

Raport

**Studiul privind gradul de satisfacție a vizitatorilor
instanțelor de judecată din Republica Moldova**

Decembrie, 2013

magenta
CONSULTING



Cuprins:

| | |
|---|-----------|
| REZUMAT | 5 |
| INTRODUCERE..... | 7 |
| i.1 Scopul și obiectivele studiului | 7 |
| i.2 Metodologia aplicată..... | 7 |
| i.3 Limitele și barierele cercetării | 8 |
| CAPITOLUL I: SCOPUL VIZITEI ÎN INSTANȚĂ. ASPECTE GENERALE ALE VIZITEI | 9 |
| 1.1 Scopul vizitei în instanță | 9 |
| 1.2 Comoditățile din instanță | 10 |
| 1.3 Timpul de așteptare și percepția siguranței de aflare în instanță | 12 |
| 1.4 Atitudinea angajaților instanței față de vizitatori | 13 |
| 1.5 Recomandările vizitatorilor | 14 |
| CAPITOLUL II: PROCESUL DE JUDECATĂ | 16 |
| 2.1 Timpul necesar pentru soluționarea problemelor în cadrul instanței | 16 |
| 2.2 Atitudinea judecătorului | 16 |
| 2.3 Atmosfera în ședința de judecată | 18 |
| 2.4 Cunoașterea existenței PIGD și a înregistrării audio a ședințelor de judecată | 18 |
| 2.5 Informarea despre ce trebuie făcut mai departe cu dosarul | 19 |
| CONCLUZII | 20 |
| ANEXE..... | 21 |

Figuri:

| | |
|---|----|
| Figura 1.1: Scopul aflării în instanțe, N=604, % | 9 |
| Figura 1.2: Motivul participării în proces, N=401, % | 9 |
| Figura 1.3: Tipul dosarului, N=604, % | 10 |
| Figura 1.4: Ponderea respondenților care vizitează instanța dată pentru prima dată, N=604, % | 10 |
| Figura 1.5: Evaluarea scaunelor și meselor din instanță, N=604, % | 10 |
| Figura 1.6: Utilizarea băii, N=604, % | 10 |
| Figura 1.7: Evaluarea băilor din instanță de către acei care le-au vizitat, N=319, % | 11 |
| Figura 1.8: Evaluarea indicatoarelor din instanță, N=604, % | 11 |
| Figura 1.9: "Orientarea în instanță este simplă – e ușor să găsești totul de ce ai nevoie", N=604, % | 11 |
| Figura 1.10: Timpul care a trecut până au fost deserviți de angajații instanței, N=604, % | 12 |
| Figura 1.11: "Am reușit să-mi soluționez în timp rezonabil problemele cu care am venit în instanță", N=604, % | 12 |
| Figura 1.12: "Orele de lucru ale instanței sunt convenabile pentru ca să-mi pot soluționa problemele", N=604, % | 12 |
| Figura 1.13: "M-am simțit în siguranță în instanță de judecată", N=604, % | 13 |
| Figura 1.14: "Angajații instanței de judecată au vorbit cu mine în limba în care mi-a fost comod să discut", N=604, % | 13 |
| Figura 1.15: "Angajații instanței de judecată au vorbit pe înțeles – într-un limbaj clar", N=604, % | 13 |
| Figura 1.16: "Angajații instanței de judecată s-au purtat cu politețe și respect", N=604, % | 14 |
| Figura 1.17: "Angajații instanței de judecată mi-au oferit toate informațiile de care am avut nevoie", N=604, % | 14 |
| Figura 2.1: Ședința de judecată..., N=401, % | 16 |
| Figura 2.2: "Dosarul în care am fost implicat a fost analizat în termen rezonabil", N=401, % | 16 |
| Figura 2.3: Discriminarea din partea judecătorului, N=401, % | 16 |
| Figura 2.4: "Judecătorul s-a purtat cu politețe și respect?", N=401, % | 17 |
| Figura 2.5: "Judecătorul a dat posibilitate tuturor părților să prezinte argumente în timpul ședinței de judecată?", N=401, % | 17 |
| Figura 2.6: Atmosfera în ședință de judecată a fost ordonată și solemnă?, N=401, % | 18 |
| Figura 2.7: Am avut impresia că desfășurarea procesului a avut loc în grabă, N=401, % | 18 |
| Figura 2.8: Cunoașterea despre existența PIGD și a înregistrării audio a ședințelor de judecată, N=401, % | 18 |
| Figura 2.9: În timpul ședinței de judecată a fost utilizat program de înregistrare audio?, N=401, % | 19 |
| Figura 2.10: Dvs. știți ce trebuie să faceți mai departe cu dosarul dvs.?, N=185, % | 19 |

Anexe:

| | |
|---|----|
| Anexa 1: Scopul aflării în instanță, % | 21 |
| Anexa 2: Motivul participării în proces, % | 22 |
| Anexa 3: Tipul dosarului, % | 23 |
| Anexa 4: Sunteți pentru prima oară în această instanță de judecată?, % | 24 |
| Anexa 5: Evaluarea scaunelor și meselor din instanță, % | 25 |
| Anexa 6: Evaluarea băilor din instanță de către acei care le-au vizitat, % | 26 |
| Anexa 7: Evaluarea indicatoarelor din instanță, % | 27 |
| Anexa 8: "Orientarea în instanță este simplă – e ușor să găsești totul de ce ai nevoie", % | 28 |
| Anexa 9: Timpul care a trecut până au fost deserviți de angajații instanței, % | 29 |
| Anexa 10: „Am reușit să-mi soluționez în timp rezonabil problemele cu care am venit în instanță”, % | 30 |
| Anexa 11: "M-am simțit în siguranță în instanța de judecată", % | 31 |
| Anexa 12: „Orele de lucru ale instanței sunt convenabile pentru ca să-mi pot soluționa problemele”, % | 32 |

| | |
|--|----|
| Anexa 13: „Angajații instanței de judecată au vorbit cu mine în limba în care mi-a fost comod să discut”, % | 33 |
| Anexa 14: „Angajații instanței de judecată au vorbit pe înțeles într-un limbaj clar”, % | 34 |
| Anexa 15: „Angajații instanței s-au purtat cu politețe și respect”, %..... | 35 |
| Anexa 16: „Angajații instanței mi-au oferit toate informațiile de care am avut nevoie”, % | 36 |
| Anexa 17: Ședința de judecată a început la timp?, %..... | 37 |
| Anexa 18: „Dosarul în care am fost implicat a fost examinat în termen rezonabil”, %..... | 38 |
| Anexa 19: Discriminarea din partea judecătorului, % | 39 |
| Anexa 20: „Judecătorul s-a purtat cu politețe și respect”, % | 40 |
| Anexa 21: „Judecătorul a dat posibilitatea tuturor părților să prezinte argumentele în timpul ședinței de judecată”, %..... | 41 |
| Anexa 22: „Atmosfera în ședința de judecată a fost ordonată și solemnă”, % | 42 |
| Anexa 23: „Am avut impresia că desfășurarea procesului a avut loc în grabă”, % | 43 |
| Anexa 24: Dvs. vă sunt cunoscute următoarele sisteme?, % | 44 |
| Anexa 25: Dvs. vă sunt cunoscute următoarele sisteme?, % | 45 |
| Anexa 26: În timpul ședinței de judecată a fost utilizat program de înregistrare audio?, % | 46 |
| Anexa 27: Dvs. știți ce trebuie să faceți mai departe cu dosarul dvs.?, %..... | 47 |

REZUMAT

Studiul de față a fost condus în 17 instanțe judecătorești care au fost selectate aleatoriu din lista celor 49 de instanțe care au o adresă distinctă. O condiție prestabilită de client a fost ca acest studiu să cuprindă în mod obligatoriu câteva instanțe din Chișinău, Bălți, Comrat, Cahul și Căușeni. Interviuurile au fost efectuate cu vizitatorii instanței, angajații instanței nu au fost intervievați. Chestionarea a avut loc la ieșire din incinta judecateri. Toate întrebările se refereau numai la vizita curentă a respondentului.

Scopul vizitei în instanță. Majoritatea respondenților în ziua intervieării au venit la instanța de judecată pentru a participa într-un proces (66%), a cincea parte au venit pentru anumite informații (20%) și 14% - pentru a depune documente. În rândul persoanelor care au participat la vreun proces, 26% au fost reclamânți, o pătrime – avocați care au reprezentat interesele clienților, 14% - au participat la proces în calitate de pârât, 13% - au fost martori în cadrul procesului, 12% - doar au asistat la ședință de judecată și 9% au participat la proces în calitate de reprezentanți ai organelor de drept. Majoritatea intervievaților au venit pentru un dosar civil, 30% - penal și 17% - administrativ. 65% din respondenți au mai fost anterior la instanța, unde au fost intervievați.

Comoditățile din instanță. 71% dintre cei intervievați au menționat că în instanțe sunt suficiente scaune și mese și 76% au considerat că acestea sunt într-o stare bună. 47% din acei intervievați în ziua intervieului au vizitat baia și majoritatea (65%) au considerat că în instanță sunt suficiente veceuri, că ele sunt suficient de curate (59%) și că ele sunt reînnoite și comode (55%). Totodată, în afara Chișinăului există instanțe în care veceurile sunt încuiate și accesul la ele este permis numai angajaților instanței în timp ce vizitatorii sunt nevoiți să utilizeze veceurile de afară care nu sunt reînnoite și comode.

Majoritatea (80%) au fost de părere că în incinta judecăților sunt suficiente indicatoare și că ele sunt clare și ajută în orientare. 83% au menționat că e destul de ușor să găsească totul de ce au nevoie vizitatorii instanțelor.

Timpul de așteptare și siguranța. Majoritatea celor intervievați nu au trebuit să aștepte mai mult de 10 (54%) sau 20 de minute (19%). Cu toate acestea, 5% au trebuit să aștepte 1-3 ore până au fost deserviți de angajații instanței și 2% - mai mult de 3 ore. În mare parte cei din urmă au fost persoanele care au venit pentru a participa într-un proces. Toate cazurile de așteptare mai mult de 3 ore au avut loc în Chișinău. Totodată, în general, 68% au fost de părere că ei au reușit să-și soluționeze în timp rezonabil problemele cu care au venit în instanță. 86% au fost de părere că orele de lucru ale instanței sunt convenabile pentru ca vizitatorii să reușească să-și soluționeze problemele. Totodată, cele mai multe comentarii au fost recepționate la capitolul orelor de lucru ale cancelariei.

În ceea ce privește nivelul de siguranță, poate fi observat că 86% s-au simțit în siguranță aflându-se în instanță. Poate fi observat la comentarii că paza în instanțe de judecată a fost privită de unii respondenți ca un factor suplimentar care contribuie la siguranța aflării în instanță și, totodată, ca un motiv care îi duce cu gândul la faptul că această instanță publică diferă de la celelalte și aici există un anumit pericol pentru viață.

Atitudinea angajaților instanței față de vizitatori. 93% dintre cei intervievați au menționat că angajații instanței de judecată au vorbit cu ei în limba în care le-a fost comod să discute. 92% totodată au menționat că angajații instanței au discutat cu ei într-un limbaj clar. 90% au menționat că angajații instanței s-au purtat cu politețe și respect, iar 86% - că au primit de la angajații instanței toate informațiile de care au avut nevoie.

Recomandările vizitatorilor. Comentariile respondenților au fost distribuite în câteva categorii de bază. În ceea ce privește atitudinea angajaților s-a menționat că ar fi bine ca angajații instanței să fie mai amabili, să manifeste mai multă înțelegere și receptivitate, să utilizeze limba rusă în timp ce vorbesc cu persoane care nu posedă limba de stat. S-a menționat că este necesară respectarea orarului de muncă și a graficului de lucru, precum și neamânarea ședințelor. Ar fi binevenită angajarea mai multor persoane în arhivă pentru o deservire mai rapidă a vizitatorilor. Unul dintre respondenți a menționat că ar fi bine să existe un avocat plătit de stat pentru persoanele sărace.

