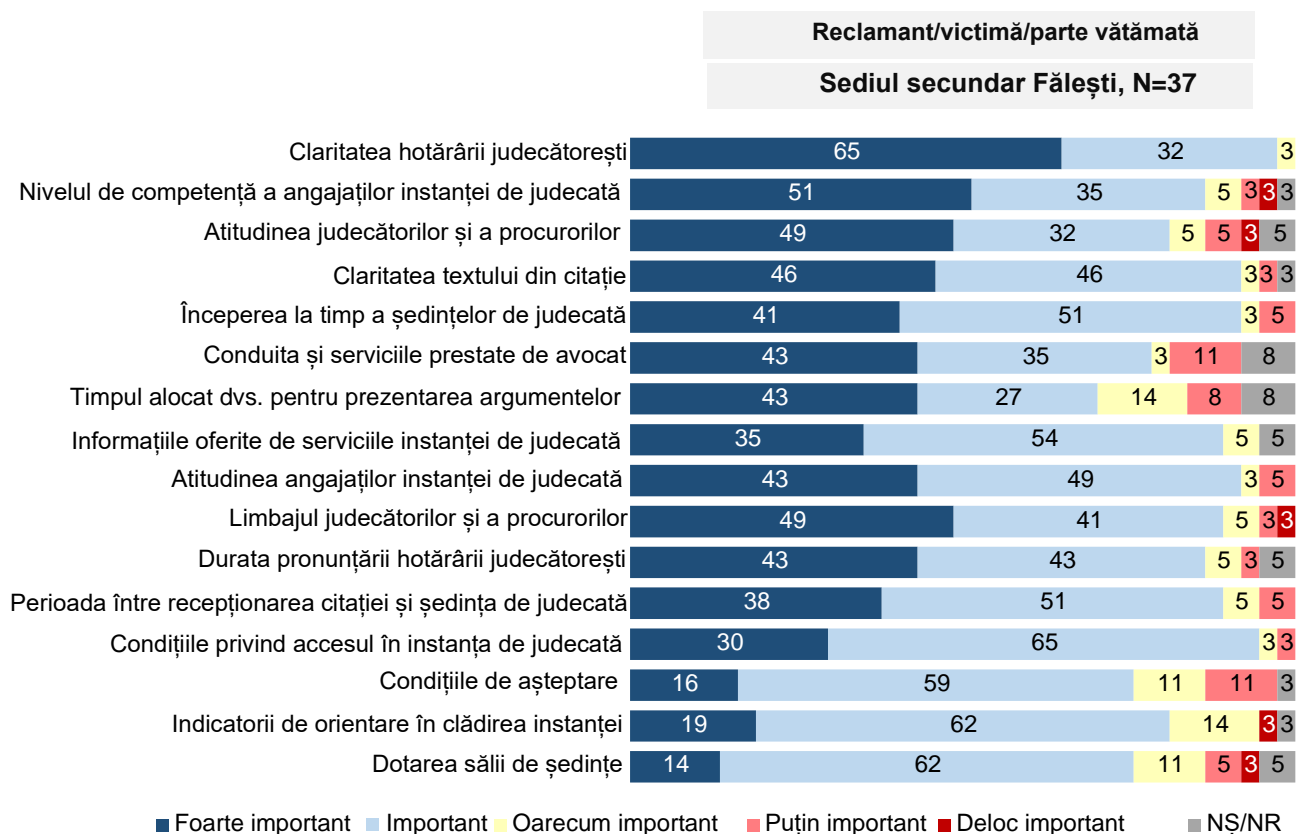


Figura 1.25.4: „Î22. Vă rog să apreciați cât de important pentru dvs. este fiecare dintre următoarele aspecte? (un răspuns posibil)”, % în rândul respondenților care au avut calitatea de reclamant/victimă/parte vătămată



Figura 1.25.5: „Î22. Vă rog să apreciați cât de important pentru dvs. este fiecare dintre următoarele aspecte? (un răspuns posibil)”, % în rândul respondenților care au avut calitatea de pârât/bănuț/inculpat

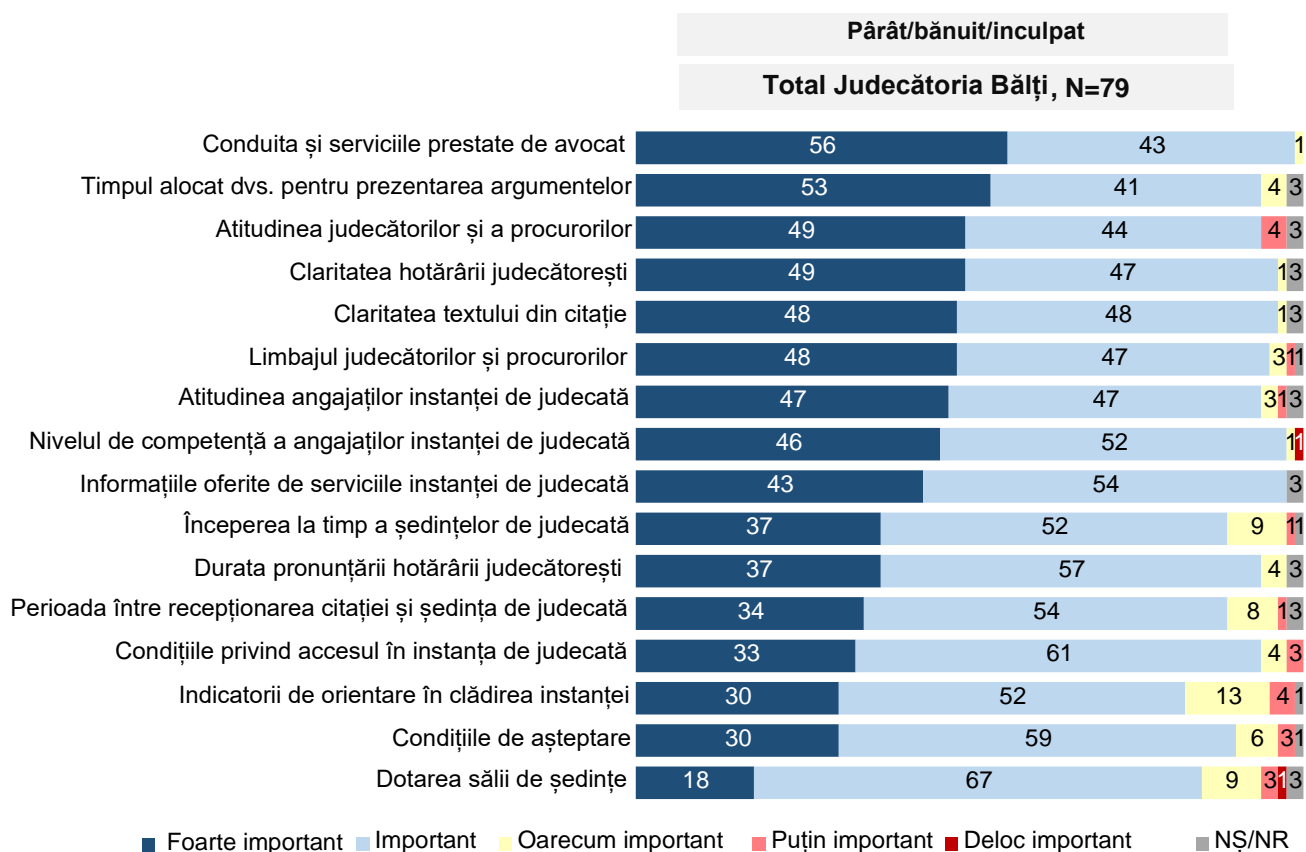
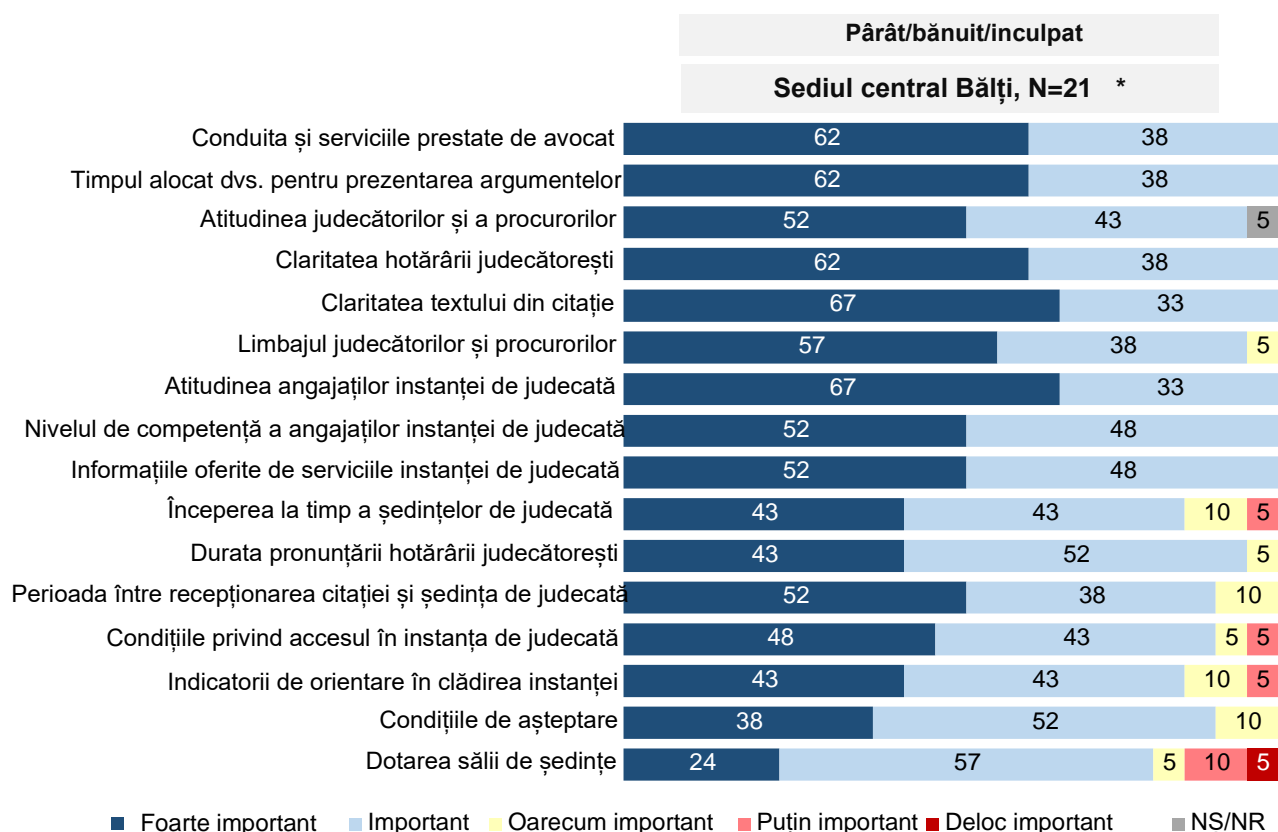


