



Strasbourg, 10 septembrie 2010

CEPEJ(2010)1

**COMISIA EUROPEANĂ PENTRU EFICIENȚA JUSTIȚIEI  
(CEPEJ)**

**MANUAL PENTRU REALIZAREA DE ANCHETE ASUPRA GRADULUI DE  
SATISFACTIE A UTILIZATORILOR TRIBUNALELOR DIN STATELE MEMBRE  
ALE CONSILIULUI EUROPEI**

Manual pregatit de CEPEJ – GT – QUAL

In baza raportului lui Jean-Paul JEAN, Avocat general pe langa Curtea de Apel din Paris,  
professor asociat al Universitatii din Poitiers

Si

Hélène JORRY, atasat temporar cu invatamantul si cercetarea, Universitatea din Versailles-  
Saint Quentin-en-Yvelines

Si adoptat de catre CEPEJ in cadrul celei de a cincisprezecea reuniuni plenare  
(Strasbourg, 9 – 10 septembrie 2010)

## INTRODUCERE

Grupul Expertilor din CEPEJ asupra calitatii justitiei (CEPEJ-GT-QUAL) a propus pregatirea unui ghid metodologic destinat administratiilor juridice centrale si tribunalelor individuale dorind sa desfasoare anchete asupra gradului de satisfactie a utilizatorilor, aceasta masura sprijinindu-se mai ales pe experientele anumitor State membre si pe bunele practici ce se pot desprinde de aici.

„*Lista de verificare a promovarii calitatii justitiei si tribunalelor*” adoptata de catre CEPEJ in luna iulie 2008 (CEPEJ(2008)2), constituie o referinta importanta in aceasta lucrare.

Anchetele asupra gradului de satisfactie sunt un element fundamental al politicilor ce vizeaza introducerea unei culturi a calitatii. Plecand de la exprimarea expectativelor, luarea in calcul a satisfactiei cetatenilor reflecta o perceptie a justitiei concentrata mai mult pe utilizatorul unui serviciu decat pe performantele interne ale institutiei judiciare.

Dispozitivele de ancheta asupra gradului de satisfactie sunt foarte diferite: observarea tendintelor si simple anchete de opinie si imagine in cadrul cetatenilor (ex. „Eurobarometru” Uniunii Europene), anchete mai calitative in cadrul unui esantion de utilizatori, anchete ce evalueaza gradul de satisfactie ale utilizatorilor efectivi.

### ***Anchetele de opinie nationale asupra justitiei si functionarii acesteia***

Mai multi parametri fac diferenta intre tipurile de anchete. Acestea pot fi regulate sau ocazionale, fiind adesea intreprinse pentru a masura impactul unui proces rasunator. Anchetele regulate sau (si) aprofundate sunt conduse de catre ministerul Justitiei, Consiliile Superioare din justitie sau organismelor ce intervin pe fonduri publice. Anchetele de opinie punctuale sunt realizate de catre institutii private la cererea operatorilor particulari, in principal de catre organele de presa. Acestea reflecta in principiu *nivelul de incredere in sistemul judiciar*, avand rezultate diferite in functie de tara, fiind legate de nivelul general de incredere in institutiile publice nationale, ca de exemplu sistemul educativ, al sanatatii sau al politiei. Recurgerea la barometrele regulate pare mai interesanta deoarece acestea sunt desfasurate pe esantioane importante si se bazeaza pe chestionare solide mult mai pertinente ce permit masurarea unor evolutii semnificative.

Reprosurile aduse justitiei sunt aceleasi de doua secole (incetineala, costuri, inegalitate, neintelegere ...), si variatiile aparute in rezultatele anchetelor sunt puternic legate de anumite scandaluri judiciare.

In aceasta lucrare, CEPEJ se preocupa mai intai de barometrele obisnuite, plecand de la indicatorii fiabili, ce permit efectiv masurarea nivelului de incredere a cetatenilor in justitia lor, explicarea variatiilor si intelegerea prioritatilor date de catre cetateni in materie de reforme, incercand sa imbunatateasca eficacitatea si calitatea raspunsurilor judiciare. In acest scop, CEPEJ nu se bazeaza pe anchetele constituite pe sondaje in cadrul esantioanelor reprezentative ale cetatenilor (ale caror rezultate nu intereseaza decat pe *reprezentantii justitiei*), ci pe cele mai dificile de pus in practica, desfasurate in cadrul persoanelor ce au efectiv cauze in justitie, si ale caror rezultate exprima *evaluarea concreta a retroactiunii (reactiei)*.

### ***Anchetele efectuate in cadrul utilizatorilor efectivi ai justitiei, la nivel national sau local***

Diversele **categorii de utilizatori** ce pot fi observate:

- **Cetatenii care au avut un proces in justitie**, din diferite motive. In materie penala, in calitate de victima sau autor, de martor sau de jurat. In materie civila, fie ca reclamant fie ca parat. Perceptia performantei justitiei in termenii perceputi de catre public, durata procedurilor dar si costurile sunt importante, la fel de importante sunt si interventiile fiecareia dintre actori, in primul rand cele ale judecatorilor, avocatilor si ale personalului juridictiilor. Trebuie luate in considerare toate posibilitatile. Trebuie tinut cont si daca persoanele au castigat sau pierdut procesul in materie civila. Pot fi studiate categoriile speciale de utilizatori, in primul rand victimele infractiunilor.
- **Profesionistii din justitie**, printre care:
  - cei care apartin serviciului public al justitiei, ca de exemplu **judecatorii, procurorii, personalul auxiliar al tribunalelor si ministerelor publice**,

- cei ce sunt partenerii indispensabili in jurisdicție, in primul rand **avocatii**.

De altfel, mai pot fi facute anchete si in cadrul actorilor privilegiati, ca de exemplu portarei, notari, experti sau interpreti, ca si in cadrul functionarilor si asociatiilor ce lucreaza direct cu tribunalele pentru a pregati sau pune in aplicare hotararile judecatorilor (lucratori sociali, politia judiciara, personalul de probatiune, agenti inchisori etc.). Acest tip de ancheta sociologica, bazata pe chestionare sau conversatii, permite fie aprofundarea unei problematici deosebite, fie inserarea acesteia intr-un demers de evaluare global al functionarii sistemului, in completarea anchetei principale.

### **Metodele folosite si rezultatele**

Se pot utiliza mai multe metode in cadrul anchetelor calitative sau cantitative, ca de exemplu observarea la fata locului, conversatii, chestionare auto-administrate sau telefonice sau „anchete oglinda”.

Metoda si perioada depind de:

- **obiectivele** definite (urmarirea satisfactiei utilizatorilor, evaluarea performantelor justitiei, imbunatatirea serviciilor acordate, reforma sistemului judiciar);
- **perimetrul** acoperit (un serviciu, o jurisdicție, mai multe jurisdicții de acelasi timp, mai multe jurisdicții dintr-o singura zona geografica ...)
- **publicul** vizat: justitiabili (toti utilizatorii unei jurisdicții, anumiți utilizatori ca de exemplu: victimele, persoanele implicate intr-o procedura de divort...), profesionistii (conform categoriilor vizate mai sus);
- **mijloacele** umane, tehnice si bugetare de care dispune comanditarul.

Prin acest manual, CEPEJ doreste sa propuna un „produs de baza”, etichetat, ieftin, usor de pus in aplicare, concentrat pe problematicile si intrebarile esentiale ale functionarii tribunalelor. Scopul acestui instrument este de a avea predispozitia de a fi difuzat din plin in cadrul jurisdicțiilor statelor membre si sa poata fi utilizat la pret mic de catre acestea.

Un nivel secundar al cererii poate privi un produs mai sofisticat, cu mai multe variante de aplicabilitate, adaptabil in functie de culturile judiciare, de problemele atinse, si costurile necesare ce trebuiesc investite.

In consecinta, este propus un *model tip de ancheta in cadrul utilizatorilor efectivi ai jurisdicțiilor*, cu mai multe variante de aplicabilitate, insotit de un *ghid metodologic* cu cele mai bune experiente operate in multe State membre si probleme de fond discutate in cadrul lucrarilor CEPEJ. Aceste propuneri vizeaza construirea unui instrument operational care sa se inscrie intr-un demers global de imbunatatire a calitatii justitiei. Instrumentul se prezinta ca un *kit ajustabil* cu un *model standard adaptabil* in functie de utilizatori si de nevoile, resursele si prioritatile acestora.

Pentru o prezentare si o analiza mai detaliata a sistemelor de ancheta existente in Europa, vedeti raportul complet al d-lui Jean-Paul Jean si d-ra. Hélène Jorry – Documentul CEPEJ(2010)2, disponibil pe [www.coe.int/CEPEJ](http://www.coe.int/CEPEJ).