La nivel de informație, s-a menționat că ar fi binevenită amplasarea într-un loc vizibil a mostrelor documentelor oficiale, crearea unui birou de informații la intrare pentru ca vizitatorii care vin pentru prima dată să poată să ceară direcții sau indicații ce să facă sau unde să se apropie. S-a vorbit și despre necesitatea oferirii mai multor explicații persoanelor care ar putea avea nevoie de ele.

În ceea ce privește comoditățile, mai multe persoane au menționat că ar fi bine dacă în incinta judecății ar fi Wi-Fi gratuit, pentru că în unele cazuri este nevoie să aștepte mai mult timp până a fi deserviți. S-a menționat de mai multe ori sugestia de a pune la intrarea în instanță un aparat de cafea și ceai, precum și a unui culer cu apă. Totodată, pentru punctualitatea vizitatorilor ar fi oportună plasarea unui ceas de perete în coridor. De câteva ori s-a propus ideea creării unei camere speciale pentru avocați și pentru procurori, care să fie amenajată cu mese și vestiar. Unul dintre respondenți a menționat și necesitatea instalării unui ascensor pentru accesul persoanelor cu dizabilități în cabinete de la etajul al doilea și mai sus. Petru vizitatori este important că în clădire să existe și un xerox funcțional întrucât vizitatorii nu pot scoate dosarul din instanță. De câteva ori s-a vorbit și despre importanța faptului ca sălile de ședință să fie încălzite.

La nivel de proceduri și organizare s-a menționat necesitatea unui ghișeu unic pentru depunerea plângerilor și a cererilor, precum și solicitarea ca în cazul amânării unei ședințe pe o altă dată să se transmită citații prin poștă sau cel puțin on-line să fie afișate aceste schimbări. Una din sugestii a fost ca în judecată să existe un psiholog sau cel puțin o persoană care ar consulta părțile ce au venit la judecată cu scopul de a-i împăca. S-a menționat doleanța ca judecătorii să vină regulat și în sate.

Participanții la proces

Persoanelor care au participat la un proces de judecată li s-au adresat suplimentar o serie de alte întrebări.

Timpul necesar pentru soluționarea problemelor în cadrul instanței. În cazul la 52% dintre intervievați procesul a început la timp, încă 14% au trebuit să aștepte nu mai mult de 10 minute, 17% - 10-30 de minute, încă 8% au așteptat până la o oră. În cazul a 8% dintre respondenți ședința de judecată a întârziat cu 1 oră și mai mult. Per general, 67% dintre cei intervievați au menționat că dosarul în care ei au fost implicați a fost analizat în termen rezonabil.

Atitudinea judecătorului. Marea majoritate a respondenților nu au considerat că vreun participant la proces a fost discriminat în oarecare măsură de către judecător (95%). În rândul acelor 5% nu toate persoanele au dorit să ofere detalii. Totodată răspunsurile acelor care au oferit comentarii au fost: "judecătorul a ordonat să vorbesc în moldovenească", "l-a numit urât pe fiul meu", "l-a apărât pe pârât", "făcea haz", "mi-i frică să spun", "traducătorul nu vrea să traducă din rusa în româna", "m-a dat afară din judecată". 93% au afirmat că judecătorul s-a purtat cu politețe și respect, 92% au afirmat că judecătorul a oferit tuturor părților posibilitate să prezinte argumente în timpul ședinței de judecată.

Atmosfera în sala de ședință de judecată. 91% au rămas cu părere că atmosfera în ședință a fost ordonată și solemnă. 73% nu au considerat că desfășurarea procesului a avut loc în grabă.

Cunoașterea existenței Programului Integrat de gestionare a Dosarelor și a înregistrării audio a ședințelor. Majoritatea intervievaților nu cunosc despre existența Programului Integrat de Gestionare a dosarelor (55%), în timp ce 67% dintre respondenți cunosc despre procedura de înregistrare audio a ședințelor de judecată, iar 10% cel puțin au auzit despre aceasta. 59% dintre respondenți au afirmat că la ședință de judecată s-a făcut înregistrarea, în timp ce 12% au menționat că înregistrarea nu s-a făcut, iar 30% nu sunt siguri dacă înregistrarea a avut loc ori nu.

Informarea despre acțiunile ce trebuie întreprinse mai departe cu referire la dosar. 75% dintre respondenții care au participat la proces în calitate de pârât sau reclamant cunosc ce trebuie să facă mai departe cu dosarul lor.

INTRODUCERE

Studiul dat a fost efectuat de compania *Magenta Consulting* pentru *Departament de Administrare Judecătorească*.

i.1 Scopul și obiectivele studiului

Scopul: evaluarea gradului de satisfacție al vizitatorilor instanțelor de judecată din Republica Moldova.

Obiectivele cercetării sunt următoarele:

- Existența comodităților necesare;
- Existența indicatoarelor în cadrul instanței;
- Siguranța în cadrul instanței;
- Orele de lucru;
- Timpul necesar pentru soluționarea problemelor în cadrul instanței;
- Atitudinea angajaților instanței;
- Desfășurarea ședințelor de judecată.

i.2 Metodologia aplicată

Datele care au fost incluse în acest raport au fost colectate prin intermediul interviurilor față în față efectuate în cadrul instanțelor de judecată.

i.2.1 Eșantionul și colectarea datelor

Pentru acest sondaj din 49 de instanțe de judecată care se află pe adrese distincte au fost selectate 17, dintre care 4 se află la Chișinău, încă 2 – la Bălți, 2 – la Comrat, 2 – la Cahul, 3 – în nordul țării și 3 – în regiunea centrală. Numărul de chestionare per instanță a fost distribuit în baza datelor oferite de către DAJ cu privire la numărul de dosare civile și penale din instanțele republicii (cu excepția capitalei). Marja de eroare la nivelul eșantionului general de 604 persoane constituie 4%.

Figura i.1: Eșantionul general total, N=604

| | | Denumirea instanței | Eșantionul |
|----------|----|--|------------|
| Chișinău | 1 | Judecătoria Ciocana | 294 |
| | 2 | Curtea de Apel Chișinău | |
| | 3 | Judecătoria Botanica | |
| | 4 | Judecătoria Comercială de Circumscripție | |
| Bălți | 5 | Curtea de Apel Bălți | 86 |
| | 6 | Judecătoria Bălți, | |
| Căușeni | 7 | Judecătoria Căușeni | 23 |
| Comrat | 8 | Curtea de Apel Comrat | 26 |
| | 9 | Judecătoria Comrat | |
| Cahul | 10 | Curtea de Apel Cahul | 39 |
| | 11 | Judecătoria Cahul | |
| Nord | 12 | Râșcani | 17 |
| | 13 | Fălești | 17 |
| | 14 | Dondușeni | 15 |
| Centru | 15 | Orhei | 39 |
| | 16 | Strășeni | 33 |
| | 17 | Telenești | 15 |
| Total | | | 604 |

i.2.2 Structura chestionarului

Chestionarul a cuprins întrebări închise și deschise. Versiunea inițială a chestionarului a fost obținută de la client și adoptată. De asemenea, pentru a asigura o cât mai bună înțelegere a chestionarului de către respondent și excluderea erorilor semantice, acesta a fost pre-testat pe 8 respondenți în cadrul unei dintre instanțe din Chișinău.

i.2.3 Intervievarea

Interviurile s-au efectuat cu vizitatorii instanțelor de judecată și nu cu angajații acestor instanțe. Toate interviurile cu respondenții au fost realizate față în față, de către o echipă de operatori care a participat anterior la numeroase proiecte similare. Operatorii de interviu au fost antrenați preliminar și informați despre scopul proiectului, specificul domeniului și modulul în care datele colectate vor fi analizate. Interviurile au fost executate în limba comodă pentru respondent.

i.2.4 Analiza datelor

Interpretarea datelor a fost efectuată cu ajutorul unui program specializat – SPSS cu interpretare statistică descriptivă și multicriterială. Pentru fiecare subiect de interes au fost realizate extracții multicriteriale în funcție de criteriile socio-demografice ale respondenților: ocupația, mediu de trai, sex, limbă de comunicare, vârstă, nivelul studiilor. În anexă sunt prezentate toate extracțiile multicriteriale. Trebuie menționat că pentru aceste tabele încrucișate a fost utilizat și criteriul "instanță de judecată", însă acesta este mai puțin relevant și nu poate fi utilizat pentru luarea anumitor decizii la nivelul instanței întrucât numărul respondenților în majoritatea cazurilor a fost mult prea mic pentru a asigura o marjă de eroare care să fie acceptabilă la nivelul fiecărei instanței. Astfel, aceste date poartă un caracter exploratoriu. În afara criteriului dat toate celelalte criterii au fost utilizate pentru a conduce teste statistice de semnificație și acele criterii care au arătat existența unei asocieri statistic semnificative între date au fost marcate cu culoarea verde.

i.3 Limitele și barierele cercetării

Pe parcursul efectuării studiului nu au fost întâmpinate bariere care ar fi împovărat procesul de colectare și de analiză a datelor.

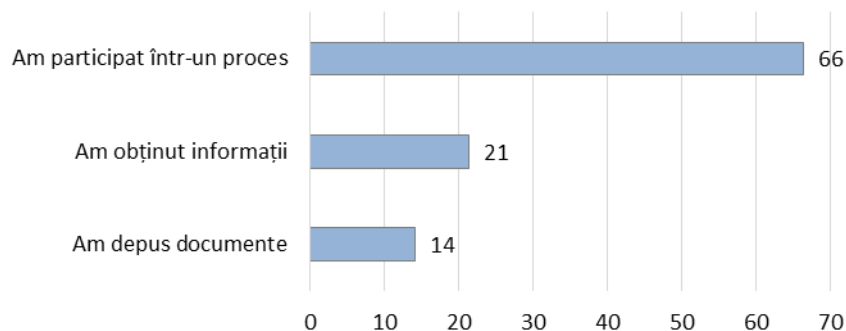
CAPITOLUL I: SCOPUL VIZITEI ÎN INSTANȚĂ. ASPECTE GENERALE ALE VIZITEI

Acest capitol prezintă informația despre scopul vizitei în instanță a interviuatului, precum și date despre comoditățile din instanță de judecată, precum mese, scaune, ușurința orientării în instanță. Totodată, în acest capitol a fost prezentată informația despre atitudinea angajaților instanței față de vizitatori.