Figura 1.25.6: „Î22. Vă rog să apreciați cât de important pentru dvs. este fiecare dintre următoarele aspecte? (un răspuns posibil)”, % în rândul respondenților care au avut calitatea de pârât/bănuț/inculpat



*N<30, prea mic pentru analiză

Figura 1.25.7: „Î22. Vă rog să apreciați cât de important pentru dvs. este fiecare dintre următoarele aspecte? (un răspuns posibil)”, % în rândul respondenților care au avut calitatea de pârât/bănuț/inculpat

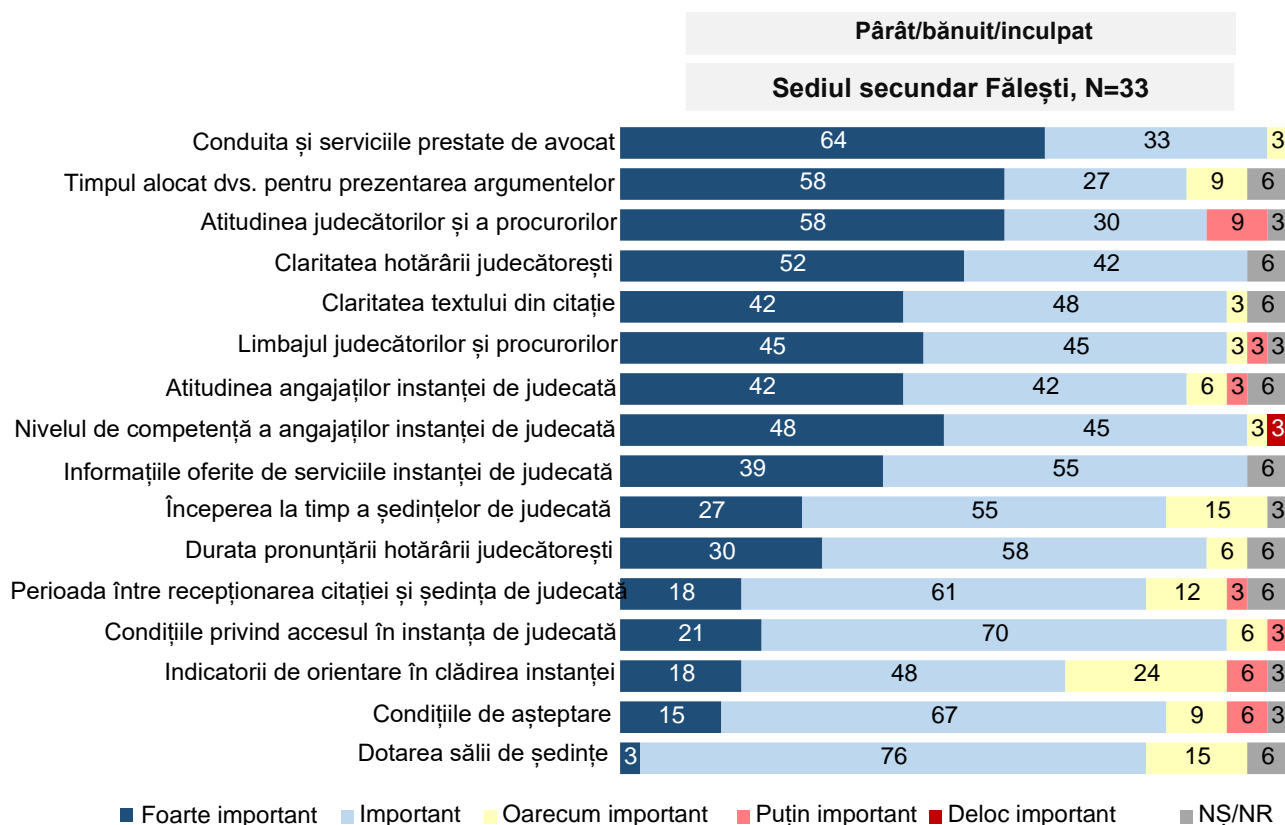
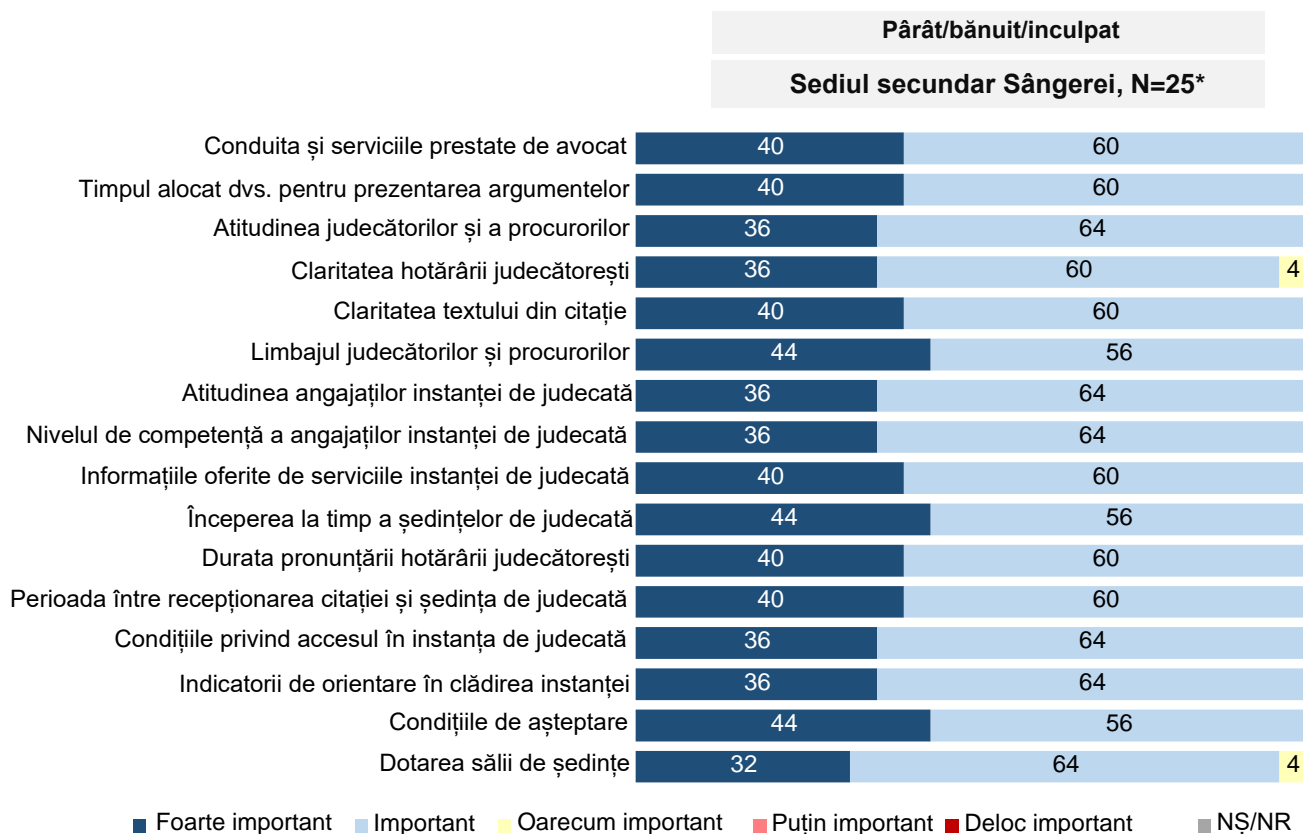


Figura 1.25.8: „Î22. Vă rog să apreciați cât de important pentru dvs. este fiecare dintre următoarele aspecte? (un răspuns posibil)”, % în rândul respondenților care au avut calitatea de pârât/bănuț/inculpat



*N < 30, prea puțin pentru analiză

În general, majoritatea reclamantilor/victimelor/părților vătămate și pârâților/bănuțiilor/inculpaților care au participat la sondaj sunt într-o anumită măsură satisfăcuți de aspectele indicate privind activitatea instanței. 37% dintre reclamantii/victime/părți vătămate sunt foarte satisfăcuți de limbajul judecătorilor și procurorilor. Circa jumătate din pârâții/bănuții/inculpații care au participat la sondaj (47%) sunt foarte satisfăcuți de conduita și serviciile prestate de avocați.

Figura 1.26.1: „Î23. Vă rog să apreciați gradul dvs. de satisfacție cu fiecare dintre următoarele aspecte? (un răspuns posibil)”, % în rândul respondenților care au avut calitatea de reclamant/victimă/parte vătămată