## 1. CONSTRUIREA UNEI ANCHETE PENTRU UTILIZATORII DE LA NIVEL LOCAL

---

Daca alegem un demers global de evaluare a calitatii, ar fi convenabil ca in prealabil sa se faca o ancheta calitativa, prin intermediul unor discutii individuale, reuniuni de grup sau observarea la fata locului a comportamentelor, completate de o analiza a curierului si a reclamatilor (ex. ombudsmanul (avocatul poporului) polonez<sup>1</sup>, Tribunalul din Grasse din 2000<sup>2</sup>, mediatorul francez) cu scopul de a accentua mai bine publicul tinta, domeniul anchetei, metodologia si asocierea actorilor implicati in dispozitivul de evaluare. Pentru a face asta, anumite jurisdictii, ca de exemplu palatele de justitie ale cantoanelor Berne si Genève (Elvetia), au pus in functiune un **comitet de conducere**. Acest comitet este fie din interiorul sau din exteriorul jurisdictiei vizate si este compus din profesionisti ai jurisdictiei, utilizatori, personalitati externe calificate (profesori universitari, cercetatori, etc), acest comitet permite adaptarea versiunii definitive a chestionarului la obiectivele urmarite si la nevoile jurisdictiei, apoi pregateste modalitatile sale de punere in practica.

Oricum, tinandu-se cont de costurile sale si de mijloacele mobilizate, o astfel de ancheta nu parea strict necesara. Dar de fapt, instrumentul propus de CEPEJ extrage niste lectii de buna practica observate in statele membre si poate fi adaptat, dupa cateva reuniuni de consultari, la specificul locului.

In orice caz, alcatuirea unui comitet de conducere local este indispensabil pentru reusita unei anchete asupra satisfactiei utilizatorilor, cu sau fara ancheta calitativa prealabila.

### 1.1. DEFINIREA OBIECTIVELOR, METODOLOGIEI SI A INDICATORILOR PERTINENTI AI ANCHETEI

Elaborarea unui dispozitiv de ancheta necesita clarificarea in prealabil a obiectivelor urmarite in scopul:

- precizarii domeniului anchetei (obiectul si publicul tinta);
- definirea metodologiei (observarii utilizatorilor, convorbiri, chestionare, etc.) si modalitatile de ancheta (calendar, ancheta regulata, punctuala, etc.);
- stabilirea impreuna cu personalul a obiectivelor, indicatorilor si utilizarii rezultatelor;
- definirea modului de asociere a publicului tinta cu ancheta;
- o cale mai buna de a raspunde problemelor ridicate;
- culegerea unor rezultate pertinente.

Alegerea indicatorilor permite identificarea diferitelor fatete ale perceptiei situatiei de catre utilizator. Este vorba despre intelegerea ansamblului aspectelor ce construiesc relatia cu utilizatorul (mediu inconjurator, costuri, perioada de timp, primire, etc.)

Pe de alta parte, aceasta etapa permite sa se stabileasca daca derularea anchetei si analiza rezultatelor necesita implicarea unei echipe de conducere sau participarea unui organism exterior independent. Un laborator de cercetare, o echipa universitara pot fi interesate sa lucreze in acest caz, in cadrul unui parteneriat cu jurisdictia. Daca este vorba despre o societate privata trebuiesc luate in calcul si costurile aferente.

### 1.2. DETERMINAREA DIFERITELOR CATEGORII DE UTILIZATORI

Trebuie sa incepem prin definirea unui esantion reprezentativ, care depinde de caracteristicile utilizatorilor, de alegerea anchetei sau de gradul de precizie dorit.

In cazul anchetelor de opinie nationale, asemanatoare celor desfasurate in Belgia, Spania sau in Franta, constituirea unui esantion reprezentativ poate fi efectuata in baza unor criterii total diferite, in special criterii socio-demografice (varsta, gen, religie, etc), lingvistice, de reprezentare teritoriala, daca acesti cetateni sunt utilizatori efectivi sau nu ai justitiei. Anchetele nationale pot tinti de asemenea categorii de utilizatori efective, de exemplu, in baza statului unei persoane pe durata unei proceduri.

---

<sup>1</sup> Rafal Pelc, Care sunt asteptarile si nevoile utilizatorilor justitiei? Experienta Avocatului Poporului polonez, sesiunea de studii a CEPEJ, 2003

<sup>2</sup> Marie Luce Cavrois, Hubert Dalle, Jean-Paul Jean (dir.) *Calitatea justitiei*, coll. Perspective asupra Justitiei, Paris: Documentare Franceza, 2002, 260 pag.

In schimb, anchetele asupra satisfactiei, din sanul jurisdictiilor trebuie sa fie efectuate in cadrul utilizatorilor efectivi ai jurisdictiei in cauza. Esantionul reprezentativ al utilizatorilor va putea fi restrans in cazul in care dorim sa analizam un serviciu aparte, de exemplu Receptia sau Grefa, functionarea jurisdictiei in intregul sau, anumite litigii (procesele familiale e exemplu), sau in cazul in care dorim sa ne interesam asupra categoriilor speciale de utilizatori:

- **justitiabili:** indivizi chemati in justitie pentru a fi judecati, acestia constituie o categorie de utilizatori ai serviciului public al justitiei. Anumite tari, ca de exemplu Canada, Olanda sau Elvetia, se refera la notiunea de „Clienti”, dincolo de sensul sau comercial, atunci cand vor sa descrie persoanele ce primesc serviciul prestat (consumator, client, beneficiar, etc).
- **avocati:** inscrisi in baroul jurisdictiei vizate sau din afara acesteia dar care ocazional pledeaza aici;
- **diversii profesionisti care apartin jurisdictiei si ministerului public:** judecatorii, Rechtspfleger-ii (ofițerii administrației judiciare din Germania), grefierii, functionarii jurisdictiei sau alti agenti ai ministerului public
- **profesionistii justitiei:** cei aflati in contact direct cu jurisdictia vizata (notarii si portarii);
- **personalul auxiliar al justitiei:** cei mai solicitati a caror interventie influenteaza foarte mult calitatea justitiei: expertii si interpretii;

### 1.3. ALEGEREA UNEI METODE

Exista mai multe metode de ancheta asupra satisfactiei, in urma carora putem observa tendintele de opinie ale utilizatorilor (ancheta calitativa) sau/si sa exprimam prin calcule satisfactia unui esantion reprezentativ de utilizatori (ancheta cantitativa).

#### 1.3.1. ANCHETA CALITATIVA

Ancheta calitativa este mai mult de natura exploratorie si permite reperarea tendintelor cu privire la asteptarile sau la satisfactia utilizatorilor. In general, aceasta permite aducerea unor precizari prealabile la ancheta cantitativa.

Metode ce pot fi utilizate:

- observarea la fata locului a comportamentului utilizatorilor atunci cand se duc la tribunal;
- „vizitele secrete” efectuate de catre un expert care se prezinta ca fiind un utilizator (telefon, cerere de informatii, etc.);
- Conversatii individuale pentru a strange opiniile si pentru a intelege motivatiile utilizatorilor in vederea elaborarii unui chestionar;
- Conversatii cu un esantion de utilizatori cu scopul culegerii experientelor acestora si confruntarii punctelor de vedere

Este vorba despre o metoda care necesita mult timp, este costisitoare si necesita interviuatori experti, dar care se dovedeste a fi necesara intr-un demers global de calitate (Olanda). Combinatia intre o ancheta calitativa prealabila si o ancheta cantitativa permite ajungerea, la un studiu foarte fin si cat mai complet posibil, a nivelului de satisfactie a utilizatorilor si/sau a asteptarilor utilizatorilor.

#### 1.3.2. ANCHETA CANTITATIVA

Ancheta cantitativa permite masurarea din punct de vedere statistic a satisfactiei utilizatorilor plecand de la un esantion reprezentativ.

Pot fi utilizate mai multe metode:

- **chestionarul auto-administrat in cadrul jurisdictiei**

Exemplu: un chestionar pus la dispozitie la primirea in jurisdictie sau la iesirea din audienta (Olanda (anchete justitiabili), Elvetia (Berna), Regatul Unit, Statele Unite).

Este vorba despre metoda mai putin costisitoare ce permite obtinerea unei foarte bune rate de raspuns. De fapt, inca de la primele anchete asupra utilizatorilor din Olanda, chestionarul trimis prin curier sau administrat la telefon avea o rata de raspuns variind de la 10% la 20%. Schimbarea metodei de administrare (persoane intrebate la iesirea din sedinta) a permis ridicarea ratei de raspuns

la 70%. Totusi, faptul ca se difuzeaza chestionarul imediat la iesirea din sedinta poate implica si un risc in interpretarea gresita a acestuia.