1.1 Scopul vizitei în instanță

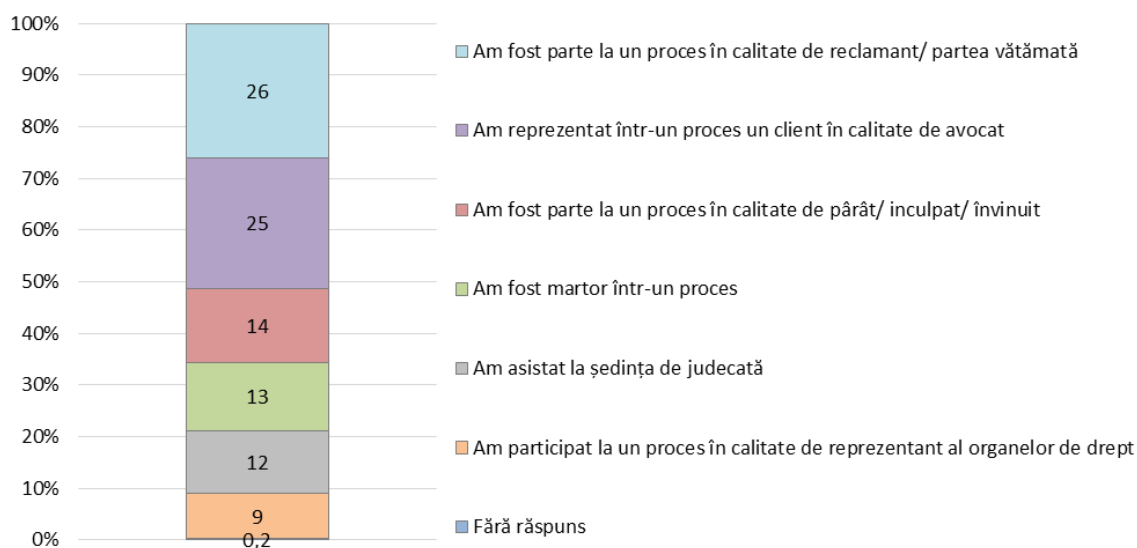
Din totalitatea respondenților, majoritatea de 66% au vizitat instanța de judecată cu scopul de a participa la proces. 21% din intervievați au fost la instanță pentru a obține informații, iar 14% pentru a depune documente (tabel încrucișat pentru această întrebare se află în [Anexa 1](#))

Figura 1.1: Scopul aflării în instanțe, N=604, %



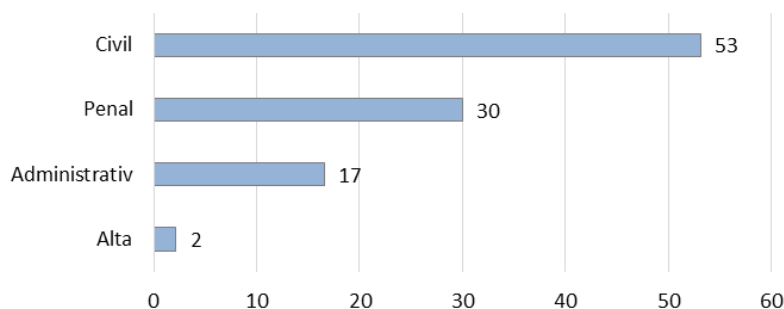
Respondenții care fost prezenți în instanță pentru un proces de judecată au avut motive variate și nu se poate spune că există o motivație care ar putea fi aplicabilă pentru majoritatea intervievaților. 26 % din respondenți au fost prezenți în instanță în calitate de reclamant/parte vătămată, iar o pătrime din cei intervievați au reprezentat un client într-un proces în calitate de avocat. ([Anexa 2](#))

Figura 1.2: Motivul participării în proces, N=401, %



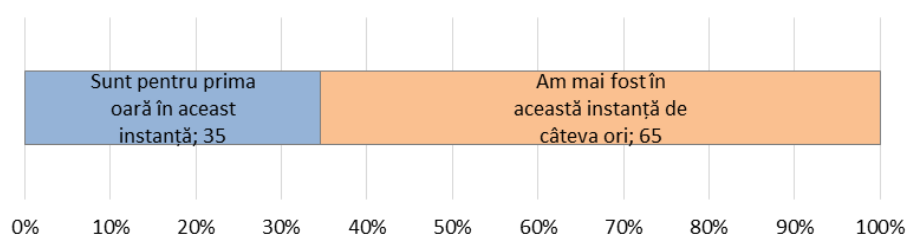
Din totalitatea respondenților, cei mai mulți au venit în instanță în legătură cu un dosar civil – 53%, 30% în legătură cu un dosar penal și 17 % cu un dosar administrativ. ([Anexa 3](#))

Figura 1.3: Tipul dosarului, N=604, %



Din toate persoanele chestionate, 65% au mai fost în instanța de judecată în care au fost intervievați. ([Anexa 4](#))

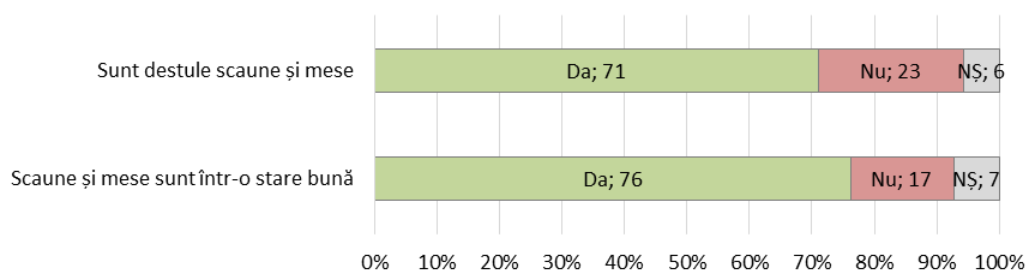
Figura 1.4: Ponderea respondenților care vizitează instanța dată pentru prima dată, N=604, %



1.2 Comoditățile din instanță

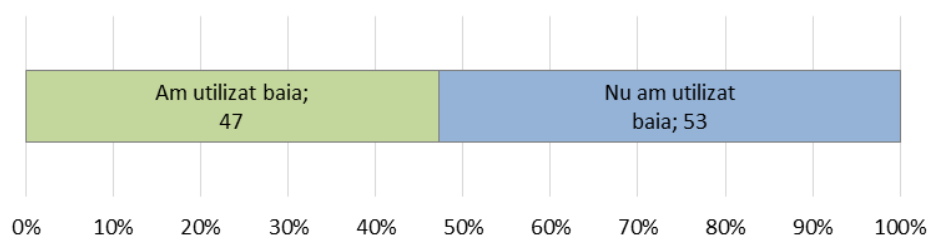
Cei mai mulți respondenți consideră că mesele și scaunele sunt destule - 71% și că acestea sunt într-o stare bună - 76%. În comentarii respondenții nemulțumiți menționează că scaunele nu sunt comode, mesele și scaunele sunt vechi și că pe hol sunt puține scaune. ([Anexa 5](#))

Figura 1.5: Evaluarea scaunelor și meselor din instanță, N=604, %



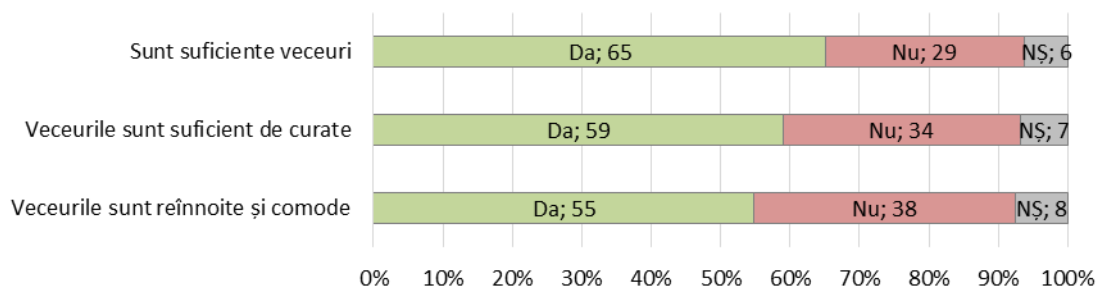
Din totalitatea respondenților 47% au utilizat baia, restul de 53% nu au utilizat-o. În comentariile oamenilor s-au mai observat și cazuri în care băi nu erau sau existau dar erau închise sau nu se permitea accesul. La această întrebare s-a prevăzut evaluarea băii din incinta instanțelor, însă rezultatele nu reflectă cazuri precum: 1. Baie nu există și/sau 2. Băile sunt destinate doar angajaților.

Figura 1.6: Utilizarea băii, N=604, %



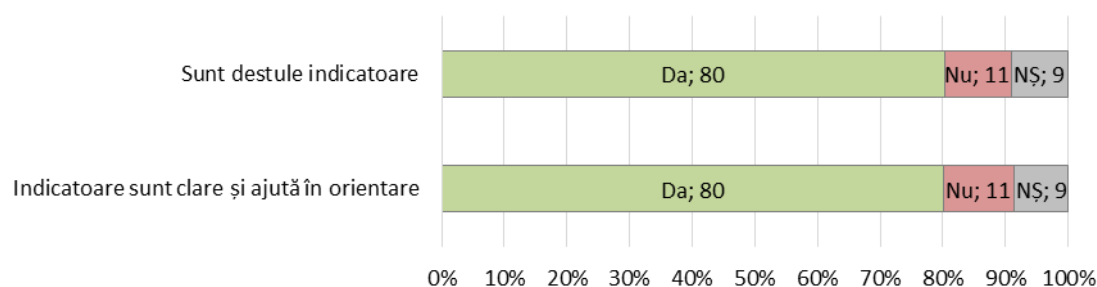
Din toate acele persoane participante la sondaj, care au utilizat baia, majoritatea de 65% afirmă că veceurile sunt suficiente. 59% din respondenți sunt de părere că veceurile sunt suficient de curate. Din comentariile respondenților se poate observa că sunt mai multe mențiuni despre faptul că băile sunt afară sau că le lipsesc condițiile de igienă și că respondenții au fost nevoiți să aștepte în rând pentru a putea utiliza baia. ([Anexa 6](#))

Figura 1.7: Evaluarea băilor din instanță de către acei care le-au vizitat, N=319, %



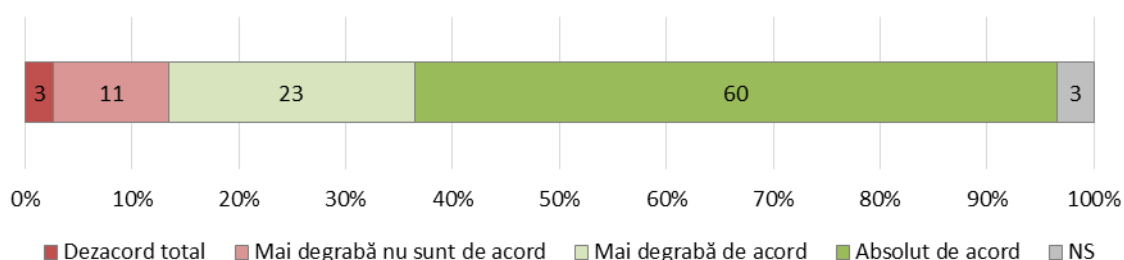
Cei mai mulți respondenți - 80%, sunt de părere că în instanță sunt destule indicatoare ale cancelariei, arhivei și a sălilor de judecată și că acestea sunt clare și ajută în orientare. 9% din cei chestionați nu au știut ce să răspundă la această întrebare. Din unele comentarii se pot observa anumite sugestii cu privire la indicatoare cum ar fi: adăugarea săgeților, scrierea indicațiilor și în limba rusă și utilizarea literelor mai mari. ([Anexa 7](#))

Figura 1.8: Evaluarea indicatoarelor din instanță, N=604, %



Cei mai mulți respondenți sunt de părere că orientarea în instanță este simplă, 60% din intervievați sunt absolut de acord, iar 23% mai degrabă sunt de acord cu această afirmație. Totuși aproape un sfert din respondenți sunt de părere că orientarea în instanță nu este simplă. ([Anexa 8](#))

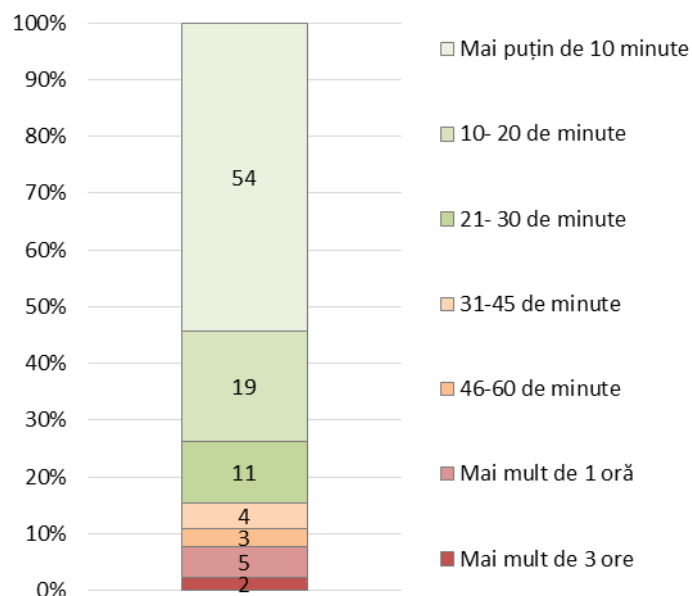
Figura 1.9: "Orientarea în instanță este simplă – e ușor să găsești totul de ce ai nevoie", N=604, %