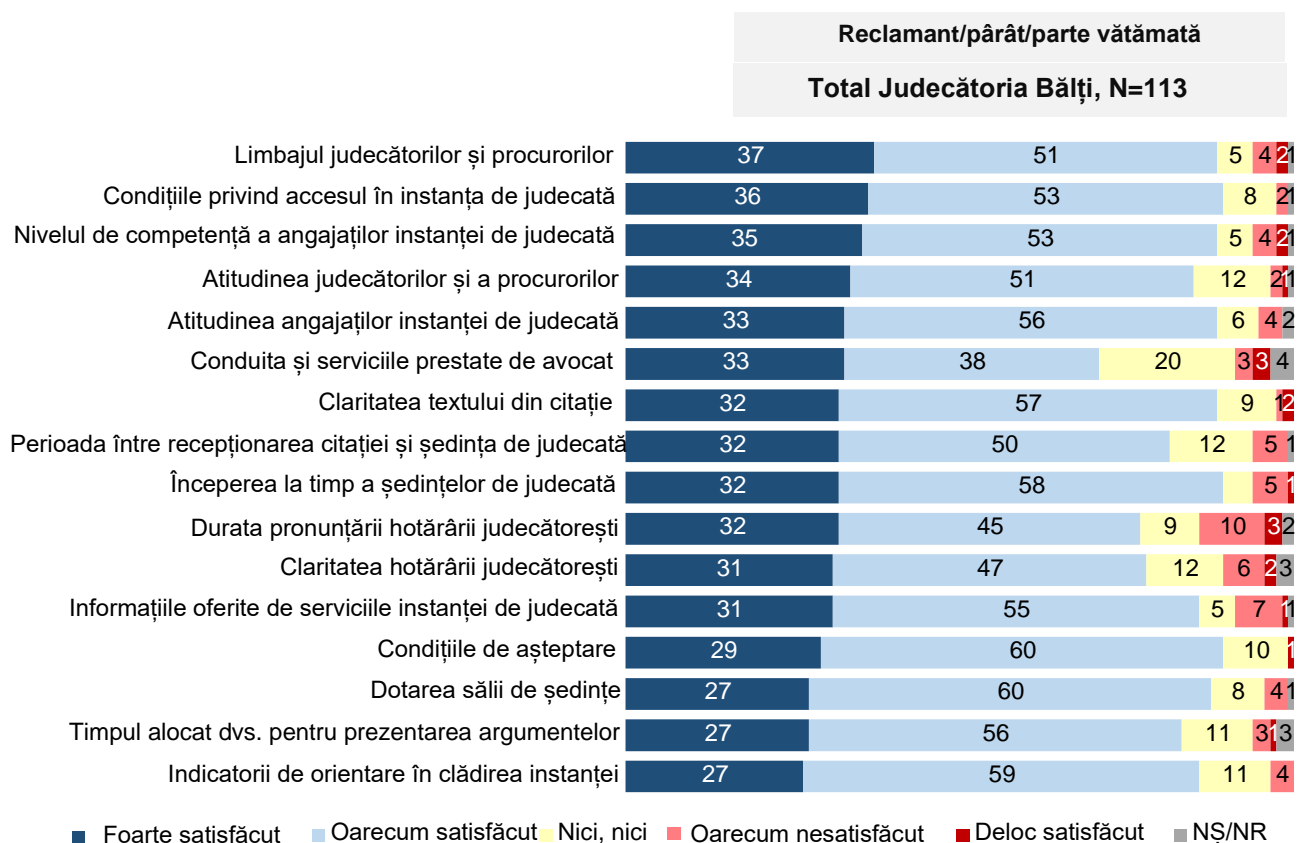


Figura 1.26.2: „Î23. Vă rog să apreciați gradul dvs. de satisfacție cu fiecare dintre următoarele aspecte? (un răspuns posibil)”, % în rândul respondenților care au avut calitatea de reclamant/victimă/parte vătămată

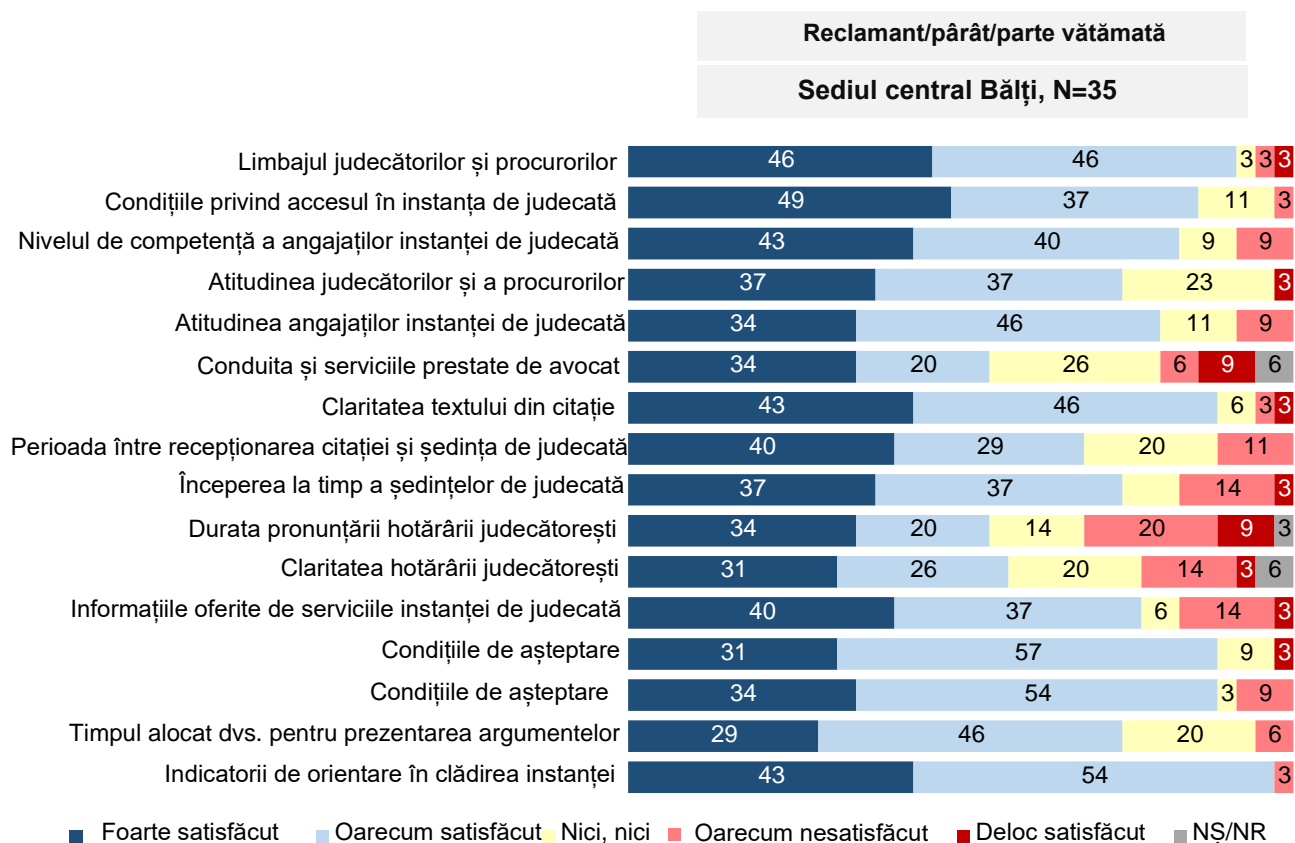


Figura 1.26.3: „Î23. Vă rog să apreciați gradul dvs. de satisfacție cu fiecare dintre următoarele aspecte? (un răspuns posibil)”, % în rândul respondenților care au avut calitatea de reclamant/victimă/parte vătămată

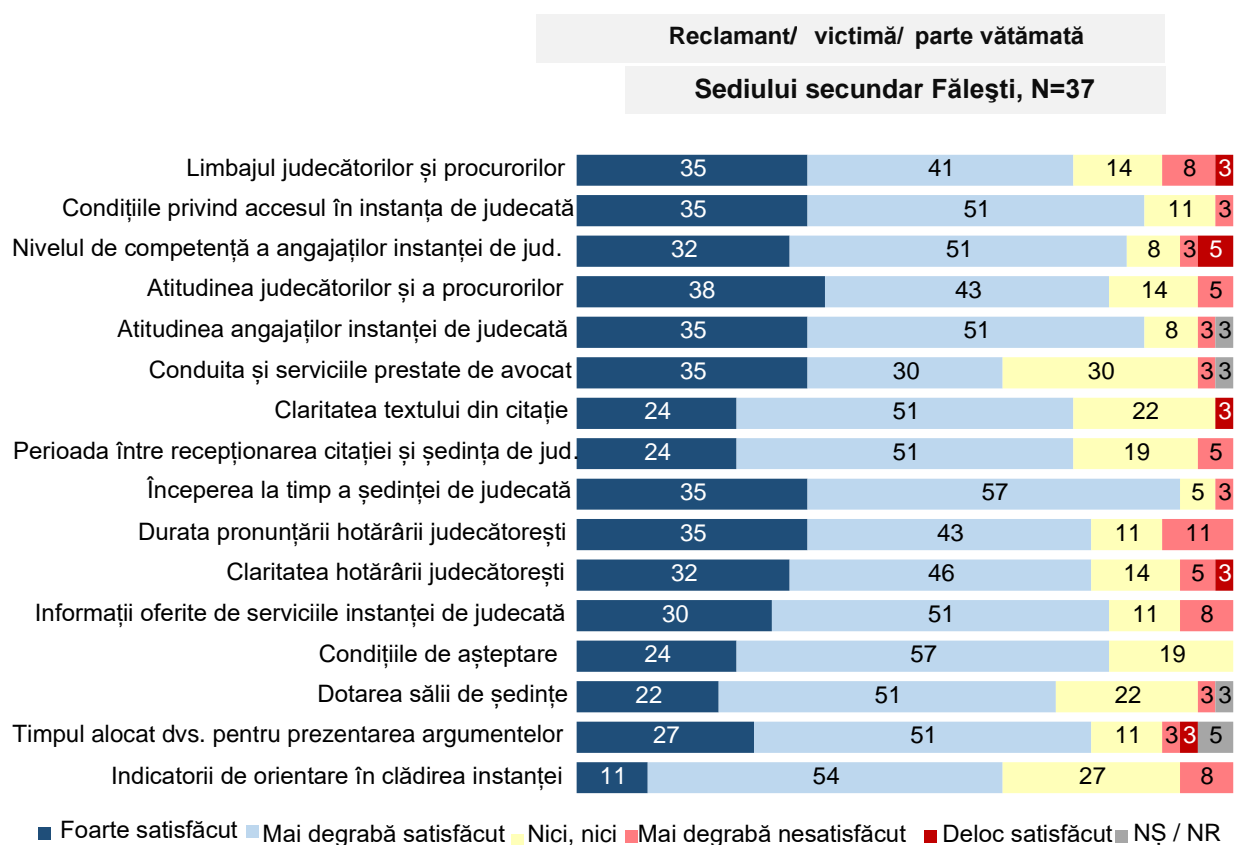


Figura 1.26.4: „Î23. Vă rog să apreciați gradul dvs. de satisfacție cu fiecare dintre următoarele aspecte? (un răspuns posibil)”, % în rândul respondenților care au avut calitatea de reclamant/victimă/parte vătămată



Figura 1.26.5: „Î23. Vă rog să apreciați gradul dvs. de satisfacție cu fiecare dintre următoarele aspecte? (un răspuns posibil)”, % în rândul respondenților care au avut calitatea de pârât/bănuț/inculpat