- **chestionarul auto-administrat pe cale postala sau electronica**

Aceasta metoda este mai putin costisitoare dar rata de intoarcere a raspunsului poate fi mica daca nu exista o campanie de sensibilizare in acest sens. Chestionarul trimis pe cale electronica sau pus pe un site dedicat acestui scop (ex. Olanda (ancheta asupra problemelor de acces la justitie 2009), Regatul Unit (utilizatorii grefelor si jurati), Elvetia (Geneva), Canada, Statele Unite) selecteaza o categorie speciala, pe utilizatorii internetului, lucru ce are evident influente asupra reprezentativitatii (varsta, nivel socio-cultural, etc). dar acest mod de difuzare se recomanda pentru anchetele conduse direct de catre profesionisti, cu rate foarte bune de raspuns daca explicatiile si garantiile date destinatarilor sunt pertinente (Olanda (anchete „profesionisti”); Franta – anchete „magistrati” 2008).

Aceasta metoda implica utilizarea unui fisier de date supuse legislatiei nationale pentru protectia datelor personale.

- **chestionarul prin telefon**

Deoarece necesita mult timp, aceasta metoda face obligatorie recurgerea la un organism de sondaj si/sau anchetatori specializati insarcinati cu administrarea chestionarului prin telefon (cel putin douazeci de minute pentru un chestionar). Acesta este costisitor dar permite constituirea unor esantioane reprezentative si cizeleaza nivelul de precizie al raspunsurilor si al analizelor (ex. Austria, Belgia, Finlanda (2008) Franta (anchete utilizatori 2001 si 2008, victime 2006), Olanda (primele anchete justitiabili) si Spania – ancheta „cariera judiciara” 2008).

- **conversatii in cadrul jurisdicției sau la domiciliu**

Aceasta metoda implica recurgerea la un chestionar si la conversatii fata in fata. Ea necesita recrutarea de anchetatori si apelarea la un organism specializat, fapt ce prezinta un cost mai ridicat (ex. Germania, Austria, Franta (ancheta din 1997), Olanda (ancheta asupra problemelor de acces la justitie 2009), Spania – barometru si ancheta din 2001).

## **1.4. ELABORAREA ANCHETEI**

### **1.4.1. CONDUCERE SI ADMINISTRARE**

Este bine sa se implice personalul jurisdicției chiar din faza de pregatire prin crearea unui *comitet de conducere* (vezi mai sus).

Recurgerea la un organism extern, de exemplu o societate de sondaj (ex. Franta, Romania, Regatul Unit, Canada), un consultant exterior (ex. Austria, Irlanda, Elvetia, Spania, Canada) sau, daca exista, un organism independent, insarcinat cu realizarea de instrumente de masurare a performantei, precum anchetele asupra satisfactiei (ex. Olanda (agentia PRISMA), Statele Unite (National Center for State Courts) pentru administrarea chestionarului, chiar cu crearea lui, si procesarea rezultatelor acestuia ar permite ca procedura sa fie profesionista. Acest lucru ar depinde si de mijloacele de care ar putea beneficia jurisdicția. Parteneriatul cu echipe universitare si de cercetare pare a fi cea mai buna solutie (ex. Albania, Finlanda, Spania).

### **1.4.2. MOMENTUL ANCHETEI**

Disponibilitatea utilizatorilor constituie un element fundamental. Aceasta permite sa se determine daca este mai bine ca chestionarul sa fie adresat in momentul convocarii, sa asigure disponibilitatea acestuia la intrarea in jurisdicție, la iesirea din audiere sau din tribunal, sau sa fie pus on line pe site-ul jurisdicției sau mai bine sa fie trimis prin curierul postal sau electronic (e-mail).

In orice caz, este absolut necesar ca jurisdicția in cauza sa efectueze o etapa de informare prealabila in cadrul utilizatorilor cu scopul ca acestia sa se simta implicati in demersul anchetei.

### **1.4.3. CONTINUTUL CHESTIONARULUI: METODOLOGIE**

Chestionarul trebuie sa fie neaparat insotit de o avertizare prealabila care sa precizeze *finantatorul si obiectivele anchetei*. Aceasta avertizare trebuie sa arate in mod imperativ ca vor fi respectate *garantiile anonimatului*, furnizand precizarile cu privire la *deontologia* utilizarii datelor transmise.

Continutul chestionarului este determinat în principal în funcție de serviciul sau aspectele serviciului pe care dorim să îl evaluăm (ex. recepție, rapiditate, eficiența, accesibilitate, etc.). Acest chestionar trebuie să arate percepția pe care o au utilizatorii jurisdicției vizate și astfel, să permită identificarea punctelor sale tari și slăbiciunilor sale în scopul revizuirii obiectivelor serviciului și adaptării modurilor sale de acțiune.

Chestionarul trebuie să înceapă cu o rubrică preliminară cu întrebări simple, permițând astfel ca utilizatorul să capete încredere și să permită finanțatorului să precizeze marginile esanționului reprezentativ al utilizatorilor (varsta, sex, calitate, utilizator efectiv sau ocazional, etc.).

Apoi, **temele principale ale chestionarului** trebuie organizate în rubrici, plecând de la percepția generală a serviciului și ajungându-se la aspecte mai speciale ale acestuia. De exemplu, accesul la informație, organizarea tribunalului și funcționarea sa (recepție, relațiile cu magistratii, etc.). Diferitele teme reținute trebuie să conțină serii de itemi ce alternează întrebări simple și întrebări mai delicate.

**Forma chestionarului** trebuie să poată fi adaptabilă pentru toate jurisdicțiile statelor membre ale Consiliului European. Aceasta conține în principal *întrebări închise* sau afirmații ușor utilizabile, care să poată fi însoțite de *întrebări deschise* pentru ca utilizatorul să se poată exprima asupra întrebărilor pe care el le consideră importante și care nu ar fi fost abordate în ancheta. Totuși, numărul întrebărilor deschise trebuie să rămână limitat pentru a nu complica procedura de procesare a rezultatelor.

Chestionarul trebuie să prezinte o *parte fixă* conținând *indicatori cheie* comuni tuturor jurisdicțiilor europene și ușor de adaptat dacă este cazul, la necesitățile procedurale.

Mai pot fi introduse *parti ajustabile* pentru a răspunde specificității diferitelor culturi judiciare și locale, în așa fel încât să se poată aprofunda problemele estimate, esențiale pentru responsabilii jurisdicțiilor.

În final, **limbajul utilizat** trebuie să fie clar (fraze scurte, evitarea dublului sens), neutru (evitarea frazelor negative sau cuvintelor cu anumite conotații) și trebuie să fie înțeles ușor de către toți utilizatorii jurisdicțiilor statelor membre ale Consiliului European. Traducerea chestionarului-tip trebuie să vegheze la includerea termenilor cei mai potriviți din fiecare limbă națională.

#### 1.4.4. SUPORTUL CHESTIONARULUI

Chestionarul poate fi administrat pe suport de hârtie sau în format electronic la infochioscuri. Chestionarul poate fi realizat în format electronic ce poate fi utilizat într-un mod simplu cu o foaie electronică de calcul.

#### 1.4.5. SCARILE DE RĂSPUNSURI

Mai multe scări de răspunsuri pot fi luate în considerare. Anumite scări invita utilizatorul să aleagă un item (ex. întrebări după modelul „dintre răspunsurile următoare, alegeți ...” utilizate în cadrul studiului asupra satisfacției desfășurat în cadrul Curții Supreme din Canada).

Anumite scări recurg la o ierarhizare a răspunsurilor propuse (ex. „clasificați de la 1 la ... răspunsurile următoare”). Alte scări permit obținerea unor răspunsuri simple printr-o notare binară (ex. „nemulțumit – mulțumit” sau „da – nu”) sau prin precizarea preferințelor utilizatorilor printr-o notare mai lungă (ex. „0 -10” după modelul chestionarelor utilizatorilor Consiliului General al Puterii Judiciare spaniole (2001) sau o scară de satisfacție „nemulțumit/de acord” la „foarte mulțumit/intru totul de acord”, ca de exemplu, scarile de răspunsuri propuse în anchetele britanice sau americane).

Sunt foarte interesante anchetele care, exemplul celor din cantonul Geneva (Elveția), permit *masurarea pentru fiecare item a diferenței între așteptările utilizatorilor și nivelul lor de satisfacție* printr-dubla apreciere (importantă – mulțumire).

#### 1.5. STRANGEREA ȘI ANALIZA REZULTATELOR

În general, cea mai mare parte a anchetelor analizate apelează la un organism exterior pentru analizarea rezultatelor, prezentarea anchetei și, eventual a recomandărilor. Astfel, ar fi de dorit ca

comitetul de conducere sa apeleze la un **organism exterior**, public sau privat, pentru a garanta mai bine anonimul raspunsurilor si obiectivitatea in analiza rezultatelor.

Acestea fiind spuse, este foarte important ca comitetul de conducere sa stabileasca „puncte operationale” in sanul jurisdicției (ex. personal al jurisdicției dedicat acestui scop) in scopul asigurării unei asistente metodologice a utilizatorului, daca este cazul. Implicarea directa a personalului jurisdicției in acest demers este esentiala.