1.3 Timpul de așteptare și percepția siguranței de aflare în instanță

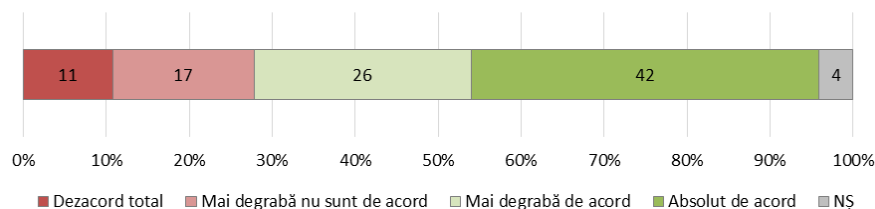
Majoritatea de 54% din intervievați au afirmat că ei au așteptat mai puțin de 10 minute pentru a fi deserviți de angajații instanței de judecată, 19% au spus că ei au fost nevoiți să aștepte 10-20 de minute pentru a putea fi deserviți. 11% din respondenți au fost nevoiți să aștepte 21-30 min, iar 12% au fost nevoiți să aștepte între 46 minute și mai mult de o oră și mai trebuie remarcat că 2% din respondenți au fost nevoiți să aștepte mai mult de 3 ore pentru a fi deserviți de angajații instanței. ([Anexa 9](#))

Figura 1.10: Timpul care a trecut până au fost deserviți de angajații instanței, N=604, %



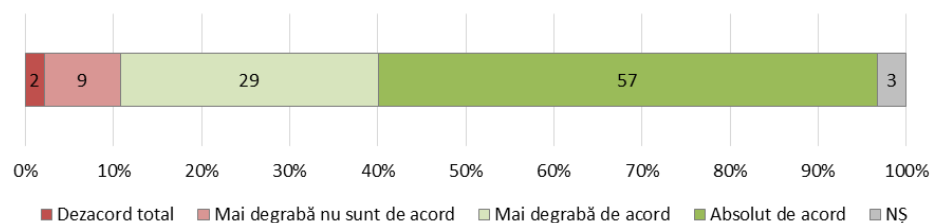
68% din respondenți sunt de părerea că ei au reușit să își soluționeze în timp rezonabil problemele cu care au venit în instanță, pe când 28% din intervievați sunt de părere opusă. ([Anexa 10](#))

Figura 1.11: "Am reușit să-mi soluționez în timp rezonabil problemele cu care am venit în instanță", N=604, %



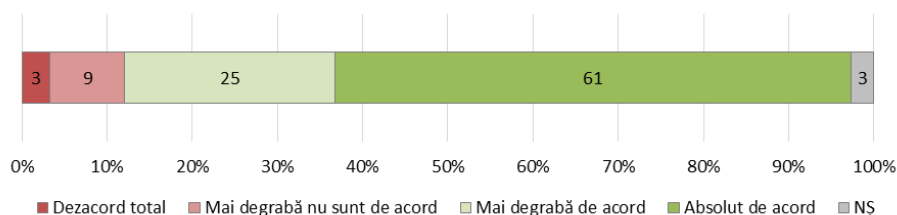
86% din respondenți sunt de părere că orele de lucru ale instanței sunt convenabile pentru ca să poată să își soluționeze problemele, pe când 11 % susțin opozitul. ([Anexa 12](#))

Figura 1.12: "Orele de lucru ale instanței sunt convenabile pentru ca să-mi pot soluționa problemele", N=604, %



86% din respondenți s-au simțit în siguranță în instanța de judecată, în timp ce 12 % din intervievați nu s-au simțit în siguranță. ([Anexa 11](#))

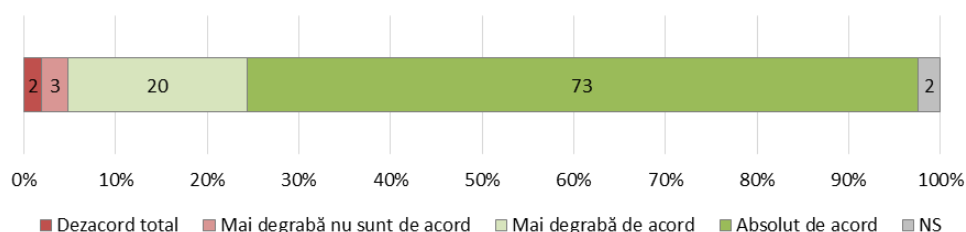
Figura 1.13: "M-am simțit în siguranță în instanță de judecată", N=604, %



1.4 Atitudinea angajaților instanței față de vizitatori

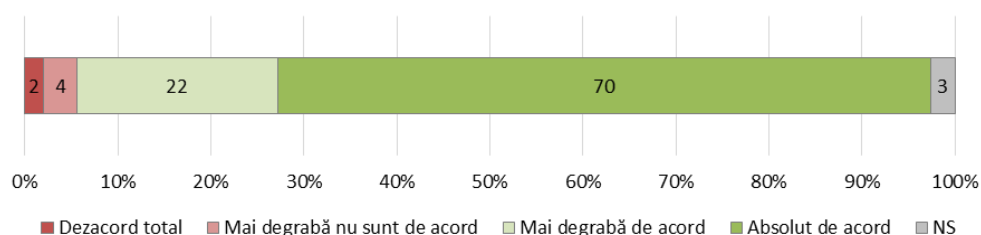
Majoritatea respondenților au menționat că angajații instanței au vorbit cu ei în limba care le-a fost comodă pentru discuție. Însă trebuie remarcat că există 5% care au trebuit să se conformeze limbii în care discuta angajatul instanței, deși lor nu le-a fost comod să ducă discuția în această limbă. În comentariile respondenților se poate observa că au fost cazuri când s-a ridicat vocea la respondenți, unele informații date nu au fost foarte clare sau respondenții au avut traducători. ([Anexa 13](#))

Figura 1.14: "Angajații instanței de judecată au vorbit cu mine în limba în care mi-a fost comod să discut", N=604, %



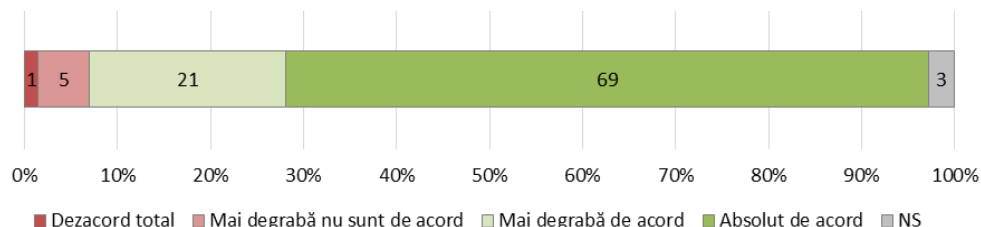
Marea majoritate a respondenților nu au întâmpinat dificultăți în înțelegerea limbajului angajaților instanței de judecată. Cu toate că 6% au indicat că limbajul utilizat în discuția cu ei nu le-a fost clar. În comentariile respondenților se poate observa că ar fi binevenite explicațiile mai simple, într-un limbaj mai popular, să nu se utilizeze cuvinte complicate sau termeni de specialitate sofisticată. ([Anexa 14](#))

Figura 1.15: "Angajații instanței de judecată au vorbit pe înțeles – într-un limbaj clar", N=604, %



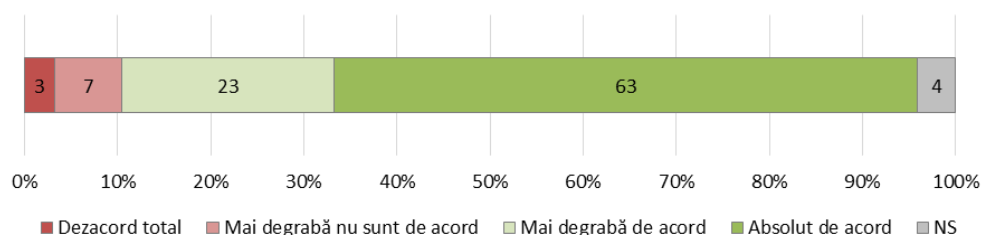
Marea majoritate a respondenților au indicat că angajații instanței s-au purtat cu politețe și respect. Totuși 6% din respondenți consideră că angajați din judecată nu s-au purtat cu politețe și respect. În unele comentarii se poate observa că au fost cazuri în care angajații au ascultat fără a întrerupe, și-au manifestat respectul, însă au fost cazuri când unii respondenți au fost tratați cu agresivitate, superioritate, uneori s-a ridicat vocea la ei sau i-au intimidat din cauza semnelor care își făceau angajații între ei în timp ce vorbeau cu respondenții. ([Anexa 15](#))

Figura 1.16: "Angajații instanței de judecată s-au purtat cu politețe și respect", N=604, %



Marea majoritate a respondenților a indicat că angajații instanței le-au oferit toate informațiile de care ei au avut nevoie. Însă există 10% care consideră că trebuia să primească mai multe informații. În comentariile respondenților pot fi observate cazuri când angajații instanței au fost dispuși să ofere toate informațiile necesare și să le noteze pe hârtie, însă în unele cazuri pentru respondenți a fost greu să obțină toată informația de la angajați, unii au spus că e birocrație, pentru alții nu s-a oferit numărul de acces al dosarului. ([Anexa 16](#))

Figura 1.17: "Angajații instanței de judecată mi-au oferit toate informațiile de care am avut nevoie", N=604, %



1.5 Recomandările vizitatorilor

Fiind rugați să sugereze oarecare îmbunătățiri în instanța de judecată vizitată, respondenții au oferit următoarele idei:

Atitudinea angajaților, numărul acestora

- Amabilitate, înțelegerea, receptivitate ("să fie mai amabili", "să fie mai toleranți față de persoanele în etate și persoane social-vulnerabile")
- Utilizarea limbii ruse în convorbiri cu vizitatorii care nu posedă româna
- Respectarea orarului de muncă (venirea și ieșirea de la serviciu, pauza de masă)
- Respectarea graficului de lucru (începerea și încheierea la timp a ședințelor etc.)
- Neamânarea ședințelor ("ei amână pentru că vor să vadă cine o să plătească mai mult")
- În arhivă să lucreze mai multe persoane
- Ar fi nevoie de mai mulți paznici (deși au fost și păreri că paza creează impresia a unui loc unde viața vizitatorilor este în pericol)
- Procurorii să nu poată intra la judecători ("avocatul nu intră, iar procurorii se rețin")
- Examinarea mai rapidă a dosarelor
- Să existe un avocat plătit de stat pentru persoanele sărace

Informație

- Să fie amplasate într-un loc vizibil mostrele de documente oficiale ("am obosit să dau 50 de lei notarului ca să mă ajute să îndeplinesc cerere într-un mod corect, cum o cere judecătorul")
- Plasarea mai multor informații pe internet pentru ca vizitatorii să nu fie nevoiți să stea în rânduri pentru a le obține

- Crearea unui birou de informații la intrare ("o persoană care să mă îndrume când nu știu în ce cabinet să mă duc")
- Să se ofere explicații și mai multe informații ("am rugat să-mi schimbe data și mi-au refuzat, însă nu au explicat cum să procedez", "să se ofere explicații la acte, unde nu-mi sunt clare terminologia")

Cancelaria

- Cancelaria să fie amplasată într-un loc comod pentru vizitatori
- Cancelaria să aibă un program de lucru potrivit pentru vizitatori

Comodități în clădirea instanței

- WiFi
- Cantină este foarte scumpă ("de 30 de lei nu mănânci nimic, noi am avut de așteptat 4 ore și toată instanță mirosea a mâncare")
- Utilizarea luminii albe în locul celei galbene
- Instalarea ușilor noi
- Procurarea aparatului de ceai, cafea
- Plasarea în coridor a unui culer cu apă
- Plasarea unui ceas de perete în coridor
- Amenajarea unei camere de așteptare (dotarea acesteia cu televizor)
- În fiecare instanță să existe încăpere pentru avocați și procurori, mese pentru ca ei să poată să se așeze cu mape și foi care le țin în brațe
- Amenajarea vestiarelor (suplimentar a vestiarelor pentru avocați și procurori)
- Ascensor pentru persoane cu dizabilități
- Sălile de ședințe să fie mai calde
- Să fie xerox funcțional în clădirea instanței întrucât nu se permite ieșirea din instanță cu dosar
- Să se permită intrarea în veceuri vizitatorilor (acum în unele instanțe accesul în veceu se permite numai angajaților instanței, iar vizitatorii se duc la veceu de afară)

Proceduri, organizare

- Să fie posibil să se depună plângeri, cereri, recursuri la un ghișeu unic
- Să se transmită citații acasă celor interesați în cazul în care judecată se amână (să fie posibil ca ele să fie accesibile și online n cazul în care persoana nu primește poșta)
- Să existe un serviciu de psiholog și "împăcare a părților" până a ajunge la judecător
- Judecătorii să vină regulat în sate ("oamenii nu au acces la judecată, judecătorii nu vin la sate")
- Să fie organizate rânduri în baza tichetelor (obținute de la o mașină la intrare în instanță de judecată)
- Să fie analizate mai puține dosare pe zi
- Să se permită înregistrarea procesului de judecată cu dispozitive aduse de vizitatori (telefon etc.)