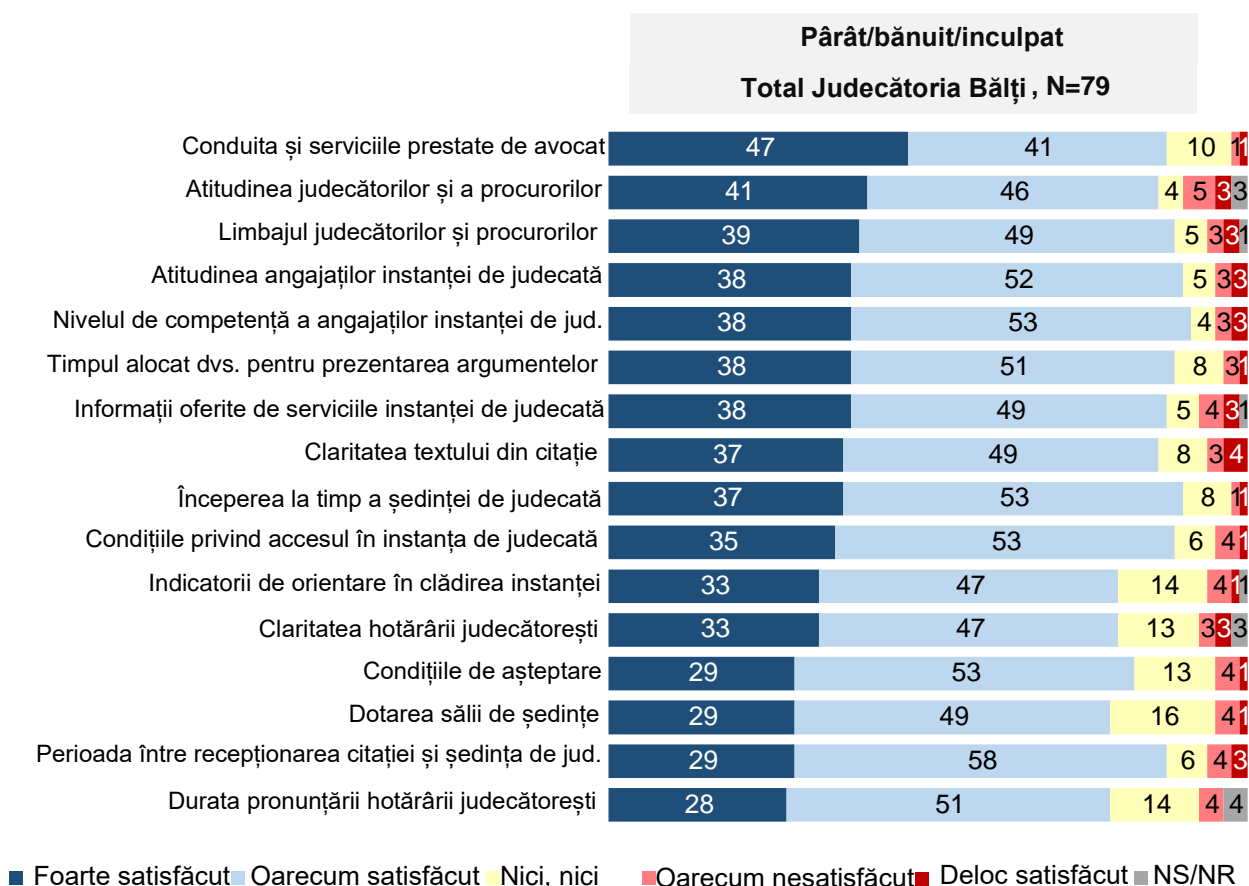
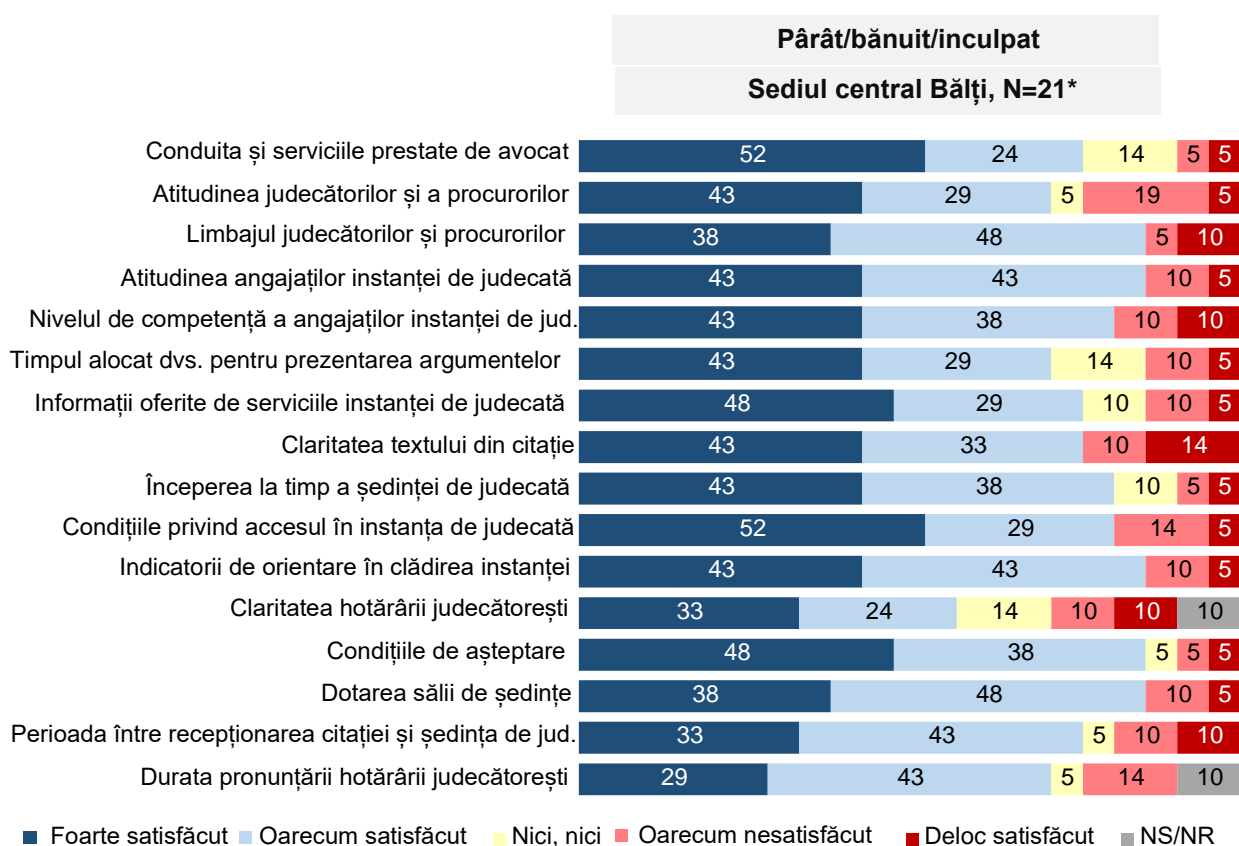


Figura 1.26.6: „Î23. Vă rog să apreciați gradul dvs. de satisfacție cu fiecare dintre următoarele aspecte? (un răspuns posibil)”, % în rândul respondenților care au avut calitatea de pârât/bănuț/inculpat



*N<30, prea puțin pentru analiză

Figura 1.26.7: „Î23. Vă rog să apreciați gradul dvs. de satisfacție cu fiecare dintre următoarele aspecte? (un răspuns posibil)”, % în rândul respondenților care au avut calitatea de pârât/bănuț/inculpat