In functie de calendarul propus pentru derularea anchetei, trebuie stabilita **frecventa** cu care trebuie colectate raspunsurile, fie ca este vorba de ridicarea chestionarelor din urna pusa la dispozitie la „receptie”, fie ca sunt primite prin curierul postal sau prin e-mail. Acest lucru permite obtinerea unei comparatii a gradului de satisfactie in functie de perioadele de colectare a raspunsurilor (zi, saptamana, luna, etc).

Raspunsurile la chestionare trebuie colectate regulat pentru ca rezultatele sa poata fi procesate intr-o foaie electronica de calcul (tabel cifre si grafica) cu scopul restituirii. Metoda de calcul trebuie sa permita identificarea raspunsurilor in functie de diferitele categorii de utilizatori (varsta, vechime in profesie, calitatea in care se prezinta la tribunal, etc). Aceasta trebuie sa puna in evidenta si **diferentele intre asteptari si satisfactia** utilizatorilor contabilizand, pentru fiecare criteriu evaluat, raspunsurile referitoare la satisfactie si pe cele legate de importanta (nivel de asteptare) conform scalelor de notare. Imbunatatirile ce trebuie aduse in mod prioritar corespund itemilor al caror nivel de importanta este cel mai ridicat si al caror nivel de satisfactie este cel mai scazut.

## **1.6. INAPOIEREA RASPUNSURILOR SI EXTRAGEREA DE INVATAMINTE**

Comunicarea si organizarea returnarii informatiei fac parte integranta din procesul anchetei. Acest lucru trebuie in scris intr-un *proiect de jurisdicție* si un *demers-calitate*. Acest lucru implica crearea unui *comitet de urmarire* care va asigura difuzarea rezultatelor anchetei (sub forma de raport ce prezinta o data cu ancheta si rezultatele obtinute) si va trage invataminte, in special asupra identificării priorităților de actiune.

Comunicarea trebuie sa fie efectuata mai intai intern (prezentare orala, reuniuni – dezbateri) pentru a implica personalul in gasirea unor solutii concrete, dar si in ceea ce ii priveste pe utilizatori (scrisori de multumire, campanii de informare, afisarea rezultatelor la receptia jurisdicției, etc) care sunt astfel informati, implicati, si vad o imbunatatire.

Pentru a face asta, este necesar ca acest lucru sa nu se opreasca doar la anchete punctuale, ci sa se reitereze acest demers in mod regulat, pentru a permite masurarea unei evolutii a satisfactiei. Mediatizarea demersului si a rezultatelor ajuta la consolidarea si punerea in valoare a proiectului jurisdicției pentru a obtine astfel sustineri externe pentru a intari prima experienta.

## **1.7. COMPLETAREA ANCHETEI PRIN ALTE METODE**

Ancheta principala poate fi completata prin recurgerea la tehnici de masurare a satisfactiei ca de exemplu interviuri, ancheta-oglinza sau „vizita secreta”.

### **1.7.1 „INTERVIEWAREA” SAU EVALUAREA DE CATRE SEMENI**

Bazata pe reciprocitate, metoda interviului consta in evaluarea intre magistrati in afara cadrului ierarhic. Importat din Olanda, interviul se sprijina pe observarea reciproca a unui binom de magistrati, in timpul exercitarii concrete a activitatilor lor, cu scopul imbunatatirii practicilor profesionale. Aceasta abordare se inscrie pe deplin intr-un demers global de evaluare si imbunatatirii calitatii.

Poate fi utila si completarea chestionarului utilizatorilor „judecatori”, conform exemplului Olandei, unde aceasta metoda a fost introdusa in demersul asupra calitatii „Rechtspraak”. Dupa cateva zeci de ani, cateva jurisdicții franceze au inceput sa utilizeze si ele aceasta practica<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Tribunalele din Roanne, Créteil, Albertville, Curtea de Apel din Caen. Sprijinindu-se pe aceste experiente Scoala nationala de magistratura a stabilit in 2008 un tabel al interviului si o grila de observare pentru a preciza cadrul si metoda acesteia.



### **1.7.2. ANCHETA OGLINDA**

„Ancheta oglinda” consta in estimarea de catre personalul din justitie a nivelului de satisfactie a utilizatorilor sau la a provoca pe acestia sa arunce o privire asupra propriei lor activitati (ex. ancheta franceza a Consiliului superior al magistraturii, 2008; ancheta romaneasca asupra independentei sistemului judiciar).

Aceasta metoda permite compararea gradului de satisfactie exprimat de catre utilizatori cu gradul de satisfactie apreciat de catre personalul din justitie. Aceasta prezinta avantajul ca ii implica pe acestia din urma in demersul evaluarii.

### **1.7.3. „VIZITA SECRETA”**

Practica „vizitei secrete” (mystery shopping) este o tehnica din ce in ce mai raspandita in sectoarele de activitate angajate in satisfacerea clientului si in cresterea calitatii. „Clientul secret” este o persoana trimisa de catre un prestator specializat, care se preface a fi un client, in scopul masurarii calitatii primirii si serviciului. Acesta dispune de criterii de evaluare precise care vor fi transmise, printr-un chestionar comanditarului (sponsorului). Este o practica putin utilizata in tribunale, dar in anumite tari, ca de exemplu in Irlanda, s-a recurs la aceasta metoda pentru a masura calitatea relatiei dintre utilizatori si personalul jurisdictiilor dar si a mediului de lucru. Comandate de catre Irish Courts Service, aceste „vizite secrete” in sedii, prin telefon sau prin internet au dat rezultate pozitive asupra primirii si disponibilitatii personalului jurisdictiilor.

## 2. CHESTIONARE TIP PENTRU REALIZAREA DE ANCHETE ASUPRA SATISFACTIEI IN CADRUL UTILIZATORILOR TRIBUNALELOR

---

Prioritatea retinuta de catre CEPEJ este cea a unui chestionar asupra satisfactiei destinat „utilizatorilor juridictiilor”, limitat la *justitiabilii care au fost efectiv in contact cu jurisdictia vizata*, dar si a unui alt chestionar destinat in mod special *avocailor*.

Ancheta intentioneaza sa raspuna unui **dublu obiectiv** , lucru ce conditioneaza modalitatile de realizare.

- *utilizarea in interiorul jurisdictiei*, in cadrul unui proiect de serviciu sau (si) unui demers pentru imbunatatirea calitatii serviciilor acordate justitiabililor, care va implica tot personalul in punerea in aplicare si urmarirea anchetei;
- *permiterea unei comparatii intre jurisdictii asemanatoare* si dispozitia catre o vedere de ansamblu ce faciliteaza progresiv, desfasurarea acestor demersuri la nivelul fiecaruia dintre statele membre, dar si desfasurarea la scara larga a unei anchete desfasurate simultan in toate statele membre sub egida CEPEJ.

In ceea ce priveste modalitatile practice, din motive de cost si pertinenta, dar si pentru a evita constituirea de fisiere ce contin date cu caracter personal, chestionarul propus ar putea fi pus la dispozitia persoanelor convocate sau care vin la tribunal. Este recomandat sau chiar indispensabil, in acest caz ajutorul intern al persoanelor de la receptie. In acest caz trebuie sa fie prevazute urnele pentru depunerea raspunsurilor si eventual plicuri pretimbrate cu adresa de expediere pentru persoanele care nu completeaza imediat chestionarul, organismul destinat garantand tot timpul anonimatul.

Ancheta, bazata pe intrebari inchise, este intregita cu o intrebare deschisa. Ea dispune de o parte fixa ce contine elemente ce sunt indispensabile, dar care trebuie sa poata fi adaptate la particularitatile procedurale ale fiecarei tari. Aceste date vor permite exploatarea unei tehnici convenabile dar si a unei comparatii intre jurisdictiile aceluasi stat dar si intre jurisdictiile mai multor state. Aceasta poate fi intregita printr-o parte ce poate fi modificata, pentru a putea raspunde specificului cultural si local, in asa fel incat sa se aprofundeze problemele estimate ca fiind esentiale, de catre responsabilii juridictiilor.

Se recomanda propunerea, sub egida CEPEJ, a unei foi electronice de calcul dedicate folosirii rezultatelor chestionarului (de exemplu in Open Office), lucru ce ar permite o mai mare usurinta in utilizare si adaptare, dar si in utilizarea rezultatelor, in mod reciproc, in cadrul Secretariatului CEPEJ sau in cadrul juridictiilor dupa o prelucrare prealabila.

Chestionarul „utilizatorilor” si chestionarul „avocailor” vor putea fi completate ulterior cu chestionare mai specifice administrate in mod autonom cu scopul imbunatatirii calitatii raspunsului serviciului public al justitiei la nevoile categoriilor speciale de cetateni: jurati, martorii si victimele.