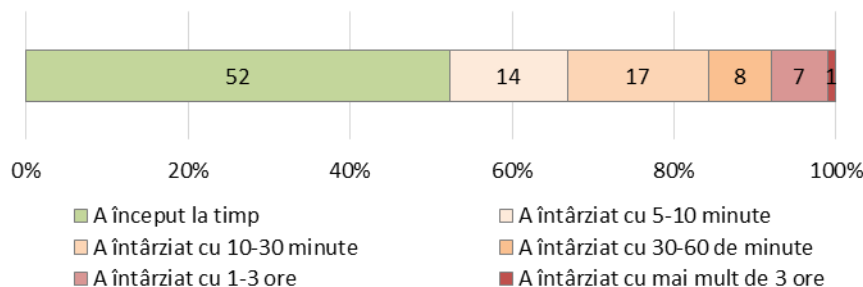
CAPITOLUL II: PROCESUL DE JUDECATĂ

Acest capitol prezintă informațiile ce au fost colectate de la persoanele care în ziua interviului au participat într-un proces de judecată.

2.1 Timpul necesar pentru soluționarea problemelor în cadrul instanței

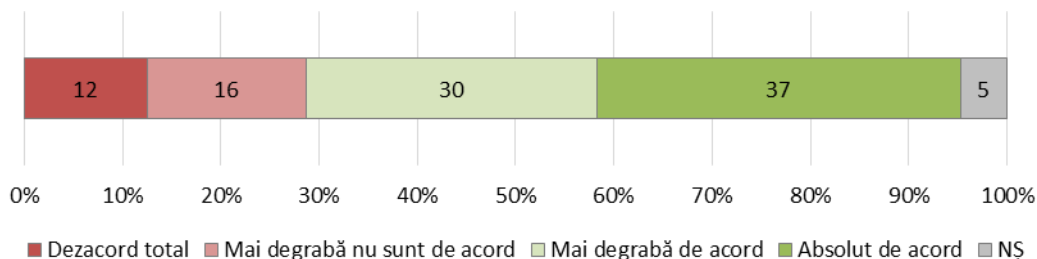
Majoritatea respondenților au menționat că ședința de judecată a început la timp, însă totuși există un procentaj important de 47% din intervievați ședința cărora a întârziat. Din cei la care ședința de judecată a întârziat, 17% au spus că a întârziat 10-30 minute, 8% că a întârziat cu 30-60 minute iar 8% au spus că ședința a întârziat cu 1-3 ore și mai mult. ([Anexa 17](#))

Figura 2.1: Ședința de judecată..., N=401, %



67% dintre intervievați sunt de părerea că dosarul în care au fost implicați a fost analizat în termen rezonabili, în timp ce 28% din respondenți au afirmat opusul și anume că termenul de analiză a dosarului în care au fost implicați nu a fost rezonabil. Unele dintre comentarii oferite de către respondenți au fost următoarele: "dosarele mereu se tergiversează – este un ping pong de la Curte de Apel la Judecătoria și înapoi", "durează deja 1 an și 2 luni", "au depășit termenul cu 3 luni deja". ([Anexa 18](#))

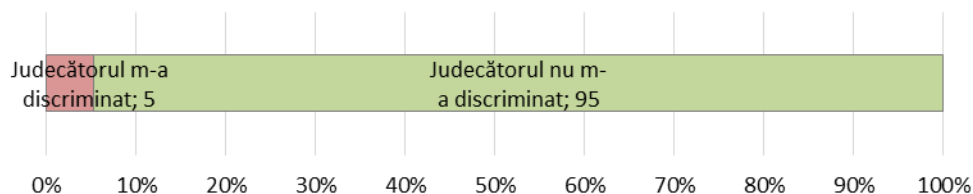
Figura 2.2: "Dosarul în care am fost implicat a fost analizat în termen rezonabil", N=401, %



2.2 Atitudinea judecătorului

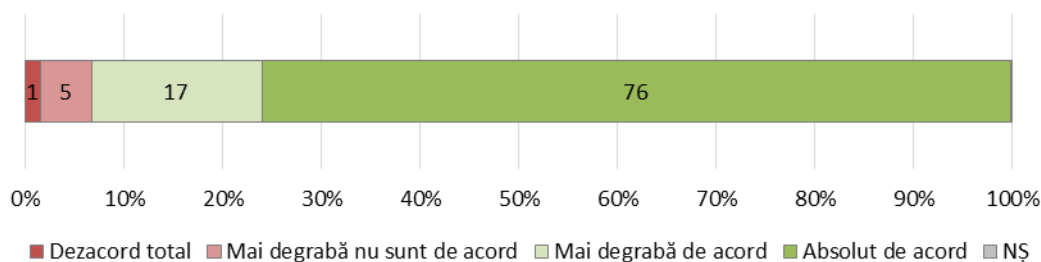
Marea majoritate a respondenților nu s-au simțit discriminați de judecător, însă 5% dintre intervievați au afirmat că judecătorul i-a discriminat. În particular au fost oferite următoarele comentarii de concretizare: "judecătorul a ordonat să vorbesc în moldovenească", "l-a numit urât pe fiul meu", "l-a apărut pe pârât", "facea haz", "mi-i frică să spun", "traducătorul nu vrea să traducă din rusă în română", "m-a dat afară din judecată". ([Anexa 19](#))

Figura 2.3: Discriminarea din partea judecătorului, N=401, %



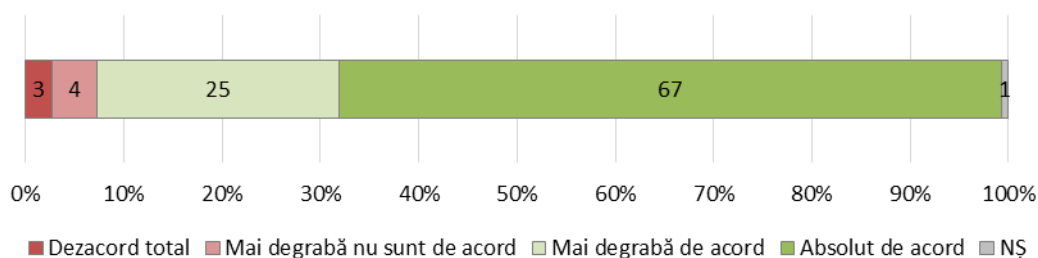
Marea majoritate a persoanelor intervievate sunt de părere că judecătorul s-a purtat cu politețe și respect, însă 6% din intervievați consideră opusul. Câteva persoane au comentat că anume de data interviului judecătorii s-au purtat cu politețe și respect, însă datele precedente a fost o situație diferită. ([Anexa 20](#))

Figura 2.4: "Judecătorul s-a purtat cu politețe și respect?", N=401, %



Marea majoritate a respondenților consideră că judecătorul a dat posibilitate tuturor părților să prezinte argumente în timpul ședinței de judecată, în timp ce totuși există respondenți – 7% care sunt de părere că judecătorul nu a dat posibilitate tuturor părților să prezinte argumente în timpul ședinței de judecată. La comentarii una dintre persoane a adăugat că martorii care i-au venit de partea ei nu au fost primiți și au stat în coridor. ([Anexa 21](#))

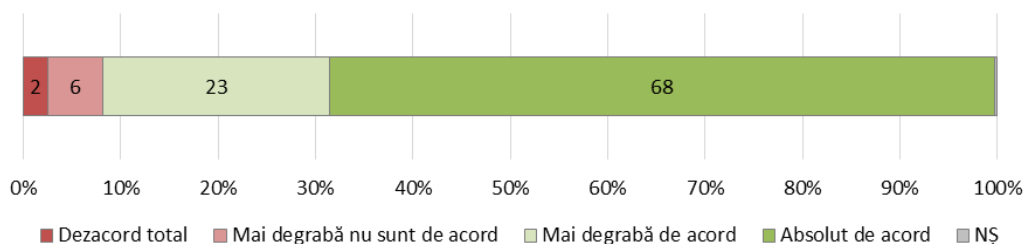
Figura 2.5: "Judecătorul a dat posibilitate tuturor părților să prezinte argumente în timpul ședinței de judecată?", N=401, %



2.3 Atmosfera în ședința de judecată

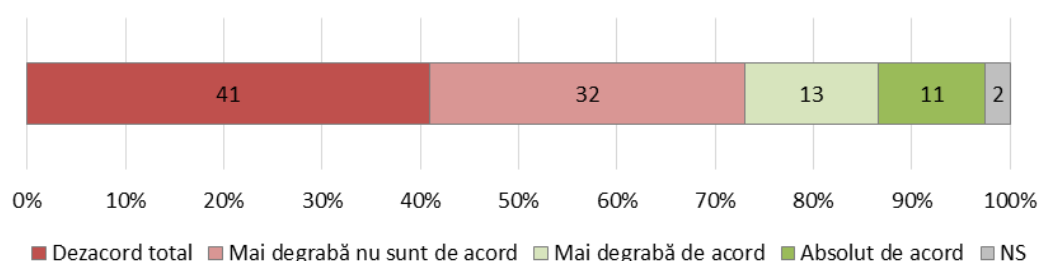
Marea majoritate a persoanelor chestionate sunt de părerea că atmosfera din ședința de judecată a fost ordonată și solemnă, în timp ce totuși 8% din intervievați nu sunt de aceeași părere, ci consideră că atmosfera în ședința de judecată nu a fost ordonată și solemnă. ([Anexa 22](#))

Figura 2.6: Atmosfera în ședință de judecată a fost ordonată și solemnă?, N=401, %



Majoritatea intervievaților -73% sunt de părerea că procesul nu s-a desfășurat în grabă, însă aproape un sfert din respondenți totuși au avut impresia că procesul la care au participat s-a desfășurat în grabă. ([Anexa 23](#))

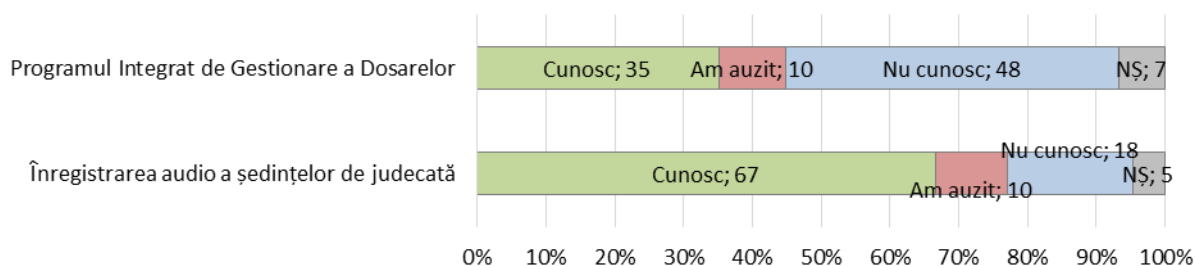
Figura 2.7: Am avut impresia că desfășurarea procesului a avut loc în grabă, N=401, %