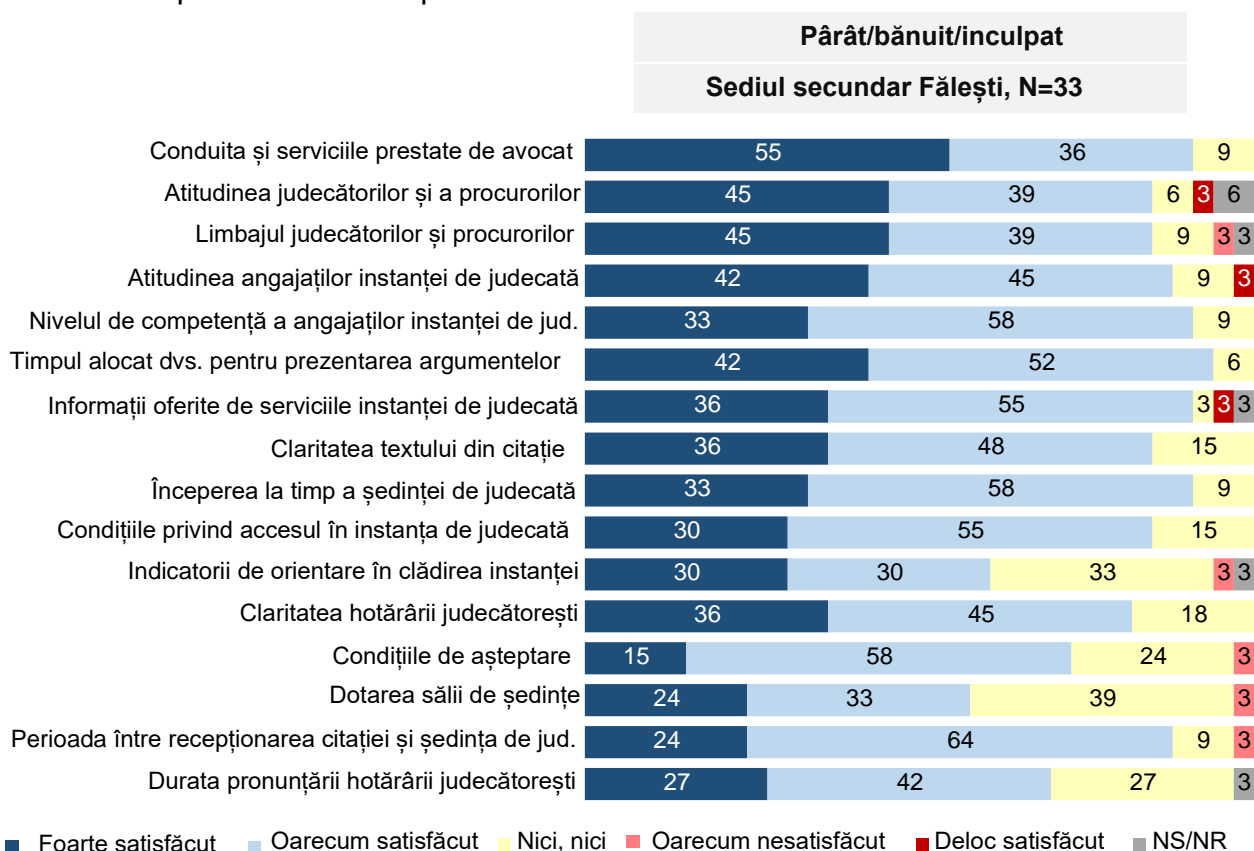
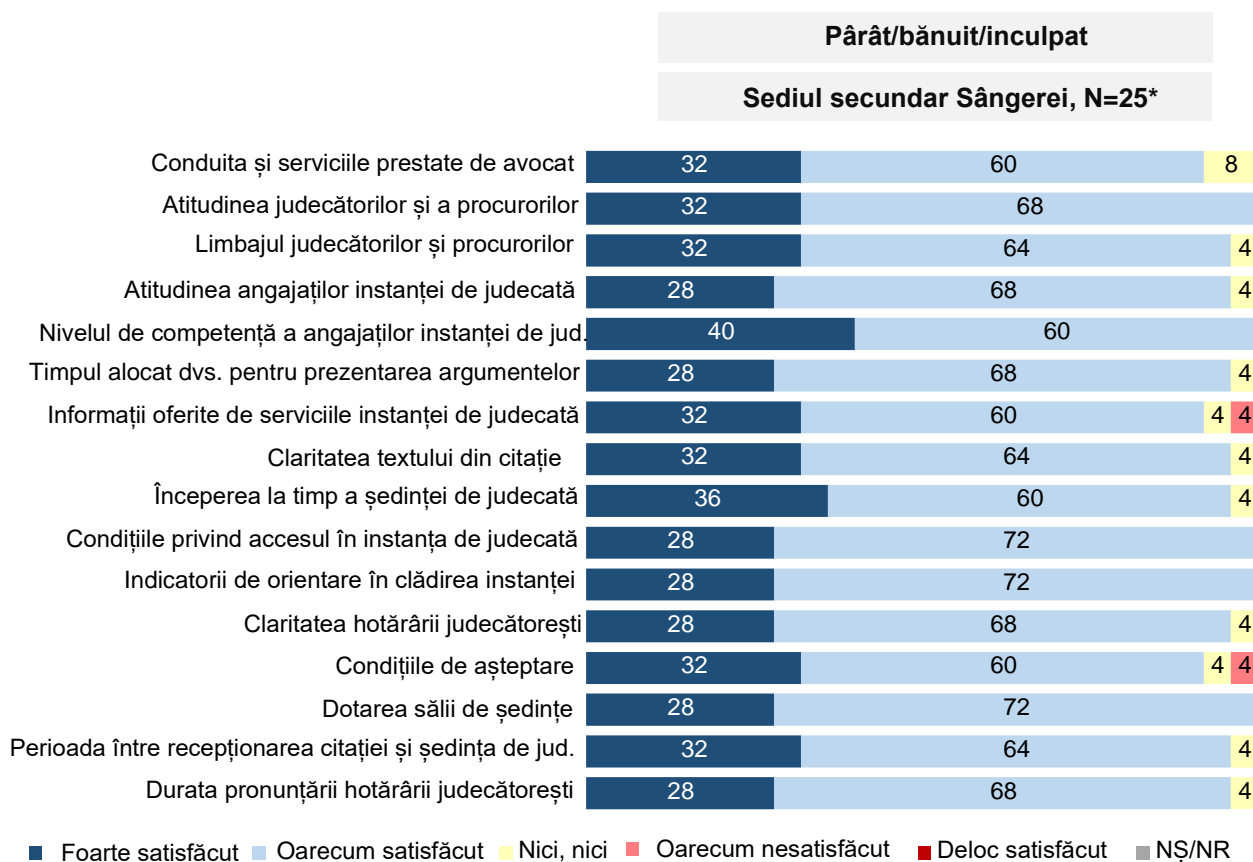


Figura 1.26.8: „Î23. Vă rog să apreciați gradul dvs. de satisfacție cu fiecare dintre următoarele aspecte? (un răspuns posibil)”, % în rândul respondenților care au avut calitatea de pârât/bănuț/inculpat

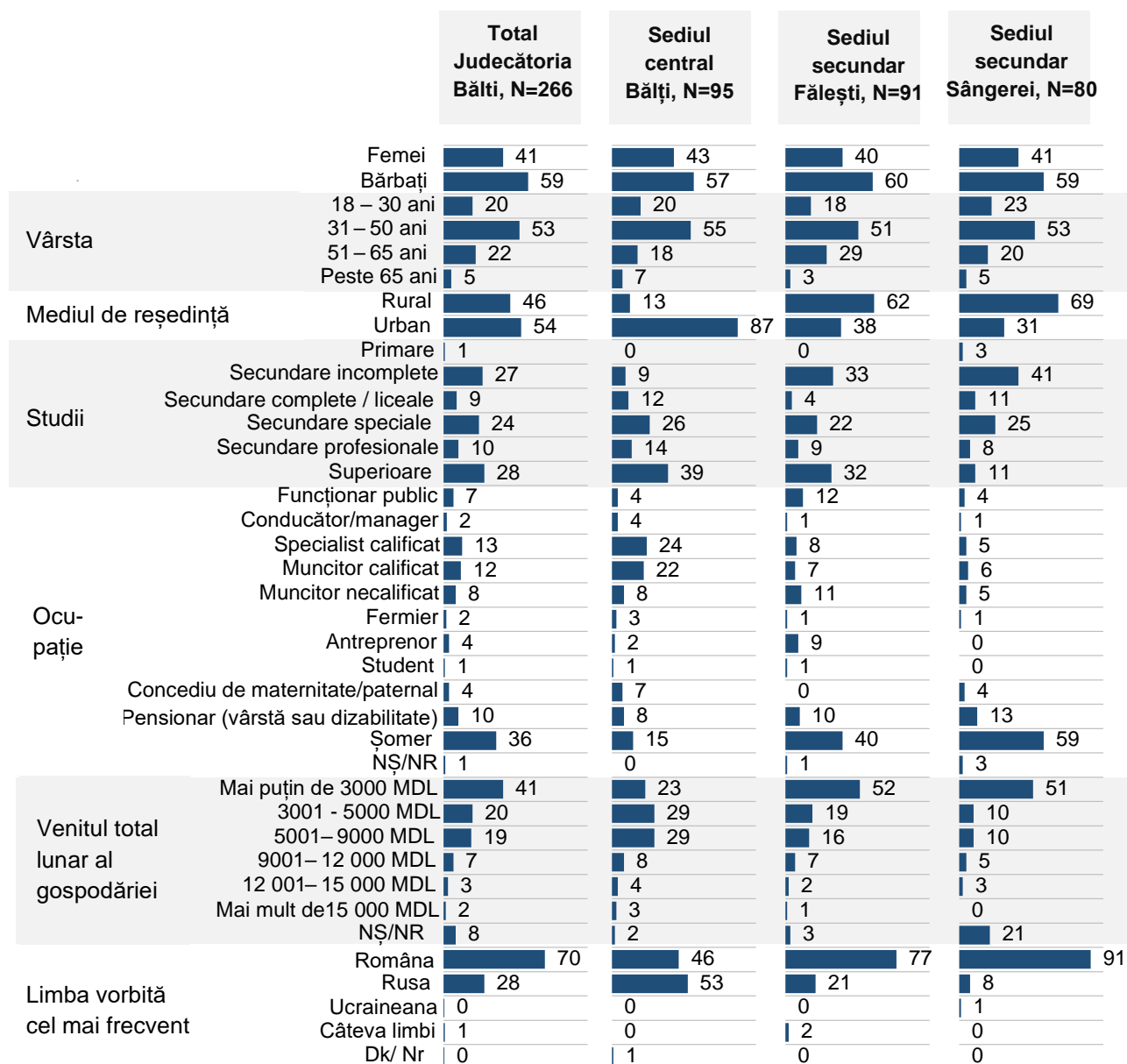


*N < 30, prea puțin pentru analiză

CAPITOLUL 1.5 PROFILUL RESPONDENȚILOR

Majoritatea participanților la sondaj au vârsta sub 51 de ani (73%). 80% din respondenți au declarat că veniturile gospodăriei lor constituie 9000 lei sau mai puțin.

Figura 1.27. Datele socio-demografice ale participanților la sondaj, %



CONCLUZIE

În rezultatul analizei datelor sondajului, au fost determinate următoarele tendințe:

- Majoritatea justițiabililor au fost de acord că instanța judecătorească are suficiente resurse materiale, este echitabilă, servește interesului public, este eficientă și transparentă. Majoritatea respondenților consideră că judecătorii au fost total imparțiali sau în general imparțiali în procesele de judecată. Majoritatea respondenților au evaluat organizarea activității din cadrul instanței judecătorești ca fiind, în general, clară.
- Majoritatea respondenților au fost de părerea că personalul instanței a fost în general receptiv la sugestiile oferite de cetățeni. Majoritatea au menționat că s-au prezentat personal la direcția de evidență și documentare procesuală și că timpul de așteptare a fost de 15 minute sau mai puțin.
- Aproximativ doi din cinci respondenți au declarat că au interacționat cu instanța judecătorească în calitate de reclamant/victimă/parte vătămată, în timp ce aproximativ unul din trei au declarat că au fost pârâți/bănuți/inculpați.
- Majoritatea (78% - 99%) dintre reclamanții/victimele/părțile vătămăte și pârâții/bănuții/inculpații care au participat la sondaj percep aspectele aferente funcționării instanțelor ca fiind, în general, importante. Principalele cinci aspecte importante sunt:
 - o claritatea hotărârilor instanței,
 - o conduita și serviciile prestate de avocați,
 - o competența angajaților instanței de judecată,
 - o atitudinea judecătorilor și a procurorilor,
 - o timpul alocat dvs. pentru prezentarea argumentelor.
- La fel ca și în cazul importanței percepute, majoritatea (77% - 91%) reclamanților/victimelor/părților vătămăte și pârâților/bănuților/inculpaților au fost satisfăcuți de aspectele aferente funcționării instanțelor. Principalele cinci aspecte de care sunt foarte satisfăcuți sunt:
 - o conduita și serviciile prestate de avocați,
 - o limbajul judecătorilor și al procurorilor,
 - o competența angajaților instanței de judecată,
 - o atitudinea judecătorilor și a procurorilor,
 - o condițiile privind accesul în instanța de judecată.