## CHESTIONAR MODEL DESTINAT JUSTITIABILILOR

### EVALUARE A FUNCTIONARII PALATULUI DE JUSTITIE DIN \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ <sup>4</sup> ne-a incredintat sarcina de a strange parerile dumneavoastra asupra calitatii serviciilor prestate de catre tribunalele din \_\_\_\_\_.

**Parerile si sugestiile dumneavoastra sunt importante pentru a imbunatati calitatea prestatiiilor pe care tribunalele trebuie sa le asigure cetatenilor**

**\* Avertisment catre responsabilii anchetei locale cu privire la modalitatile de distribuire si returnare a chestionarului. Sunt posibile mai multe variante:**

1) *In caz de distribuire in incinta tribunalului:*

Va multumim ca doriti sa raspundeti la acest chestionar pe care il veti returna, intr-un plic inchis, la receptia tribunalului intr-o cutie destinata acestui lucru.

2) *In caz de expediere impreuna cu convocarea (citatia) pentru audienta*

Va multumim ca doriti sa raspundeti la acest chestionar pe care il veti returna la adresa indicate pe plicul preplatit.

*Precizare: in caz de punere la dispozitie a chestionarului prin e-mail*

Este posibil sa raspundeti prin Internet la adresa indicate pe document. Acest site este protejat si va este asigurat anonimul.

**Va garantam stricta confidentialitate a raspunsurilor dumneavoastra.  
Chestionarul este anonim.**

**\* Avertisment catre responsabilii cu ancheta locala. Chestionarul de baza compus din 27 de intrebari inchise si o intrebare deschisa constituie un model-tip, comun tuturor jurisdictiilor din Statele membre ale Consiliului European. In a doua parte a acestuia pot fi adaugate intrebari specifice sau de interes local, fiind propuse in acest scop anumite modele. Este atrasa atentia Statelor asupra faptului ca o ancheta trebuie sa contina un numar limitat de intrebari, la care utilizatorii sa poata raspunde intr-un timp scurt.**

<sup>4</sup> Comanditarul (sponsorul, finantatorul)

**Bifati casutele corespunzatoare:**

1. Varsta dumneavoastra:

- intre 18 si 30 ani       intre 31 si 50 ani       intre 51 si 65 ani       peste 65 ani

2. Ați mai avut pana acum contact cu un tribunal in afara de cel din \_\_\_\_\_?

- da       nu

3. In ce calitate v-ati prezentat la tribunalul din \_\_\_\_\_ ?

- una dintre parti       un martor       membru al juriului (comisiei)

altul (ec. familia uneia dintre parti, solicitant al unei informatii, vizitator ...)

Precizati: \_\_\_\_\_

*Nota: va rugam sa raspundeti la toate intrebarile anchetei daca sunteti sau ati fost o parte intr-un proces, si doar la cele care va privesc, in cazul in care apartineti altei categorii (martor, jurat, altele)*

4. Daca da, in ce tip de procedura ati fost implicat?

- civila       penala       administrativa       comerciala

- munca       alta (ex. minori, tutela, pensie, registru, etc)

Precizati: \_\_\_\_\_

5. **Daca sunteti una dintre parti in proces**, si hotararea a fost deliberata, tribunalul v-a dat dreptate partial sau in totalitate?

- da       nu       alt caz  
**Va rugam sa raspundeti la intrebarile a, b, si c**      **Treceti direct la intrebarea nr. 6**      **Treceti direct la intrebarea nr. 6**

a. Ati fost asistat de catre un avocat?       da       nu

b. Ati beneficiat de ajutor judiciar?       da       nu

c. Ati recurs la o asigurare de protectie juridica?       da       nu

Doriti sa **evaluati**, punand o nota de la 0 la 6, pentru fiecare din intrebarile de mai jos:

- **NIVELUL DUMNEAVOASTRA DE SATISFACTIE**
- **NIVELUL IMPORTANTEI** pe care dumneavoastra o acordati acestei intrebari.

**Incercuiți nota care vi se pare adecvata.**

**1) Perceptia generala asupra functionarii justitiei**

	NIVELUL SATISFACTIEI						IMPORTANTA							
	Mai putin transparenta			Transparenta			Scazuta			Mare				
	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
6. Functionarea tribunalelor este pentru dumneavoastra														
7. Dupa aparerea dumneavoastra, tribunalele rezolva procesele in mod:														
	Lent			Rapid			Scazuta			Mare				
	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6

8. Fara a pune la calcul onorariul avocatului, cum vi se pare costul pentru accesul la justitie

<b>Scump</b>		<b>Nu prea scump</b>		<b>Scazuta</b>		<b>Mare</b>							
0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6

9. Increderea dumneavoastra in justitie este:

<b>Limitata</b>		<b>Totala</b>		<b>Scazuta</b>		<b>Mare</b>							
0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6

**2) Accesul la informatie**

NIVELUL SATISFACTIEI

IMPORTANTA

10. In general, sa va informati pentru a va cunoaste drepturile vi se pare:

<b>Dificil</b>		<b>Usor</b>		<b>Scazuta</b>		<b>Mare</b>							
0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6

11. Informatiile care v-au fost furnizate de catre tribunal vi se par:

<b>Neclare</b>		<b>Clare</b>		<b>Scazuta</b>		<b>Mare</b>							
0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6

**3) Accesibilitate si amenajari ale tribunalului din \_\_\_\_\_ (cladiri/echipamente)**

NIVELUL SATISFACTIEI

IMPORTANTA

12. Sa ajungeti la tribunal este:

<b>Dificil</b>		<b>Usor</b>		<b>Scazuta</b>		<b>Mare</b>							
0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6

13. Semnalizarea in interiorul palatului justitiei este:

<b>Deficitara</b>		<b>Buna</b>		<b>Scazuta</b>		<b>Mare</b>							
0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6

14. Conditiiile de asteptare sunt:

<b>Rele</b>		<b>Bune</b>		<b>Scazuta</b>		<b>Mare</b>							
0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6

15. Salile de audienta sunt amenajate in mod:

<b>Inadecvat</b>		<b>Adecvat</b>		<b>Scazuta</b>		<b>Mare</b>							
0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6

**4) Functionarea tribunalului din \_\_\_\_\_**

NIVELUL SATISFACTIEI

IMPORTANTA

16. Convocarile (citatiile) sunt

<b>Neclare</b>		<b>Clare</b>		<b>Scazuta</b>		<b>Mare</b>							
0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6

17. Perioadele dintre convocari si audiente sunt:

<b>Nesatisfacatoare</b>		<b>Satisfacatoare</b>		<b>Scazuta</b>		<b>Mare</b>							
0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6

18. Punctualitatea audientelor si conditiile in care s-au desfasurat procesele dumneavoastra au fost:

<b>Rele</b>		<b>Bune</b>		<b>Scazuta</b>		<b>Mare</b>							
0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6

19. Amabilitatea si atitudinea personalului tribunalului, cu exceptia judecatorilor, vi se par:

<b>Nesatisfacatoare</b>	<b>Satisfacatoare</b>	<b>Scazuta</b>	<b>Mare</b>
0 1 2 3 4	5 6	0 1 2 3	4 5 6

20. Gradul de competenta al personalului tribunalului, cu exceptia judecatorilor, vi se pare:

<b>Scazut</b>	<b>Inalt</b>	<b>Scazuta</b>	<b>Mare</b>
0 1 2 3 4	5 6	0 1 2 3	4 5 6

**5) Judecatorii si procurorii tribunalului din \_\_\_\_\_**

NIVELUL SATISFACTIEI

IMPORTANTA

21. Amabilitatea si atitudinea judecatorilor si procurorilor sunt:

<b>Nesatisfacatoare</b>	<b>Satisfacatoare</b>	<b>Scazuta</b>	<b>Mare</b>
0 1 2 3 4	5 6	0 1 2 3	4 5 6

22. Limbajul utilizat de catre judecatori/procuri este:

<b>Neclar</b>	<b>Clar</b>	<b>Scazuta</b>	<b>Mare</b>
0 1 2 3 4	5 6	0 1 2 3	4 5 6

23. Impartialitatea judecatorilor in desfasurarea dezbaterilor este:

<b>Nesatisfacatoare</b>	<b>Satisfacatoare</b>	<b>Scazuta</b>	<b>Mare</b>
0 1 2 3 4	5 6	0 1 2 3	4 5 6

24. V-ati putut prezenta argumentele (probele) in sedinta (dumneavoastra sau avocatul dvs) intr-o perioada de timp:

<b>Insuficienta</b>	<b>Suficienta</b>	<b>Scazuta</b>	<b>Mare</b>
0 1 2 3 4	5 6	0 1 2 3	4 5 6

25. Hotararile judecatoresti sunt:

<b>Neclare</b>	<b>Clare</b>	<b>Scazuta</b>	<b>Mare</b>
0 1 2 3 4	5 6	0 1 2 3	4 5 6

26. Hotararile judecatoresti sunt date intr-o perioada:

<b>Prea lunga</b>	<b>Rezonabila</b>	<b>Scazuta</b>	<b>Mare</b>
0 1 2 3 4	5 6	0 1 2 3	4 5 6

27. In urma acestei experiente, mijloacele materiale de care dispun tribunalele, vi se par:

- mai mult decat insuficiente     insuficiente     suficiente     mai mult decat suficiente

28. Daca aveti observatii si sugestii, sau daca vreti sa accentuati un anumit lucru pentru a imbunatati functionarea justitiei, nu ezitati sa ne informati:

-----  
 -----  
 -----  
 -----  
 -----  
 -----  
 -----

**CHESTIONAR (continuare)**  
**Exemple de parti ce pot fi modificate si adaugate la chestionarul de baza**

1. Daca justitiabilii sunt straini<sup>5</sup> sau daca sunt recunoscute mai multe limbi oficiale in tara vizata<sup>6</sup>:

Limba \_\_\_\_\_ (*limba tarii*)  da  nu  
 Este limba dumneavostra materna?