2.4 Cunoașterea existenței PIGD și a înregistrării audio a ședințelor de judecată

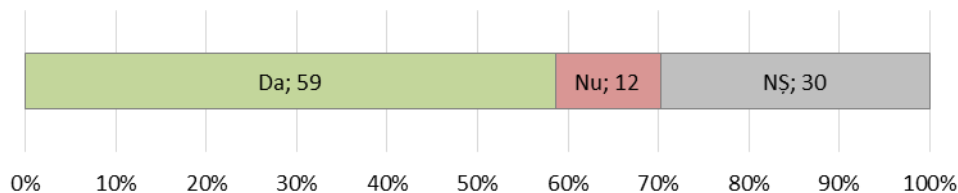
În ceea ce privește Programul Integrat de Gestionare a Dosarelor, cei mai mulți dintre cei intervievați, în proporție de 48% nu cunosc despre acest program și 7% nu au știu ce să răspundă la această întrebare, în timp ce despre înregistrarea audio a ședințelor de judecată 67% din toți respondenții cunosc, iar 10% au auzit despre acest program. Pentru respondenți, dintre cele două programe, cel de înregistrare audio a ședințelor de judecată este mai cunoscut decât programul integrat de gestionare a dosarelor. ([Anexa 24](#), [Anexa 25](#))

Figura 2.8: Cunoașterea despre existența PIGD și a înregistrării audio a ședințelor de judecată, N=401, %



59% a respondenților au afirmat că în timpul ședinței de judecată s-a utilizat program de înregistrare audio, în timp ce un procent semnificativ de 30% din persoanele intervievate nu dețineau informații cu privire la acest aspect. Nu se cunoaște dacă persoanele care nu știau despre prezența dispozitivelor de înregistrare audio nu au fost informate sau nu au atras atenția la această informație. ([Anexa 26](#))

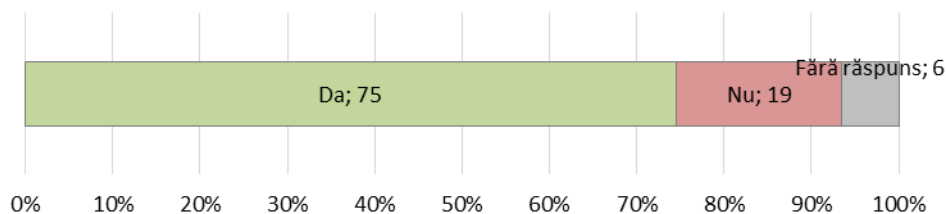
Figura 2.9: În timpul ședinței de judecată a fost utilizat program de înregistrare audio?, N=401, %



2.5 Informarea despre ce trebuie făcut mai departe cu dosarul

Din toți respondenții care la momentul aplicării chestionarului au fost prezenți în instanță pentru un proces de judecată în calitate de reclamant sau partea învinuită, cei mai mulți știu ce au de făcut mai departe cu dosarul lor, însă 19% nu ști ce acțiuni trebuie întreprinse. ([Anexa 27](#))

Figura 2.10: Dvs. știți ce trebuie să faceți mai departe cu dosarul dvs.?, N=185, %



CONCLUZII

Precum a arătat studiul, în marea majoritate a cazurilor indicatorii cu ajutorul cărora s-a măsurat nivelul de satisfacție a vizitatorilor au căpătat valori bune și foarte bune. Pentru a vedea situația per fiecare instanță și indicator pot fi utilizate anexele, însă analiza acestor informații trebuie făcută cu precauție. Astfel, precum arată majoritatea studiilor, orașenii tind să fie mai critici decât persoanele din mediul rural și aceleași facilități fiind evaluate de unii și alții ar putea să aibă o notă diferită în ochii acestor două segmente. În cazul vârstei de asemenea persoanele tinere tind să ofere note mai mici decât persoanele în vârstă.

În general poate fi observat că **scaunele și mesele** din instanța de judecată au fost apreciate pozitiv. În rândul comentariilor poate fi observat că există necesitatea unui număr mai mare de scaune în instanțele mari din Chișinău. Totodată, mai mulți respondenți au sugerat crearea unei camere separate pentru avocați și procurori pentru ca ei să poată să-și leze hainele într-un vestiar și să poată să se așeze la o masă cu documentele lor și să discute cu clientul dacă va fi nevoie. Mai multe persoane au sugerat instalarea unui **aparat de cafea** și ceai în instanțe, precum și a unui culer cu apă. Probabil, aceasta ar fi posibil de făcut cel puțin în Chișinău, unde persoanele sunt obișnuite cu utilizarea unora astfel de aparate și dacă ideea va avea succes, ea ar putea fi implementată și în celelalte instanțe.

Indicatoarele cancelariei, arhivei și a sălilor de judecată, de asemenea, au fost apreciate pozitiv și s-a menționat că acestea ajută în orientare. În unele cazuri s-a menționat că ar fi binevenită utilizarea ambelor limbi pe indicatoare. În privința **veceurilor** s-a menționat că acestea sunt suficiente ca număr în mai mult localități, însă există problema în unele instanțe, unde veceurile pentru vizitatori se află nu în clădirea instanței ci în afara acesteia (și respectiv, nu pot fi considerate nici reînnoite și nici comode), iar acele din clădire sunt destinate numai angajaților și se încuie. Astfel, analizând datele poate fi făcută presupunerea, că o asemenea situație poate fi observată în cazul instanțelor din Căușeni, Curtea de Apel Cahul, Judecătoria Fălești. În general veceurile au fost considerate suficient de curate, cu toate că s-a menționat că ar fi binevenită prezența hârtiei pentru veceu, a săpunului și a unui uscător de mâni sau a șervețelilor pentru mâni în baie.

În marea parte a cazurilor vizitatorii instanței nu trebuie să **aștepte** mult și sunt primiți cel mult în decursul a 20 minute de așteptare. Cu toate acestea, mai multe persoane care au venit pentru proces au trebuit să aștepte mai mult de 1 oră, inclusiv unii și mai mult de 3 ore. Poate fi observat că timpul îndelungat de așteptare este caracteristic într-o pondere mai mare persoanelor care au venit la instanță pentru un proces de judecată. Timpul necesar pentru soluționarea problemelor este considerat unul rezonabil. Orele de lucru ale instanței sunt convenabile pentru ca vizitatorii să-și poată soluționa problemele. Cu toate acestea, câteva persoane au indicat că în cazul cancelariei aceasta este mai puțin aplicabil.

În marea majoritate a cazurilor, vizitatorii judecătoriilor au afirmat că angajații instanței au vorbit cu ei în **limba** în care le-a fost comod să discute, și au vorbit fără utilizarea terminologiei complicate, pe înțelesul vizitatorilor. Poate fi observat că persoanele cu vârsta peste 60 de ani mai des au menționat că le-a fost complicat să înțeleagă limbajul angajatului instanței. Poate fi observat că și nivelul de studii contează în cazul dat. Astfel, persoanele cu studii de colegiu și cei cu studii universitare au avut mai puține probleme în înțelegerea angajaților instanței de judecată.

În mare parte a cazurilor, angajații instanței se poartă cu vizitatori cu respect și politețe. Același lucru poate fi observat și în cazul judecătorului. Majoritatea intervievaților au considerat că judecătorul a dat tuturor părților să-și prezinte argumentele în cadrul ședinței. O persoană a afirmat că martorii ei nu au fost chemați pentru a-și prezenta poziția. Persoanele intervievate în mare parte a cazurilor au fost de părere că dosarul în care ei au fost implicați a fost analizat într-un termen rezonabil.

Majoritatea părților și reclamantilor care au participat în sondaj au menționat că știu ce să facă mai departe cu dosarul lor. Cu toate acestea, informarea la capitolul existenței înregistrării audio este una mai mică. În particular cele mai informate persoane s-au dovedit a fi, desigur, avocații și procurorii, care toți cel puțin au auzit despre această procedură. Persoanele cu studii superioare, de asemenea, sunt mai informate decât persoanele cu un nivel mai jos de studii. Programul Integrat de Gestionare a Dosarelor, este mai puțin cunoscut respondenților. Chiar și în rândul avocaților și procurorilor o treime nu cunosc detaliile acestuia sau nici nu au auzit de el.

ANEXE

Anexa 1: Scopul aflării în instanță, %

| | | N | Am depus documente | Am obținut informații | Am participat într-un proces | Total |
|-----------------------|---|-----|-----------------------|--------------------------|---------------------------------|-------|
| Sex | Masculin | 391 | 15 | 21 | 66 | 100 |
| | Feminin | 213 | 13 | 22 | 68 | 100 |
| Mediu de reședință | Sat | 102 | 11 | 23 | 70 | 100 |
| | Oraș | 502 | 15 | 21 | 66 | 100 |
| Vârsta | 14-18 | 3 | 0 | 0 | 100 | 100 |
| | 19-23 | 28 | 18 | 18 | 64 | 100 |
| | 24-30 | 151 | 17 | 21 | 64 | 100 |
| | 31-40 | 161 | 9 | 24 | 68 | 100 |
| | 41-50 | 128 | 16 | 16 | 72 | 100 |
| | 51-60 | 93 | 19 | 23 | 60 | 100 |
| | Peste 60 | 40 | 8 | 35 | 65 | 100 |
| Ocupația | Avocat/procuror | 148 | 11 | 11 | 80 | 100 |
| | Jurist în cadrul companiei | 42 | 21 | 14 | 64 | 100 |
| | Angajat în sectorul privat | 105 | 20 | 30 | 52 | 100 |
| | Angajat în sectorul public | 102 | 12 | 21 | 71 | 100 |
| | Lucrător din sectorul agrar | 20 | 20 | 20 | 60 | 100 |
| | Student/elev | 17 | 6 | 18 | 76 | 100 |
| | Șomer | 100 | 11 | 21 | 68 | 100 |
| | Pensionar | 45 | 16 | 36 | 56 | 100 |
| | Antreprenor | 11 | 9 | 36 | 55 | 100 |
| Nivelul studiilor | Gimnaziu (9 clase) | 41 | 15 | 12 | 78 | 100 |
| | Școală generală (11 clase) | 54 | 15 | 22 | 65 | 100 |
| | Liceu | 12 | 8 | 33 | 58 | 100 |
| | Cursuri | 11 | 18 | 9 | 73 | 100 |
| | Colegiu/ Șc. profesională | 116 | 16 | 31 | 53 | 100 |
| | Universitate | 348 | 14 | 20 | 69 | 100 |
| | Doctorand | 22 | 9 | 14 | 82 | 100 |
| Instanța | Judecătoria Ciocana | 74 | 11 | 23 | 66 | 100 |
| | Curtea de Apel Chișinău | 74 | 4 | 26 | 72 | 100 |
| | Judecătoria Botanica | 72 | 19 | 18 | 64 | 100 |
| | Judecătoria Comercială de Circumscripție | 74 | 20 | 22 | 62 | 100 |
| | Curtea de Apel Bălți | 43 | 16 | 5 | 79 | 100 |
| | Judecătoria Bălți | 43 | 23 | 16 | 63 | 100 |
| | Judecătoria Căușeni | 23 | 17 | 4 | 78 | 100 |
| | Curtea de Apel Comrat | 12 | 25 | 25 | 50 | 100 |
| | Judecătoria Comrat | 14 | 14 | 7 | 79 | 100 |
| | Curtea de Apel Cahul | 14 | 7 | 0 | 93 | 100 |
| | Judecătoria Cahul | 25 | 16 | 16 | 68 | 100 |
| | Râșcani | 17 | 18 | 29 | 53 | 100 |
| | Fălești | 17 | 12 | 41 | 47 | 100 |
| | Dondușeni | 15 | 13 | 47 | 40 | 100 |
| | Orhei | 39 | 15 | 33 | 56 | 100 |
| | Strășeni | 33 | 3 | 24 | 82 | 100 |
| | Telenești | 15 | 0 | 40 | 60 | 100 |