ANEXA

Anexa 1: „Î1. Cât de multă sau puțină încredere aveți în sistemul judecătoresc? (un răspuns posibil)”

% per rând		Judecătoria Bălți						NȘ/ NR
		Nr.	Foarte multă	Oarecum multă	Nici, nici	Oarecum puțină	Foarte puțină	
Total		266	26	33	20	7	12	1
Vârstă	18 - 30 ani	53	25	42	15	8	9	2
	31 - 50 ani	140	29	34	21	7	9	1
	Peste 50 ani	73	23	25	22	7	22	1
Sex	Feminin	110	35	35	15	5	8	1
	Masculin	156	20	31	24	8	15	1
Mediu	Rural	123	25	33	21	7	13	2
	Urban	143	27	34	19	8	12	1
Studii	Secundare incomplete sau mai mici	74	26	34	22	8	8	3
	Secundare complete / liceale	24	38	21	21	17	4	0
	Secundare speciale	65	29	35	18	2	14	2
	Secundare profesionale	27	11	33	19	11	26	0
	Superioare	75	25	35	20	7	13	0
Ocupație	Funcționar public	18	28	33	11	11	17	0
	Conducător/ manager	40	20	38	28	3	13	0
	Specialist calificat	32	22	28	25	6	16	3
	Muncitor necalificat	22	32	18	18	14	14	5
	Pensionar (vârstă sau dizabilitate)	27	37	22	22	7	11	0
	Șomer	97	26	38	18	7	10	1
Venitul total lunar al gospodăriei	Mai puțin de 3000 Lei	110	24	28	21	7	18	2
	3001 - 5000 Lei	53	34	36	19	6	6	0
	5001 – 9000 Lei	51	24	41	18	8	8	2
	Mai mult de 9000 Lei	30	23	27	30	10	10	0
Limbă	Romana	187	26	33	20	6	13	2
	Rusă	75	27	31	21	11	11	0

Anexa 2: „Î2. În general, cum apreciați gradul de ușurință cu care poate fi obținută informația despre drepturile justițiabililor? (un răspuns posibil)”

% per rând		Judecătoria Bălți					
		Nr.	Foarte ușor	Mai degrabă ușor	Mai degrabă greu	Foarte greu	NȘ/ NR
Total		266	26	46	17	8	4
Vârstă	18 - 30 ani	53	32	40	17	8	4
	31 - 50 ani	140	27	49	14	6	4
	Peste 50 ani	73	18	44	21	14	4
Sex	Feminin	110	30	45	13	9	4
	Masculin	156	22	47	19	8	4
Mediu	Rural	123	28	50	11	6	6
	Urban	143	23	43	22	10	2
Studii	Secundare incomplete sau mai mici	74	26	54	12	3	5
	Secundare complete / liceale	24	38	33	13	17	0
	Secundare speciale	65	26	43	14	11	6
	Secundare profesionale	27	15	48	22	11	4
	Superioare	75	24	44	23	8	1
Ocupație	Funcționar public	18	28	50	17	6	0
	Conducător/ manager	40	15	55	20	8	3
	Specialist calificat	32	28	38	25	3	6
	Muncitor necalificat	22	14	45	14	23	5
	Pensionar (vârstă sau dizabilitate)	27	22	41	15	19	4
	Șomer	97	31	45	12	6	5
Venitul total lunar al gospodăriei	Mai puțin de 3000 Lei	110	25	40	17	11	6
	3001 - 5000 Lei	53	28	49	11	11	0
	5001 – 9000 Lei	51	27	49	20	2	2
	Mai mult de 25 000 Lei	30	17	47	23	7	7
Limbă	Romana	187	28	47	13	8	4
	Rusă	75	19	47	24	9	1

Anexa 3: „Î3. În opinia dvs., resursele materiale (tehnică, mobilier, imobil) din instanța de judecată sunt ... ? (un răspuns posibil)”

% per rând		Judecătoria Bălți					
		Nr.	Foarte suficiente	Mai degrabă suficiente	Mai degrabă puține	Foarte puține	NS/ NR
Total		266	35	55	7	3	0
Vârstă	18 - 30 ani	53	30	58	8	4	0
	31 - 50 ani	140	36	55	4	4	0
	Peste 50 ani	73	34	52	12	1	0
Sex	Feminin	110	46	43	7	4	0
	Masculin	156	26	63	7	3	0
Mediu	Rural	123	28	62	7	3	0
	Urban	143	40	49	8	3	0
Studii	Secundare incomplete sau mai mici	74	34	62	1	3	0
	Secundare complete / liceale	24	42	54	4	0	0
	Secundare speciale	65	29	63	6	2	0
	Secundare profesionale	27	44	37	15	4	0
	Superioare	75	33	48	12	7	0
Ocupație	Funcționar public	18	39	50	6	6	0
	Conducător/ manager	40	43	48	8	3	0
	Specialist calificat	32	44	53	3	0	0
	Muncitor necalificat	22	27	55	9	9	0
	Pensionar (vârstă sau dizabilitate)	27	26	52	22	0	0
	Șomer	97	31	62	4	3	0
Venitul total lunar al gospodăriei	Mai puțin de 3000 Lei	110	30	57	8	5	0
	3001 - 5000 Lei	53	45	45	8	2	0
	5001 – 9000 Lei	51	41	51	4	4	0
	Mai mult de 9000 Lei	30	33	53	10	3	0
Limbă	Romana	187	33	58	6	4	0
	Rusă	75	39	48	11	3	0

Anexa 4: „Î4. Care a fost motivul sau motivele interacțiunii în 2021 cu această instanță de judecată? (răspuns multiplu posibil)”

% per rând		Judecătoria Bălți								
		Nr.	Am participat în calitate de reclamant/victimă/partea vătămată	Am participat în calitate de pârât/bănuț/inculpat	Am fost martor într-un proces	Am reprezentat un client într-un proces	Am asistat la o ședință de judecată	Am depus documente/am solicitat informații	Altele	NȘ/NR
Total		266	42	30	11	2	7	11	1	1
Vârsta	18 - 30 ani	53	26	40	11	2	9	11	2	2
	31 - 50 ani	140	44	29	9	2	6	15	1	1
	Peste 50 ani	73	51	26	15	3	7	4	1	0
Sex	Feminin	110	51	13	11	4	6	16	2	1
	Masculin	156	37	42	11	1	7	8	1	1
Mediu	Rural	123	41	40	9	2	3	5	2	1
	Urban	143	43	22	13	2	10	17	1	1
Studii	Secundare incomplete sau mai mici	74	41	42	4	1	5	7	1	1
	Secundare complete / liceale	24	54	33	13	0	4	0	0	0
	Secundare speciale	65	45	34	14	2	5	6	2	2
	Secundare profesionale	27	37	19	30	4	7	22	0	0
	Superioare	75	41	17	8	4	11	20	1	0
Ocupație	Funcționar public	18	44	17	22	6	17	6	0	0
	Conducător/ manager	40	48	10	8	3	8	28	0	0
	Specialist calificat	32	25	31	19	0	6	19	0	0
	Muncitor necalificat	22	41	45	14	5	18	5	0	0
	Pensionar (vârsta sau dizabilitate)	27	52	22	15	7	4	4	0	0
	Somer	97	44	40	4	1	4	3	2	2
Venitul total lunar al gospodăriei	Mai puțin de 3000 Lei	110	45	38	9	1	5	2	3	1
	3001 - 5000 Lei	53	47	28	13	0	0	19	0	0
	5001 – 9000 Lei	51	41	16	2	2	18	24	0	0
	Mai mult de 9000 Lei	30	37	13	30	7	3	17	0	0
Limbă	Romana	187	46	29	9	2	6	12	2	1
	Rusă	75	35	31	16	1	9	9	0	0

Anexa 5: „Î5. În ce tip de dosar ați fost implicat/ă? (răspuns multiplu posibil)”

% per rând		Judecătoria Bălți					NȘ/ NR
		Nr.	Dosar civil	Dosar penal	Dosar contravențion al	Dosar administrativ	
Total		266	45	31	19	8	2
Vârstă	18 - 30 ani	53	36	32	30	11	0
	31 - 50 ani	140	45	29	19	7	2
	Peste 50 ani	73	53	34	11	5	1
Sex	Feminin	110	63	17	13	8	3
	Masculin	156	33	41	24	7	1
Mediu	Rural	123	32	40	22	4	2
	Urban	143	57	24	17	10	1
Studii	Secundare incomplete sau mai mici	74	31	51	16	3	1
	Secundare complete / liceale	24	38	21	29	13	0
	Secundare speciale	65	48	31	15	5	2
	Secundare profesionale	27	70	11	19	11	4
	Superioare	75	52	23	23	11	1
Ocupație	Funcționar public	18	39	22	44	11	0
	Conducător/ manager	40	55	25	15	13	3
	Specialist calificat	32	63	22	6	9	0
	Muncitor necalificat	22	50	36	23	5	0
	Pensionar (vârstă sau dizabilitate)	27	48	30	15	4	4
	Șomer	97	34	40	19	5	2
Venitul total lunar al gospodăriei	Mai puțin de 3000 Lei	110	36	39	22	2	1
	3001 - 5000 Lei	53	60	25	13	11	2
	5001 – 9000 Lei	51	51	24	12	14	0
	Mai mult de 9000 Lei	30	60	13	20	10	7
Limba	Romana	187	42	31	25	7	2
	Rusă	75	56	33	4	8	1

Anexa 6: „Î6. În general, cum apreciați claritatea organizării activității instanței de judecată? (un răspuns posibil)”