Daca nu, ați beneficiat de un interpret?  da  nu

Faptul ca dezbaterile au fost desfasurate in limba \_\_\_\_\_ a  da  nu  
 constituit un handicap pentru dumneavostra?

2. Daca chestionarul ar fi destinat in mod special utilizatorilor serviciului grefa<sup>7</sup>:

Care sunt serviciile grefei pe care le-ati utilizat pe durata ultimului an?

*Bifati raspunsurile care va convin:*

- Informatii asupra cererilor de ajutor judiciar
- Informatii asupra actionarii in justitie
- accesul la documente (ex. copii ale documentelor)
- Informatii asupra hotararilor jurisdictiilor
- Informatii asupra modalitatilor de executare a deciziilor
- altele

Precizati: \_\_\_\_\_

Ce mijloc de comunicare ati utilizat pentru a ajunge la secretariatul grefei?

- personal
- prin curier postal
- prin telefon
- prin fax
- prin e-mail
- on-line per site-ul Internet al jurisdictiei

3. Daca tribunalul dispune de un serviciu de informatii specific<sup>8</sup>:

Informatia care v-a fost furnizata prin serviciul de informatii al tribunalului vi s-a parut:	NIVELUL SATISFACTIEI						IMPORTANTA							
	<b>Neclara</b>		<b>Clara</b>				<b>Scazuta</b>			<b>Mare</b>				
	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6

<sup>5</sup> O intrebare facultativa poate fi cea asupra originii etnice sau apartenentei comunitare si ar putea fi propusa in anumite tari care de obicei folosesc acest tip de intrebari in anchetele lor, ca de exemplu in Regatul-Unit, dar acest lucru ar ridica probleme juridice si etice in alte tari.

<sup>6</sup> Exemplu inspirat din chestionarul palatului de justitie din Geneva, 2008

<sup>7</sup> Exemplu inspirat din studiul asupra satisfactiei clientelei Curtii Supreme Canadiene, 2007.

<sup>8</sup> Exemplul inspirat din observatiile Tribunalului din Turin.

## CHESTIONAR DESTINAT AVOCATILOR

EVALUAREA FUNCTIONARII PALATULUI DE JUSTITIE \_\_\_\_\_  
DE CATRE AVOCATII DIN BAROUL DIN \_\_\_\_\_<sup>9</sup>

**Avertisment pentru responsabilii anchetei locale. Chestionarul destinat avocailor<sup>10</sup> trebuie pe cat posibil sa fie adresat tuturor membrilor baroului pe cale electronica.**

\_\_\_\_\_ <sup>11</sup> ne-a incredintat sarcina de a strange parerile dumneavoastra asupra calitatii serviciilor prestate de catre tribunalele din \_\_\_\_\_.

**Parerile si sugestiile dumneavoastra ne intereseaza si permit aducerea unor imbunatatiri necesare.**

**Va multumim ca ati dorit sa raspundeti la acest chestionar prin Internet, pe site-ul protejat, destinat acestui scop, unde anonimul dumneavoastra este garantat**

**Bifati casutele corespunzatoare:**

1. Practicati meseria:

singur  in societate

2. De cat timp sunteti membru al baroului din \_\_\_\_\_?: de \_\_\_\_\_ ani.

Doriti sa **evaluati**, punand o nota de la 0 la 6, pentru fiecare din intrebarile de mai jos:

- **NIVELUL DUMNEAVOASTRA DE SATISFACTIE** (0 = cea mai mica nota/ 6 = cea mai buna nota)
- **NIVELUL IMPORTANTEI** pe care dumneavoastra o acordati acestei intrebari. (0 = fara importanta/ 6 = foarte important)

**Incercuiti nota care vi se pare adecvata.**

### 1) Evaluare generala a prestatiilor

The general criteria below relate to all services and courts of \_\_\_\_\_.

	NIVELUL SATISFACTIEI						IMPORTANTA							
3. Coordonare in stabilirea audientelor	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
4. Accesul la jurisprudenta a jurisdicțiilor de resort	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
5. Comunicarea intre jurisdicție si avocati:	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6

<sup>9</sup> Chestionar ce poate fi modificat permitand astfel masurarea satisfactiei, fie global pentru intregul jurisdicțiilor, fie in mod distinct pentru un serviciu sau o jurisdicție in mod special.

<sup>10</sup> Este vorba despre avocat in sensul dat de Consiliul Europei, adica un profesionist imputernicit de catre un cetatean pentru a-l reprezenta in fata jurisdicție.

<sup>11</sup> Comanditarul (finantatorul).



6. Claritatea organizarii si responsabilitatilor administrative	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
7. Calitatea site-ului Internet al jurisdicției	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
8. Semnalizarea in interiorul palatului de justitie	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6

## 2) Evaluarea pe jurisdicție sau serviciu

Va rugam sa precizati la ce serviciu sau la ce jurisdicție se refera evaluarea dumneavoastra<sup>12</sup>:

\_\_\_\_\_

Nu trebuie sa alegeti decat o jurisdicție sau un serviciu pentru fiecare foaie, in special pe cea sau cel cu care veniti in contact, de exemplu; biroul de ajutor legal, camera familiei, jurisdicția minorilor sau serviciul de audienta penala. Puteti utiliza foile anexate pentru a va exprima asupra altor jurisdicții si servicii.

Doriti sa **evaluati**, punand o nota de la 0 la 6, pentru fiecare din intrebarile de mai jos:

- **NIVELUL DUMNEAVOASTRA DE SATISFACTIE** (0 = cea mai mica nota/ 6 = cea mai buna nota)
- **NIVELUL IMPORTANTEI** pe care dumneavoastra o acordati acestei intrebari. (0 = fara importanta/ 6 = foarte important)

***Incercuți nota care vi se pare adecvata.***

### 2.1) Relatiile cu jurisdicția sau serviciul

	NIVELUL SATISFACTIEI							IMPORTANTA						
9. Amabilitatea, atitudinea judecatorilor si procurorilor	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
10. Amabilitatea, atitudinea functionarilor	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
11. Competenta profesionala a judecatorilor si procurorilor	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
12. Competenta profesionala a functionarilor	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
13. Facilitati de acces si disponibilitatea judecatorilor si procurorilor	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
14. Facilitati de acces si disponibilitatea functionarilor	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
15. Rapiditatea raspunsurilor la intrebarile dumneavoastra	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
16. Calitatea si fiabilitatea raspunsurilor grefei	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6

<sup>12</sup> Fiecare tara poate astfel adapta chestionarul in functie de specificul organizarii

17. Gestionarea informatizata a procedurilor	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
18. Usurinta in consultarea dosarelor	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
19. Claritatea responsabilitatilor si a organizarii	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
20. Costuri/taxe de acces la justitie	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6

## 2.2.) Pregatirea si desfasurarea audientelor

	NIVELUL SATISFACTIEI							IMPORTANTA						
21. Conditile convorbirilor cu clientii	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
22. Amenajarea salii de audiente	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
23. Punctualitatea audientelor	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
24. Organizarea si derularea audientelor	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
25. Impartialitatea judecatorului in conducerea dezbaterilor	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6

## 2.3.) Decizii ale judecatorilor

	NIVELUL SATISFACTIEI							IMPORTANTA						
26. Independenta judecatorilor	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
27. Hotarari clare si inteligibile	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
28. Rapiditatea in tratarea cauzelor	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
29. Usurinta in executarea deciziilor	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6

30. Dupa parerea dumneavoastra, functionarea jurisdicției (serviciului) in ultimii 5 ani:

s-a deteriorat                       nu s-a schimbat                       s-a imbunatatit

31. In aceasta perioada, credeti ca volumul de munca al jurisdicției a crescut

mai repede decat mijloacele acesteia                       in proportie cu mijloacele acesteia                       mai incet decat mijloacele acesteia