Anexa 2: Motivul participării în proces, %

| | | N | Am asistat la ședința de judecată | Martor | Reclamant/ partea vătămată | Pârât/ inculpat/ învinuit | Reprezentant al organelor de drept | Avocat | Fără răspuns | Total |
|-----------------------|---|-----|---|--------|----------------------------------|---------------------------------|--|--------|-----------------|-------|
| Sex | Masculin | 257 | 11 | 11 | 24 | 17 | 9 | 28 | 0 | 100 |
| | Feminin | 144 | 15 | 17 | 29 | 10 | 8 | 21 | 1 | 100 |
| Mediu de reședință | Sat | 71 | 6 | 25 | 34 | 21 | 7 | 7 | 0 | 100 |
| | Oraș | 330 | 14 | 11 | 24 | 13 | 9 | 29 | 0 | 100 |
| Vârsta | 14-18 | 3 | 0 | 67 | 0 | 33 | 0 | 0 | 0 | 100 |
| | 19-23 | 18 | 17 | 28 | 28 | 22 | 0 | 6 | 0 | 100 |
| | 24-30 | 96 | 15 | 15 | 24 | 11 | 13 | 23 | 0 | 100 |
| | 31-40 | 110 | 15 | 12 | 25 | 11 | 7 | 29 | 0 | 100 |
| | 41-50 | 92 | 7 | 9 | 27 | 15 | 13 | 28 | 1 | 100 |
| | 51-60 | 56 | 13 | 11 | 25 | 21 | 4 | 27 | 0 | 100 |
| | Peste 60 | 26 | 8 | 19 | 35 | 12 | 4 | 23 | 0 | 100 |
| Ocupația | Avocat/procuror | 118 | 2 | 0 | 8 | 1 | 7 | 83 | 0 | 100 |
| | Jurist în cadrul companiei | 27 | 22 | 4 | 33 | 15 | 22 | 4 | 0 | 100 |
| | Angajat în sectorul privat | 55 | 15 | 18 | 38 | 18 | 7 | 4 | 0 | 100 |
| | Angajat în sectorul public | 72 | 19 | 13 | 31 | 11 | 22 | 4 | 0 | 100 |
| | Lucrător din sectorul agrar | 12 | 0 | 42 | 25 | 33 | 0 | 0 | 0 | 100 |
| | Student/elev | 13 | 38 | 38 | 8 | 15 | 0 | 0 | 0 | 100 |
| | Șomer | 68 | 18 | 21 | 34 | 26 | 0 | 0 | 1 | 100 |
| | Pensionar | 25 | 4 | 24 | 48 | 24 | 0 | 0 | 0 | 100 |
| | Antreprenor | 6 | 17 | 0 | 50 | 33 | 0 | 0 | 0 | 100 |
| Nivelul studiilor | Gimnaziu (9 clase) | 32 | 9 | 34 | 44 | 13 | 0 | 0 | 0 | 100 |
| | Școală generală (11 clase) | 35 | 3 | 17 | 37 | 40 | 3 | 0 | 0 | 100 |
| | Liceu | 7 | 29 | 43 | 14 | 14 | 0 | 0 | 0 | 100 |
| | Cursuri | 8 | 0 | 25 | 50 | 25 | 0 | 0 | 0 | 100 |
| | Colegiu/ Șc. profesională | 62 | 16 | 26 | 31 | 24 | 2 | 0 | 2 | 100 |
| | Universitate | 239 | 13 | 6 | 22 | 7 | 13 | 38 | 0 | 100 |
| | Doctorand | 18 | 6 | 6 | 6 | 22 | 6 | 56 | 0 | 100 |
| Instanța | Judecătoria Ciocana | 49 | 12 | 6 | 35 | 20 | 6 | 20 | 0 | 100 |
| | Curtea de Apel Chișinău | 53 | 13 | 9 | 28 | 19 | 4 | 26 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Botanica | 46 | 17 | 2 | 30 | 4 | 7 | 39 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Comercială de Circumscripție | 46 | 2 | 11 | 24 | 20 | 9 | 35 | 0 | 100 |
| | Curtea de Apel Bălți | 34 | 32 | 12 | 15 | 6 | 24 | 12 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Bălți | 27 | 4 | 7 | 15 | 15 | 19 | 41 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Căușeni | 18 | 11 | 28 | 22 | 17 | 0 | 17 | 6 | 100 |
| | Curtea de Apel Comrat | 6 | 17 | 17 | 33 | 17 | 17 | 0 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Comrat | 11 | 0 | 18 | 18 | 18 | 0 | 45 | 0 | 100 |
| | Curtea de Apel Cahul | 13 | 15 | 8 | 31 | 15 | 15 | 15 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Cahul | 17 | 6 | 24 | 18 | 12 | 18 | 24 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Râșcani | 9 | 22 | 22 | 22 | 11 | 11 | 11 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Fălești | 8 | 0 | 50 | 0 | 13 | 0 | 38 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Dondușeni | 6 | 17 | 33 | 17 | 0 | 0 | 33 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Orhei | 22 | 9 | 18 | 41 | 9 | 5 | 18 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Strășeni | 27 | 15 | 22 | 30 | 15 | 4 | 15 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Telenești | 9 | 0 | 22 | 33 | 22 | 11 | 11 | 0 | 100 |

Anexa 3: Tipul dosarului, %

| | | N | Administrativ | Civil | Penal | Alta | Total |
|--------------------|--|-----|---------------|-------|-------|------|-------|
| Sex | Masculin | 391 | 18 | 50 | 31 | 2 | 100 |
| | Feminin | 213 | 13 | 58 | 28 | 2 | 100 |
| Mediu de reședință | Sat | 102 | 15 | 42 | 39 | 5 | 100 |
| | Oraș | 502 | 17 | 55 | 28 | 2 | 100 |
| Vârsta | 14-18 | 3 | 33 | 33 | 33 | 0 | 100 |
| | 19-23 | 28 | 11 | 43 | 43 | 7 | 100 |
| | 24-30 | 151 | 12 | 57 | 30 | 2 | 100 |
| | 31-40 | 161 | 18 | 50 | 33 | 1 | 100 |
| | 41-50 | 128 | 23 | 48 | 28 | 2 | 100 |
| | 51-60 | 93 | 16 | 54 | 29 | 4 | 100 |
| | Peste 60 | 40 | 10 | 73 | 18 | 0 | 100 |
| Ocupația | Avocat/procuror | 148 | 12 | 57 | 34 | 1 | 100 |
| | Jurist în cadrul companiei | 42 | 14 | 71 | 14 | 0 | 100 |
| | Angajat în sectorul privat | 105 | 20 | 57 | 24 | 2 | 100 |
| | Angajat în sectorul public | 102 | 22 | 41 | 35 | 2 | 100 |
| | Lucrător din sectorul agrar | 20 | 5 | 55 | 40 | 0 | 100 |
| | Student/elev | 17 | 6 | 35 | 53 | 6 | 100 |
| | Șomer | 100 | 18 | 46 | 32 | 5 | 100 |
| | Pensionar | 45 | 9 | 67 | 22 | 2 | 100 |
| Nivelul studiilor | Antreprenor | 11 | 18 | 73 | 9 | 0 | 100 |
| | Gimnaziu (9 clase) | 41 | 12 | 46 | 37 | 5 | 100 |
| | Școală generală (11 clase) | 54 | 20 | 43 | 37 | 2 | 100 |
| | Liceu | 12 | 8 | 42 | 50 | 8 | 100 |
| | Cursuri | 11 | 9 | 64 | 27 | 0 | 100 |
| | Colegiu/ Șc. profesională | 116 | 16 | 50 | 30 | 3 | 100 |
| | Universitate | 348 | 17 | 56 | 28 | 1 | 100 |
| | Doctorand | 22 | 14 | 64 | 27 | 0 | 100 |
| Instanța | Judecătoria Ciocana | 74 | 11 | 58 | 28 | 3 | 100 |
| | Curtea de Apel Chișinău | 74 | 22 | 39 | 46 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Botanica | 72 | 21 | 67 | 14 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Comercială de Circumscripție | 74 | 15 | 77 | 8 | 0 | 100 |
| | Curtea de Apel Bălți | 43 | 14 | 49 | 40 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Bălți | 43 | 9 | 58 | 33 | 2 | 100 |
| | Judecătoria Căușeni | 23 | 30 | 30 | 35 | 4 | 100 |
| | Curtea de Apel Comrat | 12 | 33 | 33 | 33 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Comrat | 14 | 7 | 50 | 36 | 7 | 100 |
| | Curtea de Apel Cahul | 14 | 36 | 50 | 14 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Cahul | 25 | 28 | 52 | 24 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Râșcani | 17 | 18 | 35 | 47 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Fălești | 17 | 35 | 18 | 47 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Dondușeni | 15 | 33 | 20 | 47 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Orhei | 39 | 3 | 46 | 33 | 21 | 100 |
| | Judecătoria Strășeni | 33 | 3 | 76 | 21 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Telenești | 15 | 0 | 33 | 73 | 0 | 100 |

Anexa 4: Sunteți pentru prima oară în această instanță de judecată?, %

| | | N | Sunt pentru prima dată în această instanță | Am mai fost în această instanță de câteva ori | Total |
|--------------------|--|-----|--|---|-------|
| Scopul vizitei | Am depus documente | 85 | 34 | 66 | 100 |
| | Am obținut informații | 129 | 46 | 54 | 100 |
| | Am participat într-un proces | 401 | 30 | 70 | 100 |
| Sex | Masculin | 391 | 30 | 70 | 100 |
| | Feminin | 213 | 43 | 57 | 100 |
| Mediu de reședință | Sat | 102 | 51 | 49 | 100 |
| | Oraș | 502 | 31 | 69 | 100 |
| Vârsta | 14-18 | 3 | 100 | 0 | 100 |
| | 19-23 | 28 | 50 | 50 | 100 |
| | 24-30 | 151 | 38 | 62 | 100 |
| | 31-40 | 161 | 31 | 69 | 100 |
| | 41-50 | 128 | 33 | 67 | 100 |
| | 51-60 | 93 | 29 | 71 | 100 |
| | Peste 60 | 40 | 38 | 63 | 100 |
| Ocupația | Avocat/procuror | 148 | 5 | 95 | 100 |
| | Jurist în cadrul companiei | 42 | 14 | 86 | 100 |
| | Angajat în sectorul privat | 105 | 42 | 58 | 100 |
| | Angajat în sectorul public | 102 | 34 | 66 | 100 |
| | Lucrător din sectorul agrar | 20 | 55 | 45 | 100 |
| | Student/elev | 17 | 59 | 41 | 100 |
| | Șomer | 100 | 62 | 38 | 100 |
| | Pensionar | 45 | 40 | 60 | 100 |
| | Antreprenor | 11 | 45 | 55 | 100 |
| Nivelul studiilor | Gimnaziu (9 clase) | 41 | 54 | 46 | 100 |
| | Școală generală (11 clase) | 54 | 48 | 52 | 100 |
| | Liceu | 12 | 67 | 33 | 100 |
| | Cursuri | 11 | 73 | 27 | 100 |
| | Colegiu/ Șc. profesională | 116 | 59 | 41 | 100 |
| | Universitate | 348 | 22 | 78 | 100 |
| | Doctorand | 22 | 0 | 100 | 100 |
| Instanța | Judecătoria Ciocana | 74 | 26 | 74 | 100 |
| | Curtea de Apel Chișinău | 74 | 36 | 64 | 100 |
| | Judecătoria Botanica | 72 | 18 | 82 | 100 |
| | Judecătoria Comercială de Circumscripție | 74 | 31 | 69 | 100 |
| | Curtea de Apel Bălți | 43 | 28 | 72 | 100 |
| | Judecătoria Bălți | 43 | 35 | 65 | 100 |
| | Judecătoria Căușeni | 23 | 57 | 43 | 100 |
| | Curtea de Apel Comrat | 12 | 50 | 50 | 100 |
| | Judecătoria Comrat | 14 | 21 | 79 | 100 |
| | Curtea de Apel Cahul | 14 | 21 | 79 | 100 |
| | Judecătoria Cahul | 25 | 40 | 60 | 100 |
| | Judecătoria Râșcani | 17 | 35 | 65 | 100 |
| | Judecătoria Fălești | 17 | 71 | 29 | 100 |
| | Judecătoria Dondușeni | 15 | 60 | 40 | 100 |
| | Judecătoria Orhei | 39 | 33 | 67 | 100 |
| | Judecătoria Strășeni | 33 | 42 | 58 | 100 |
| | Judecătoria Telenești | 15 | 73 | 27 | 100 |