% per rând		Judecătoria Bălți					
		Nr.	Foarte clară	Mai degrabă clară	Mai degrabă neclară	Foarte neclară	NȘ/ NR
Total		266	43	36	12	7	1
Vârstă	18 - 30 ani	53	51	34	13	2	0
	31 - 50 ani	140	44	37	13	4	1
	Peste 50 ani	73	36	36	11	16	1
Sex	Feminin	110	55	31	8	6	0
	Masculin	156	35	40	15	8	2
Mediu	Rural	123	42	41	11	2	2
	Urban	143	44	31	13	11	0
Studii	Secundare incomplete sau mai mici	74	46	39	8	5	1
	Secundare complete / liceale	24	58	21	13	8	0
	Secundare speciale	65	45	35	9	8	3
	Secundare profesionale	27	30	33	22	15	0
	Superioare	75	39	40	16	5	0
Ocupație	Funcționar public	18	56	17	17	11	0
	Conducător/ manager	40	35	43	15	8	0
	Specialist calificat	32	47	25	16	6	6
	Muncitor necalificat	22	36	41	9	14	0
	Pensionar (vârstă sau dizabilitate)	27	33	41	19	7	0
	Șomer	97	47	40	6	5	1
Venitul total lunar al gospodăriei	Mai puțin de 3000 Lei	110	39	37	13	8	3
	3001 - 5000 Lei	53	49	30	11	9	0
	5001 – 9000 Lei	51	57	33	8	2	0
	Mai mult de 9000 Lei	30	30	30	30	10	0
Limbă	Romana	187	43	38	12	5	2
	Rusă	75	41	33	12	13	0

Anexa 7: „Î7. De ce servicii prestate de direcția/secția de evidență și documentare procesuală (cancelaria/arhiva) ați beneficiat în 2021? (răspuns multiplu)”

% per rând		Judecătoria Bălți									
		Nr.	Informații despre formularele cererilor de chemare în judecată	Acces la materialele din dosar	Informații despre hotărâre a judecătorească	Informații despre executarea hotărârii judecătorești	Informații despre asistența juridică garantată de stat	Informații privind depunerea acțiunii	Primirea și înregistrarea cererilor	Altele	NȘ/NR
Total		266	46	50	33	18	9	18	16	0	3
Vârstă	18 - 30 ani	53	49	43	28	15	6	15	13	0	0
	31 - 50 ani	140	46	52	36	18	12	22	19	0	2
	Peste 50 ani	73	42	51	29	21	7	11	14	1	5
Sex	Feminin	110	42	44	33	19	10	15	24	0	4
	Masculin	156	49	54	33	17	9	19	11	1	2
Mediu	Rural	123	48	55	28	20	11	15	7	1	3
	Urban	143	44	45	36	16	8	20	24	0	2
Studii	Secundare incomplete sau mai mici	74	53	51	23	14	12	18	12	0	4
	Secundare complete / liceale	24	58	42	13	13	0	13	4	0	4
	Secundare speciale	65	51	52	35	15	6	15	12	2	2
	Secundare profesionale	27	33	41	41	22	7	15	30	0	0
	Superioare	75	35	52	44	25	13	23	23	0	3
Ocupații	Funcționar public	18	33	61	56	22	6	22	22	0	0
	Conducător/manager	40	38	50	43	25	15	23	28	0	3
	Specialist calificat	32	28	44	22	22	3	19	22	3	3
	Muncitor necalificat	22	50	59	55	9	18	9	23	0	0
	Pensionar (vârstă sau dizabilitate)	27	48	52	19	22	7	11	11	0	4
	Șomer	97	59	51	26	13	8	20	5	0	3
Venitul total lunar al gospodăriei	Mai puțin de 3000 Lei	110	51	55	31	16	8	13	6	1	4
	3001 - 5000 Lei	53	40	40	34	15	8	15	23	0	2
	5001 – 9000 Lei	51	33	37	41	27	8	20	27	0	0
	Mai mult de 9000 Lei	30	33	50	33	17	10	23	20	0	7
Limbă	Romana	187	43	57	33	18	11	19	16	1	2
	Rusă	75	53	32	33	20	5	15	17	0	3

Anexa 8: „Î8. Ce mijloace de comunicare ați utilizat pentru a contacta direcția/secția de evidență și documentare procesuală (cancelaria/arhiva)? (răspuns multiplu)”

% per rând		Judecătoria Bălți						
		Nr.	M-am prezentat personal	Poșta	Telefonul	Poșta electronică (email)	Pagina web a instanței	NȘ/ NR
Total		266	86	44	18	3	3	0
Vârstă	18 - 30 ani	53	85	32	13	4	6	0
	31 - 50 ani	140	89	46	18	3	3	0
	Peste 50 ani	73	82	48	21	4	0	0
Sex	Feminin	110	88	40	15	4	1	0
	Masculin	156	85	47	19	3	4	0
Mediu	Rural	123	85	60	7	2	0	0
	Urban	143	87	30	27	5	5	0
Studii	Secundare incomplete sau mai mici	74	85	55	12	0	0	0
	Secundare complete / liceale	24	75	46	21	0	0	0
	Secundare speciale	65	86	46	18	0	0	0
	Secundare profesionale	27	96	19	7	4	0	0
	Superioare	75	87	39	25	11	9	0
Ocupație	Funcționar public	18	94	39	44	11	11	0
	Conducător/ manager	40	85	25	28	13	8	0
	Specialist calificat	32	81	31	16	0	3	0
	Muncitor necalificat	22	82	27	32	0	0	0
	Pensionar (vârstă sau dizabilitate)	27	78	67	11	0	0	0
	Șomer	97	89	58	10	0	1	0
Venitul total lunar al gospodăriei	Mai puțin de 3000 Lei	110	85	58	13	0	0	0
	3001 - 5000 Lei	53	87	34	26	4	2	0
	5001 – 9000 Lei	51	92	22	12	2	4	0
	Mai mult de 9000 Lei	30	87	20	33	17	10	0
Limbă	Romana	187	84	50	14	4	3	0
	Rusă	75	89	32	27	1	3	0

Anexa 9: „Î9. Cât a trebuit să așteptați până când personalul instanței de judecată v-a deservit? (un răspuns posibil)”

% per rând		Judecătoria Bălți						NȘ/ NR
		Nr.	Mai puțin de 10 minute	10-15 minute	20-30 minute	1-3 ore	Mai mult de 3 ore	
Total		266	62	20	11	4	1	2
Vârstă	18 - 30 ani	53	66	21	6	4	2	2
	31 - 50 ani	140	61	19	11	4	1	4
	Peste 50 ani	73	62	21	15	3	0	0
Sex	Feminin	110	68	18	9	3	0	2
	Masculin	156	58	21	13	4	1	3
Mediu	Rural	123	66	16	10	5	0	3
	Urban	143	59	23	13	3	1	1
Studii	Secundare incomplete sau mai mici	74	69	22	4	4	0	1
	Secundare complete / liceale	24	50	29	13	8	0	0
	Secundare speciale	65	58	20	15	3	0	3
	Secundare profesionale	27	81	7	7	4	0	0
	Superioare	75	55	20	16	3	3	4
Ocupație	Funcionar public	18	78	11	0	11	0	0
	Conducător/ manager	40	50	28	10	3	3	8
	Specialist calificat	32	47	19	28	0	3	3
	Muncitor necalificat	22	41	50	5	5	0	0
	Pensionar (vârstă sau dizabilitate)	27	59	19	11	11	0	0
	Șomer	97	72	12	10	3	0	2
Venitul total lunar al gospodăriei	Mai puțin de 3000 Lei	110	63	19	9	6	0	3
	3001 - 5000 Lei	53	58	26	15	0	0	0
	5001 – 9000 Lei	51	59	20	14	4	2	2
	Mai mult de 25 000 Lei	30	53	23	13	0	3	7
Limbă	Romana	187	67	17	8	4	1	3
	Rusă	75	49	28	20	3	0	0

Anexa 10: „Î10. Care afirmație descrie mai bine părerea dvs. privind imparțialitatea judecătorilor în cadrul proceselor judiciare? (un răspuns posibil)”

% per rând		Judecătoria Bălți					
		Nr.	Total imparțiali	Imparțiali	Nu chiar imparțiali	Deloc imparțiali	NȘ/ NR
Total		266	32	41	14	4	10
Vârstă	18 - 30 ani	53	42	38	15	0	6
	31 - 50 ani	140	31	40	11	4	13
	Peste 50 ani	73	25	44	18	5	8
Sex	Feminin	110	36	39	12	3	10
	Masculin	156	28	42	15	4	10
Mediu	Rural	123	34	40	9	2	15
	Urban	143	29	41	18	6	6
Studii	Secundare incomplete sau mai mici	74	31	43	7	4	15
	Secundare complete / liceale	24	33	38	21	0	8
	Secundare speciale	65	40	29	20	3	8
	Secundare profesionale	27	26	41	22	4	7
	Superioare	75	25	49	11	5	9
Ocupație	Funcționar public	18	44	22	22	0	11
	Conducător/ manager	40	33	45	10	5	8
	Specialist calificat	32	28	41	22	3	6
	Muncitor necalificat	22	18	55	5	14	9
	Pensionar (vârstă sau dizabilitate)	27	15	48	22	7	7
	Șomer	97	36	37	11	2	13
Venitul total lunar al gospodăriei	Mai puțin de 3000 Lei	110	30	36	16	5	13
	3001 - 5000 Lei	53	26	45	15	4	9
	5001 – 9000 Lei	51	37	39	16	0	8
	Mai mult de 9000 Lei	30	27	43	10	7	13
Limbă	Romana	187	32	40	11	4	13
	Rusă	75	28	45	21	3	3

Anexa 11.1: „Î11. În urma interacțiunii Dvs. cu judecătoria, cum ați descrie activitatea acestora în privința aspectelor care urmează? Judecătoria... (un răspuns posibil per rând)”

% per rând		Nr.	... este echitabilă (bazată pe dreptate și adevăr)				
			Total de acord	De acord	Nu sunt de acord	Deloc de acord	NȘ/ NR
Total		266	28	55	13	2	2
Vârstă	18 - 30 ani	53	26	62	9	0	2
	31 - 50 ani	140	26	60	10	1	2
	Peste 50 ani	73	32	40	22	4	3
Sex	Feminin	110	34	55	7	3	2
	Masculin	156	24	55	17	1	3
Mediu	Rural	123	33	52	10	2	3
	Urban	143	23	57	16	2	1
Studii	Secundare incomplete sau mai mici	74	30	61	4	0	5
	Secundare complete / liceale	24	33	38	17	4	8
	Secundare speciale	65	28	49	20	3	0
	Secundare profesionale	27	19	59	19	4	0
	Superioare	75	28	57	13	1	0
Ocupație	Funcționar public	18	28	50	17	6	0
	Conducător/ manager	40	30	58	13	0	0
	Specialist calificat	32	13	56	19	3	9
	Muncitor necalificat	22	27	41	32	0	0
	Pensionar (vârstă sau dizabilitate)	27	37	41	19	4	0
	Șomer	97	32	59	5	1	3
Venitul total lunar al gospodăriei	Mai puțin de 3000 Lei	110	25	53	16	3	3
	3001 - 5000 Lei	53	32	53	11	2	2
	5001 – 9000 Lei	51	25	61	12	0	2
	Mai mult de 25 000 Lei	30	23	60	13	3	0
Limbă	Romana	187	31	56	10	1	2
	Rusă	75	21	51	21	4	3