32. Dupa parerea dumneavoastra, mijloacele materiale de care dispune jurisdicția sunt:

foarte insuficiente                       insuficiente                       suficiente                       mai mult ca suficiente

33. Dupa parerea dumneavoastra, personalul de care dispune jurisdicția este:

foarte insuficiente                       insuficiente                       suficiente                       mai mult ca suficiente

34. Daca ati avea posibilitatea, ce ati schimba pentru a imbunatati functionarea jurisdicției?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Vreti sa utilizati spatiul de mai jos pentru alte comentarii sau remarci suplimentare:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Anexa 1: Extras din Cheklist-ul pentru promovarea calitatii justitiei si tribunalelor, adoptata de catre CEPEJ, in cadrul cele de a 11 a reuniuni plenary (Strasbourg, 2-3 iulie 2008) – CEPEJ(2008)2**

<b>Marile axe ale functionarii justitiei</b>	<b>E</b>	<b>R</b>	<b>T</b>	<b>J</b>	<b>n.a.</b>
<b>III.3. Accesul material si virtual</b>					
1. Amplasarea jurisdictiilor permite accesul efectiv al justitiabililor?					
2. Sunt prevazute desfasurari ale audientelor si in afara sediilor jurisdictiilor?					
3. Agentii de la receptie sunt formati intr-o maniera adecvata pentru a tine cont de stresul justitiabililor?					
4. A intocmit jurisdictia o carta specifica destinata imbunatatirii primirii vizitatorilor?					
5. Au accesul facilitat in parcuri rezervate acestora/sau rampe de acces catre cladire, persoanele cu mobilitate redusa sau persoanele in varsta ?					
6. Aceste persoane pot dispune, daca este cazul, de un serviciu de insotire in salile de audienta?					
7. Salile de asteptare si de audienta sunt echipate pentru a asigura un nivel de confort rezonabil?					
8. Exista Sali care sa permita ca avocatii sa se poate consulta cu clientii lor?					
9. Salile de asteptare sunt organizate in asa fel incat sa permita partilor ce sunt in litigiu sa nu astepte impreuna?					
10. Exista o semnalizare clara pentru a ghida vizitatorii in cladirea tribunalului?					
11. Exista o politica cu privire la utilizarea modurilor alternative de rezolvare a litigiilor?					
12. Pentru a rezolva anumite litigii sunt mediatorii usor accesibili?					
<b>Marile axe ale functionarii justitiei</b>	<b>E</b>	<b>R</b>	<b>T</b>	<b>J</b>	<b>n.a.</b>
<b>III.6. Legitimitatea si increderea publicului</b>					
1. Este prezentat anual cetatenilor un raport cu privire la calitatea si functionarea sistemului judiciar?					
2. Se discuta acest raport in Parlament?					
3. Este evaluata in mod regulat increderea publicului in sistemul judiciar?					
4. Este prezentat in mod regulat un raport asupra functionarii (performantei) si calitatii tribunalului?					
5. Exista comisii de ancheta pentru a evalua dificultatile de functionare a sistemului judiciar? Lucrarile comisiilor sunt publice?					
6. Exista o carta a drepturilor si obligatiilo justitiabililor?					
7. Partile au posibilitatea de a primi, pe moment, informatii cu privire la situatia procedurii in curs: - direct (informatii date direct sau pe internet)? - indirect, prin intermediul consilierului (avocat sau reprezentant legal)?					
8. Sunt disponibile publicului si utilizatorilor tribunalelor informatiile asupra sistemului de masuri disciplinare si a sanctiunilor impotriva magistraturii? Statisticile sunt publicate?					
9. Sunt cetatenii consultati pentru a stabili prioritatile sistemului judiciar (orientari bugetare, prioritati acordate anumitor situatii contencioase, etc)?					
10. Pot juca un rol important in imbunatatirea functionarii justitiei, asociatiile competente in materie judiciara (victime, consumatori, etc)?					
11. Schimbarile in functionarea si calitatea justitiei, la nivel local, sunt organizate regulat? (dezbateri publice, intalniri cu asociatiile, primirea elevilor de la scoli, etc)					
12. Dispune jurisdictia de o persoana insarcinata cu relatiile cu presa, formata in acest scop?					
13. Sunt publicate documentele consensuale ce rezulta din consultarile intre judecatorii jurisdictiei si alti profesionisti din justitie, pentru a stabili reguli de comportament sau metode de organizare?					
14. Sunt organizate „Zilele portilor deschise” pentru a permite cetatenilor sa viziteze tribunalele?					

<b>III.7. Evaluare</b>					
<b>Marile axe ale functionarii justitiei</b>					
1. Exista un sistem de evaluare ce permite masurarea riscurilor (potentiale) de pierdere a increderii publicului in sistemul judiciar?					
2. Este luat in calcul, in politicile tribunalelor, un risc potential de pierdere a increderii publicului in sistemul judiciar (relatii cu mass-media, gestionarea comunicarii de catre judecatori si procurori, etc)?					
3. Sunt identificati utilizatorii (utilizatorii sunt: partile, avocatii, procurorii, serviciul de probatiune si de reintegrare, interpretii, serviciul de protectie a copilului, expertii, etc)?					
4. Se fac evaluari periodice asupra satisfactiei utilizatorilor?					
5. Exista comunicari cu privire la rezultatele evaluarii in urma anchetei asupra satisfactiei utilizatorilor?					
6. Sunt urmarite progresele obtinute in baza rezultatelor acestor evaluari (temele asupra carora poate fi intrebata utilizatorul sunt, de exemplu, comportamentul judecatorului si atitudinea acestuia, infrastructurile si serviciile tribunalului, perioada de asteptare inainte de proces, impresia unicitatii dreptului, si lizibilitatea deciziei)?					

### Ouvrages

- Emmanuel BREEN (dir.), *Evaluer la justice*, coll. Droit et Justice, Paris : PUF, 2002, 304 p.
- Marie-Luce CAVROIS, Hubert DALLE, Jean-Paul JEAN (dir.), *La qualité de la justice*, coll. Perspectives sur la Justice, Paris : La documentation Française, 2002, 269 p.
- CEPEJ, *Rapport sur les systèmes judiciaires européens (données 2006)*, mars 2008.
- CEPEJ, *La qualité des décisions de justice*, Etudes de la CEPEJ, n°4 (actes du colloque de Poitiers, 8-9 mars 2007).
- M. FABRI, J.-P. JEAN, Ph. LANGBROEK, H. PAULIAT (dir.), *L'administration de la justice et l'évaluation de sa qualité*, LGDJ, Paris, 2005, 449 p.
- G. JEANNOT, *Les usagers du service public*, coll. Que sais-je ? Paris : PUF, 1998.
- FRANCE QUALITE PUBLIQUE, *La satisfaction des usagers/clients/citoyens du service public*, Paris : La documentation Française, 2004, 104 p.
- José Juan TOHARIA, *Opinión pública y justicia. La imagen de la justicia en la sociedad española*, Madrid : Consejo General del Poder Judicial, 2001, 171 p.
- V. A. ZEITHALM, A. PARASURAMAN, L. L. BERRY, *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*, NY : The Free Press, 1990.

### Articles

- CEPEJ , « La justice au service des citoyens : comment améliorer son fonctionnement pour les usagers », session d'étude, 2 décembre 2003.
- Olivia DUFOUR, « Les avocats dressent l'état des lieux du fonctionnement des tribunaux en France », *Les Petites affiches*, 8 juin 2001, n°14, pp. 3-4.
- R. GAILLARD, « Les citoyens au coeur du service public », *RFAP*, 1996, 80, pp. 695-699.
- Valérie GRUSENMEYER, « Opinions, images et attentes des Français à l'égard des maisons de justice et du droit de la conciliation », *Droit et Cultures*, N° hors série, mars 2001, pp. 97-115.
- Elisabeth GUIGOU, « Justice, restaurer la confiance », in Philippe MECHET, Olivier DUHAMEL, *L'Etat de l'opinion*, Seuil, 1998, 261 p., pp. 85-101.
- Antonio Manuel HESPANHA (ed.), « Feelings of Justice in the Chinese Community of Macau: An Inquiry », *China Journal*, 2004, n°52, p. 204.
- Jean-Paul JEAN, « Au nom du peuple français ? La justice face aux attentes de citoyens usagers », in Daniel SOULEZ-LARIVIERE, Hubert DALLE, *Notre Justice*, Robert Laffont éd., 2002, 444 p., pp. 103-118.
- J.G. VAN ERP, E. NIEMIJER, M.J. TER VOERT, R.F. MEIJER, *Geschildprocedures en rechtspraak in cijfers 2005*, WODC Ministerie van Justitie, 2007, <http://www.wodc.nl/onderzoeksdatabase/periodieke-informatievoorziening-rechtspraak-enbuitengerechtelijke-geschilbeslechting-2006.aspx>
- Philippe WARIN, « La performance publique : attentes des usagers et réponses des ministères », *Politique et Management Public*, 1999, 17, 2, pp. 147-163.
- Sabadie WILLIAM, « Le droit des usagers à la justice et à la qualité du service public »,

### Projets, enquetes

#### Enquêtes sur la satisfaction des usagers

##### ALBANIE

- Enquête sur la satisfaction des usagers des tribunaux, Mission de l'OSCE/ Institut de recherche sur les systèmes judiciaires (Conseil national de la recherche italien), 2009

##### AUTRICHE

- Ministère de la Justice, *Image der Justiz in Österreich*, 2006, [www.bka.gv.at/](http://www.bka.gv.at/).

##### BULGARIE

- Sondage *La culture juridique en Bulgarie*, Centre national d'étude de l'opinion publique et Société de droit européen, 1999

- Enquête *Développement de la justice en Bulgarie*, Société de droit européen, mai-juin 2002

#### FINLANDE

- *How to assess quality in the Courts. Quality Benchmarks for Adjudication are a means for the improvement of the activity of the courts*, The Quality Project of the Courts in the Jurisdiction of the Court of Appeal in Rovaniemi, Finland, accessible depuis : <http://www.oikeus.fi/uploads/6tegx.pdf>.
- Vaula Haavisto, *Asiakkaana oikeudenkäynnissä. Raportti Joensuun käräjäoikeuden tutkimus ja kehittämishankkeesta*, Verve Consulting, 2007, 151 p.
- Marjukka Litmala (ed.), *Law and the citizen 2004*, National Research Institute of Legal Policy, 2004.

#### FRANCE

- Conseil supérieur de la magistrature, *Les Français et leur justice : restaurer la confiance*, Rapport annuel 2007, pp. 83-184.  
Ministère de la Justice, Enquêtes de victimation, 2006-2008, <http://www.justice.gouv.fr/index.php?rubrique=10047&ssrubrique=10049&article=18491>;  
En particulier, cf. *La satisfaction des victimes d'infractions concernant la réponse de la justice*, enquête 2008, 47 p., [http://www.justice.gouv.fr/art\\_pix/1\\_1\\_1\\_stat\\_satisfvict\\_20091105.pdf](http://www.justice.gouv.fr/art_pix/1_1_1_stat_satisfvict_20091105.pdf)
- Ministère de la Justice, GIP Mission de Recherche Droit et Justice, Institut Louis Harris, *Enquête de satisfaction auprès des usagers de la justice*, Paris : La documentation Française, mai 2001, 24 p., **Error! Hyperlink reference not valid..**
- Enquête sur les MJD : motifs de satisfaction, image et attentes auprès de leurs utilisateurs, CSA / ministère de la Justice, mars 2001.
- Enquête au sein des barreaux de France sur le fonctionnement de la justice, Conférence des Bâtonniers, 2001.
- Jugements et attentes des Français, GIP Mission de Recherche Droit et Justice, 1997.

#### IRLANDE

- Irish Courts Service/Milward Brown, « Mystery Shopping », 2007;

#### PAYS-BAS

- Committee for the Evaluation of the Modernisation of the Dutch Judiciary, *Judiciary is quality*, Ministry of Justice, Décembre 2006, 45 p.
- WODC, *Paths to Justice in the Netherlands*, Ministerie van Justitie, 2004, <http://english.wodc.nl/onderzoeksdatabase/geschilbeslechtingdelta.aspx>

#### ROUMANIE

- Transparency International Romania (ed.), *The magistrates' perception of the independence of the judiciary system*, 2008, <http://www.transparency.org.ro>.

#### ESPAGNE

- « Encuesta a usuarios de la administración de la justicia », baromètre annuel du Consejo General del Poder Judicial sur l'image de la justice en Espagne (<http://www.poderjudicial.es/>)
- « Encuestas a la carrera judicial sobre la conciliación de la vida familiar » 2008, <http://www.poderjudicial.es/eversuite/GetDoc?DBName=dPortal&UniqueKeyValue=57833&Download=false&ShowPath=false>.
- « Encuesta a la carrera Judicial Formación Continua », 2008, <http://www.poderjudicial.es/eversuite/GetDoc?DBName=dPortal&UniqueKeyValue=54552&Download=false&ShowPath=false>.
- « Encuesta a la carrera judicial : retrasos procesales y temas a mejorar », 2008, <http://www.poderjudicial.es/eversuite/GetDoc?DBName=dPortal&UniqueKeyValue=54552&Download=false&ShowPath=false>.
- « Encuesta a la carrera judicial, diagnóstico y sugerencias », 2008, <http://www.poderjudicial.es/eversuite/GetDoc?DBName=dPortal&UniqueKeyValue=52732&Download=false&ShowPath=false>.
- « Encuesta a todos los jueves o magistrados en servicio activo », avril 2006 (grande enquête de satisfaction auprès des juges et magistrats)

- « Encuesta a los abogados habitualmente litigantes en Tribunales », 2005 (enquête de satisfaction auprès des avocats)

#### SUISSE

- Enquêtes de satisfaction des usagers du palais de justice de Genève  
<http://www.geneve.ch/tribunaux/pouvoir-judiciaire/vie-judiciaire/enquetes/welcome.html>  
 - *Enquêtes auprès des avocats et justiciables genevois (novembre 2007)*  
 Rapport du groupe de travail (mai 2008) :  
<http://www.geneve.ch/tribunaux/pouvoir-judiciaire/vie-judiciaire/enquetes/rapport07/welcome.html>  
 Résultats complets : [http://www.geneve.ch/tribunaux/pouvoir-judiciaire/viejudiciaire/enquetes/rapport07/enqPJ2007\\_resultats\\_avocats.pdf](http://www.geneve.ch/tribunaux/pouvoir-judiciaire/viejudiciaire/enquetes/rapport07/enqPJ2007_resultats_avocats.pdf) (avocats),  
[http://www.geneve.ch/tribunaux/pouvoir-judiciaire/viejudiciaire/enquetes/rapport07/enqPJ2007\\_resultats\\_justiciables.pdf](http://www.geneve.ch/tribunaux/pouvoir-judiciaire/viejudiciaire/enquetes/rapport07/enqPJ2007_resultats_justiciables.pdf) (justiciables)  
 - *Enquêtes auprès des avocats, notaires et justiciables genevois (oct-nov. 2001)*  
 Rapport du groupe de travail (avril 2002) :  
<http://www.geneve.ch/tribunaux/pouvoir-judiciaire/vie-judiciaire/enquetes/rapport02/welcome.html>  
 Résultats complets :  
[http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/enqPJ2001\\_resultats\\_avocats.pdf](http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/enqPJ2001_resultats_avocats.pdf) (avocats),  
[http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/enqPJ2001\\_resultats\\_notaires.pdf](http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/enqPJ2001_resultats_notaires.pdf) (notaires),  
[http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/enqPJ2001\\_resultats\\_justiciables.pdf](http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/enqPJ2001_resultats_justiciables.pdf) (justiciables)  
 - *Enquêtes auprès des justiciables (1997)*  
[http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/enquete\\_97\\_98.pdf](http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/enquete_97_98.pdf)  
 - *Enquêtes auprès des avocats et notaires (1995)*  
[http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/enquete\\_95\\_96.pdf](http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/enquete_95_96.pdf)
- Enquête de satisfaction des usagers du palais de justice de Berne (baptisée « BEJUBE »), principalement axée sur les rapports humains, l'atmosphère, la clarté du langage et la durée des procédures (ne traite pas de la qualité des décisions rendues)  
 Link in German: [http://www.jgk.be.ch/site/fr/og\\_news\\_20010504\\_bejube\\_d.pdf](http://www.jgk.be.ch/site/fr/og_news_20010504_bejube_d.pdf)

#### ROYAUME UNI

- Her Majesty's Courts Service court user surveys 2006-2009,  
<http://www.justice.gov.uk/publications/hmcsusersurvey.htm>.

#### CANADA

- Enquête sur la satisfaction des usagers de la Direction générale du greffe de la Cour suprême canadienne, 2007, <http://www.scc-csc.gc.ca/satisfaction/sum-som-fra.asp>

#### ETATS UNIS D'AMERIQUE

- National Center for State Courts, CourTools "Access and Fairness",  
[http://www.ncsconline.org/D\\_Research/CourTools/Images/courtools\\_measure1.pdf](http://www.ncsconline.org/D_Research/CourTools/Images/courtools_measure1.pdf)
- National Center for State Courts, CourTools "Court Employee Satisfaction",  
[http://www.ncsconline.org/D\\_Research/CourTools/Images/courtools\\_measure9.pdf](http://www.ncsconline.org/D_Research/CourTools/Images/courtools_measure9.pdf).