Anexa 11.2: „Î11. În urma interacțiunii Dvs. cu judecătoria, cum ați descrie activitatea acestora în privința aspectelor care urmează? Judecătoria... (un răspuns posibil per rând)”

% per rând		Nr.	... este transparentă - nu există lucruri care se ascund intenționat de la cetățeni				
			Total de acord	De acord	Nu sunt de acord	Deloc de acord	NȘ/ NR
Total		266	20	58	13	2	8
Vârstă	18 - 30 ani	53	13	74	4	2	8
	31 - 50 ani	140	20	59	12	2	6
	Peste 50 ani	73	26	42	22	0	10
Sex	Feminin	110	21	59	15	2	4
	Masculin	156	20	56	12	1	10
Mediu	Rural	123	24	59	7	1	10
	Urban	143	17	56	19	2	6
Studii	Secundare incomplete sau mai mici	74	20	68	3	0	9
	Secundare complete / liceale	24	21	50	13	4	13
	Secundare speciale	65	23	52	15	0	9
	Secundare profesionale	27	15	52	22	7	4
	Superioare	75	20	56	19	1	4
Ocupație	Funcționar public	18	17	56	11	6	11
	Conducător/ manager	40	23	50	23	0	5
	Specialist calificat	32	9	53	16	6	16
	Muncitor necalificat	22	23	55	23	0	0
	Pensionar (vârstă sau dizabilitate)	27	37	48	15	0	0
	Șomer	97	19	64	6	1	10
Venitul total lunar al gospodăriei	Mai puțin de 3000 Lei	110	15	61	13	2	10
	3001 - 5000 Lei	53	23	57	15	0	6
	5001 – 9000 Lei	51	18	59	16	2	6
	Mai mult de 9000 Lei	30	20	57	13	3	7
Limbă	Romana	187	23	58	9	1	9
	Rusă	75	13	55	24	3	5

Anexa 11.3: „Î11. În urma interacțiunii Dvs. cu judecătoria, cum ați descrie activitatea acestora în privința aspectelor care urmează? Judecătoria... (un răspuns posibil per rând)”

% per rând		Nr.	... slujește interesului public/ Apără interesele cetățenilor				
			Total de acord	De acord	Nu sunt de acord	Deloc de acord	NȘ/ NR
Total		266	23	57	14	3	5
Vârstă	18 - 30 ani	53	15	72	11	2	0
	31 - 50 ani	140	22	60	10	2	6
	Peste 50 ani	73	29	40	22	4	5
Sex	Feminin	110	25	56	14	3	2
	Masculin	156	21	57	13	3	6
Mediu	Rural	123	27	59	6	2	7
	Urban	143	19	55	20	3	3
Studii	Secundare incomplete sau mai mici	74	23	73	3	0	1
	Secundare complete / liceale	24	29	46	13	4	8
	Secundare speciale	65	23	48	18	3	8
	Secundare profesionale	27	15	56	22	7	0
	Superioare	75	23	52	17	3	5
Ocupație	Funcționar public	18	22	56	11	11	0
	Conducător/ manager	40	25	48	18	3	8
	Specialist calificat	32	13	56	19	3	9
	Muncitor necalificat	22	18	50	32	0	0
	Pensionar (vârstă sau dizabilitate)	27	33	48	19	0	0
	Șomer	97	24	63	5	2	6
Venitul total lunar al gospodăriei	Mai puțin de 3000 Lei	110	18	59	13	4	6
	3001 - 5000 Lei	53	23	57	15	2	4
	5001 – 9000 Lei	51	24	57	16	2	2
	Mai mult de 25 000 Lei	30	27	47	17	3	7
Limbă	Romana	187	24	58	12	2	5
	Rusă	75	20	55	17	5	3

Anexa 11.4: „Î11. În urma interacțiunii Dvs. cu judecătoria, cum ați descrie activitatea acesteia în privința aspectelor care urmează? Judecătoria... (un răspuns posibil per rând)”

% per rând		Nr.	...este eficientă – dă rezultate				
			Total de acord	De acord	Nu sunt de acord	Deloc de acord	NȘ/ NR
Total		266	24	55	14	2	6
Vârstă	18 - 30 ani	53	21	66	8	0	6
	31 - 50 ani	140	21	58	14	1	6
	Peste 50 ani	73	30	40	19	4	7
Sex	Feminin	110	28	54	15	1	3
	Masculin	156	21	55	13	2	9
Mediu	Rural	123	26	55	7	0	11
	Urban	143	22	54	20	3	2
Studii	Secundare incomplete sau mai mici	74	24	62	7	0	7
	Secundare complete / liceale	24	33	46	13	0	8
	Secundare speciale	65	22	48	18	2	11
	Secundare profesionale	27	15	67	11	7	0
	Superioare	75	25	51	19	1	4
Ocupație	Funcționar public	18	28	56	11	6	0
	Conducător/ manager	40	30	48	18	0	5
	Specialist calificat	32	9	56	19	3	13
	Muncitor necalificat	22	14	55	23	0	9
	Pensionar (vârstă sau dizabilitate)	27	37	41	22	0	0
	Șomer	97	24	61	5	1	9
Venitul total lunar al gospodăriei	Mai puțin de 3000 Lei	110	16	60	12	1	11
	3001 - 5000 Lei	53	30	45	21	2	2
	5001 – 9000 Lei	51	20	57	18	2	4
	Mai mult de 9000 Lei	30	33	47	13	3	3
Limbă	Romana	187	25	55	11	1	9
	Rusă	75	21	52	21	4	1

Anexa 12: „Î12. Ați beneficiat de consultanță/asistență în probleme juridice în instanța de judecată? (un răspuns posibil)”

% per rând		Judecătoria Bălți		
		Nr.	Da	Nu
Total		266	36	64
Vârstă	18 - 30 ani	53	40	60
	31 - 50 ani	140	32	68
	Peste 50 ani	73	42	58
Sex	Feminin	110	35	65
	Masculin	156	38	62
Mediu	Rural	123 alin.	32	68
	Urban	143	41	59
Studii	Secundare incomplete sau mai mici	74	38	62
	Secundare complete / liceale	24	42	58
	Secundare speciale	65	38	62
	Secundare profesionale	27	33	67
	Superioare	75	33	67
Ocupație	Funcționar public	18	28	72
	Conducător/ manager	40	38	63
	Specialist calificat	32	44	56
	Muncitor necalificat	22	50	50
	Pensionar (vârstă sau dizabilitate)	27	44	56
	Șomer	97	34	66
Venitul total lunar al gospodăriei	Mai puțin de 3000 Lei	110	35	65
	3001 - 5000 Lei	53	38	62
	5001 – 9000 Lei	51	41	59
	Mai mult de 9000 Lei	30	43	57
Limbă	Romana	187	32	68
	Rusă	75	48	52

Anexa 13: „Î25. Ați oferit vreodată sugestii pentru îmbunătățirea activității instanței? (un răspuns posibil)”

% per rând		Judecătoria Bălți			
		Nr.	Da	Nu	NȘ/ NR
Total		266	8	91	1
Vârstă	18 - 30 ani	53	15	85	0
	31 - 50 ani	140	5	95	0
	Peste 50 ani	73	7	89	4
Sex	Feminin	110	7	91	2
	Masculin	156	8	92	1
Mediu	Rural	123	5	93	2
	Urban	143	10	90	1
Studii	Secundare incomplete sau mai mici	74	4	95	1
	Secundare complete / liceale	24	8	92	0
	Secundare speciale	65	6	94	0
	Secundare profesionale	27	4	96	0
	Superioare	75	13	84	3
Ocupație	Funcționar public	18	22	78	0
	Conducător/ manager	40	10	85	5
	Specialist calificat	32	3	97	0
	Muncitor necalificat	22	18	82	0
	Pensionar (vârstă sau dizabilitate)	27	7	93	0
	Șomer	97	4	95	1
Venitul total lunar al gospodăriei	Mai puțin de 3000 Lei	110	5	94	1
	3001 - 5000 Lei	53	9	91	0
	5001 – 9000 Lei	51	12	88	0
	Mai mult de 9000 Lei	30	10	83	7
Limbă	Romana	187	7	92	1
	Rusă	75	9	89	1

Anexa 14: „Î26. Cât de receptivi (deschiși) vi se par angajații instanței la sugestiile oferite de către cetățeni? (un răspuns posibil)”

% per rând		Judecătoria Bălți					NȘ/ NR
		Nr.	Foarte receptivi	Mai degrabă receptivi	Mai degrabă nereceptivi	Deloc receptivi	
Total		266	37	46	11	5	2
Vârstă	18 - 30 ani	53	42	47	9	2	0
	31 - 50 ani	140	34	46	14	4	3
	Peste 50 ani	73	38	45	8	8	0
Sex	Feminin	110	40	43	11	5	2
	Masculin	156	35	48	12	4	1
Mediu	Rural	123	44	45	7	4	1
	Urban	143	31	47	15	5	2
Studii	Secundare incomplete sau mai mici	74	38	53	5	1	3
	Secundare complete / liceale	24	54	21	17	4	4
	Secundare speciale	65	46	43	5	6	0
	Secundare profesionale	27	26	41	26	7	0
	Superioare	75	27	51	16	5	1
Ocupație	Funcționar public	18	33	44	11	11	0
	Conducător/ manager	40	25	50	15	8	3
	Specialist calificat	32	41	47	9	0	3
	Muncitor necalificat	22	32	36	27	5	0
	Pensionar (vârstă sau dizabilitate)	27	37	41	11	11	0
	Șomer	97	42	48	6	1	2
Venitul total lunar al gospodăriei	Mai puțin de 3000 Lei	110	41	44	8	6	1
	3001 - 5000 Lei	53	36	40	19	4	2
	5001 – 9000 Lei	51	39	47	12	0	2
	Mai mult de 25 000 Lei	30	20	57	13	7	3
Limbă	Romana	187	41	47	6	5	1
	Rusă	75	27	44	24	4	1