Anexa 5: Evaluarea scaunelor și meselor din instanță, %

| | | Sunt destule scaune și mese | | | | | Scaunele și mesele sunt într-o stare bună | | | | |
|----------------------------|--|-----------------------------|-----|----|----|-------|---|-----|----|----|-------|
| | | N | Da | Nu | NS | Total | N | Da | Nu | NS | Total |
| Scopul vizitei | Am depus documente | 85 | 66 | 16 | 18 | 100 | 85 | 72 | 13 | 15 | 100 |
| | Am obținut informații | 129 | 73 | 16 | 12 | 100 | 129 | 68 | 15 | 17 | 100 |
| | Am participat într-un proces | 401 | 72 | 27 | 1 | 100 | 401 | 79 | 18 | 2 | 100 |
| Dacă e prima dată la inst. | Prima dată în instanță | 209 | 69 | 17 | 13 | 100 | 209 | 73 | 11 | 16 | 100 |
| | A mai fost în această instanță | 395 | 72 | 26 | 2 | 100 | 395 | 78 | 19 | 3 | 100 |
| Sex | Masculin | 391 | 69 | 26 | 5 | 100 | 391 | 74 | 19 | 7 | 100 |
| | Feminin | 213 | 76 | 18 | 7 | 100 | 213 | 80 | 13 | 7 | 100 |
| Mediu de reședință | Sat | 102 | 79 | 14 | 7 | 100 | 102 | 80 | 9 | 11 | 100 |
| | Oraș | 502 | 69 | 25 | 6 | 100 | 502 | 75 | 18 | 7 | 100 |
| Vârsta | 14-18 | 3 | 33 | 67 | 0 | 100 | 3 | 33 | 67 | 0 | 100 |
| | 19-23 | 28 | 68 | 29 | 4 | 100 | 28 | 79 | 21 | 0 | 100 |
| | 24-30 | 151 | 64 | 30 | 7 | 100 | 151 | 70 | 21 | 10 | 100 |
| | 31-40 | 161 | 75 | 21 | 4 | 100 | 161 | 81 | 16 | 4 | 100 |
| | 41-50 | 128 | 76 | 18 | 6 | 100 | 128 | 77 | 13 | 11 | 100 |
| | 51-60 | 93 | 68 | 24 | 9 | 100 | 93 | 80 | 15 | 5 | 100 |
| | Peste 60 | 40 | 80 | 15 | 5 | 100 | 40 | 75 | 15 | 10 | 100 |
| Ocupația | Avocat/procuror | 148 | 67 | 32 | 1 | 100 | 148 | 70 | 27 | 3 | 100 |
| | Jurist în cadrul companiei | 42 | 60 | 38 | 2 | 100 | 42 | 71 | 26 | 2 | 100 |
| | Angajat în sectorul privat | 105 | 67 | 22 | 11 | 100 | 105 | 71 | 13 | 15 | 100 |
| | Angajat în sectorul public | 102 | 78 | 19 | 3 | 100 | 102 | 84 | 13 | 3 | 100 |
| | Lucrător din sectorul agrar | 20 | 75 | 25 | 0 | 100 | 20 | 75 | 15 | 10 | 100 |
| | Student/elev | 17 | 65 | 35 | 0 | 100 | 17 | 82 | 18 | 0 | 100 |
| | Șomer | 100 | 78 | 12 | 10 | 100 | 100 | 78 | 11 | 11 | 100 |
| | Pensionar | 45 | 76 | 13 | 11 | 100 | 45 | 84 | 7 | 9 | 100 |
| Nivelul studiilor | Antreprenor | 11 | 64 | 36 | 0 | 100 | 11 | 82 | 18 | 0 | 100 |
| | Gimnaziu (9 clase) | 41 | 85 | 10 | 5 | 100 | 41 | 85 | 7 | 7 | 100 |
| | Școală generală (11 clase) | 54 | 83 | 7 | 9 | 100 | 54 | 89 | 4 | 7 | 100 |
| | Liceu | 12 | 58 | 33 | 8 | 100 | 12 | 67 | 25 | 8 | 100 |
| | Cursuri | 11 | 64 | 27 | 9 | 100 | 11 | 64 | 27 | 9 | 100 |
| | Colegiu/ Șc. profesională | 116 | 72 | 16 | 12 | 100 | 116 | 76 | 10 | 14 | 100 |
| | Universitate | 348 | 67 | 30 | 3 | 100 | 348 | 73 | 22 | 5 | 100 |
| | Doctorand | 22 | 82 | 18 | 0 | 100 | 22 | 91 | 9 | 0 | 100 |
| Instanța | Judecătoria Ciocana | 74 | 62 | 31 | 7 | 100 | 74 | 78 | 18 | 4 | 100 |
| | Curtea de Apel Chișinău | 74 | 61 | 32 | 7 | 100 | 74 | 68 | 27 | 5 | 100 |
| | Judecătoria Botanica | 72 | 89 | 10 | 1 | 100 | 72 | 86 | 8 | 6 | 100 |
| | Judecătoria Comercială de Circumscripție | 74 | 19 | 69 | 12 | 100 | 74 | 36 | 49 | 15 | 100 |
| | Curtea de Apel Bălți | 43 | 88 | 0 | 12 | 100 | 43 | 86 | 0 | 14 | 100 |
| | Judecătoria Bălți | 43 | 70 | 21 | 9 | 100 | 43 | 77 | 14 | 9 | 100 |
| | Judecătoria Căușeni | 23 | 70 | 30 | 0 | 100 | 23 | 83 | 17 | 0 | 100 |
| | Curtea de Apel Comrat | 12 | 92 | 8 | 0 | 100 | 12 | 92 | 0 | 8 | 100 |
| | Judecătoria Comrat | 14 | 100 | 0 | 0 | 100 | 14 | 100 | 0 | 0 | 100 |
| | Curtea de Apel Cahul | 14 | 86 | 14 | 0 | 100 | 14 | 86 | 14 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Cahul | 25 | 92 | 8 | 0 | 100 | 25 | 80 | 8 | 12 | 100 |
| | Judecătoria Râșcani | 17 | 100 | 0 | 0 | 100 | 17 | 94 | 0 | 6 | 100 |
| | Judecătoria Fălești | 17 | 29 | 59 | 12 | 100 | 17 | 29 | 53 | 18 | 100 |
| | Judecătoria Dondușeni | 15 | 80 | 13 | 7 | 100 | 15 | 80 | 13 | 7 | 100 |
| | Judecătoria Orhei | 39 | 90 | 5 | 5 | 100 | 39 | 95 | 0 | 5 | 100 |
| | Judecătoria Strășeni | 33 | 97 | 0 | 3 | 100 | 33 | 97 | 0 | 3 | 100 |
| | Judecătoria Telenești | 15 | 100 | 0 | 0 | 100 | 15 | 100 | 0 | 0 | 100 |

Anexa 6: Evaluarea băilor din instanță de către acei care le-au vizitat, %

| | | Sunt suficiente veceuri | | | | | Veceurile sunt suficient de curate | | | | | Veceurile sunt reînnoite și comode | | | | |
|----------------------------|--|-------------------------|-----|-----|----|-------|------------------------------------|-----|-----|----|-------|------------------------------------|-----|-----|----|-------|
| | | N | Da | Nu | NS | Total | N | Da | Nu | NS | Total | N | Da | Nu | NS | Total |
| Scopul vizitei | Am depus documente | 42 | 81 | 10 | 10 | 100 | 42 | 62 | 26 | 12 | 100 | 42 | 64 | 24 | 12 | 100 |
| | Am obținut informații | 57 | 79 | 21 | 0 | 100 | 57 | 68 | 28 | 4 | 100 | 57 | 65 | 32 | 4 | 100 |
| | Am participat într-un proces | 225 | 59 | 34 | 7 | 100 | 225 | 56 | 37 | 7 | 100 | 225 | 51 | 42 | 8 | 100 |
| Dacă e prima data la inst. | Prima dată în instanță | 69 | 67 | 23 | 10 | 100 | 69 | 57 | 36 | 7 | 100 | 69 | 57 | 33 | 10 | 100 |
| | A mai fost în această instanță | 250 | 65 | 30 | 5 | 100 | 250 | 60 | 34 | 7 | 100 | 250 | 54 | 39 | 7 | 100 |
| Sex | Masculin | 217 | 66 | 30 | 4 | 100 | 217 | 60 | 35 | 5 | 100 | 217 | 56 | 39 | 5 | 100 |
| | Feminin | 102 | 63 | 25 | 12 | 100 | 102 | 56 | 33 | 11 | 100 | 102 | 53 | 34 | 13 | 100 |
| Mediu de reședință | Sat | 40 | 63 | 28 | 10 | 100 | 40 | 60 | 33 | 8 | 100 | 40 | 55 | 35 | 10 | 100 |
| | Oraș | 279 | 66 | 29 | 6 | 100 | 279 | 59 | 34 | 7 | 100 | 279 | 55 | 38 | 7 | 100 |
| Vârsta | 14-18 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 19-23 | 6 | 33 | 50 | 17 | 100 | 6 | 33 | 67 | 0 | 100 | 6 | 33 | 67 | 0 | 100 |
| | 24-30 | 72 | 61 | 35 | 4 | 100 | 72 | 50 | 40 | 10 | 100 | 72 | 46 | 44 | 10 | 100 |
| | 31-40 | 90 | 69 | 26 | 6 | 100 | 90 | 64 | 30 | 6 | 100 | 90 | 58 | 38 | 4 | 100 |
| | 41-50 | 75 | 63 | 25 | 12 | 100 | 75 | 57 | 32 | 11 | 100 | 75 | 53 | 33 | 13 | 100 |
| | 51-60 | 54 | 69 | 28 | 4 | 100 | 54 | 65 | 31 | 4 | 100 | 54 | 65 | 31 | 4 | 100 |
| | Peste 60 | 22 | 73 | 27 | 0 | 100 | 22 | 64 | 36 | 0 | 100 | 22 | 59 | 36 | 5 | 100 |
| Ocupația | Avocat/procuror | 116 | 62 | 37 | 1 | 100 | 116 | 53 | 42 | 4 | 100 | 116 | 49 | 46 | 5 | 100 |
| | Jurist în cadrul companiei | 23 | 61 | 35 | 4 | 100 | 23 | 48 | 48 | 4 | 100 | 23 | 30 | 61 | 9 | 100 |
| | Angajat în sectorul privat | 46 | 74 | 15 | 11 | 100 | 46 | 70 | 22 | 9 | 100 | 46 | 67 | 24 | 9 | 100 |
| | Angajat în sectorul public | 53 | 66 | 23 | 11 | 100 | 53 | 70 | 21 | 9 | 100 | 53 | 70 | 23 | 8 | 100 |
| | Lucrător din sectorul agrar | 10 | 70 | 20 | 10 | 100 | 10 | 50 | 30 | 20 | 100 | 10 | 40 | 30 | 30 | 100 |
| | Student/elev | 3 | 67 | 33 | 0 | 100 | 3 | 33 | 67 | 0 | 100 | 3 | 33 | 67 | 0 | 100 |
| | Șomer | 35 | 63 | 23 | 14 | 100 | 35 | 51 | 34 | 14 | 100 | 35 | 54 | 31 | 14 | 100 |
| | Pensionar | 23 | 70 | 30 | 0 | 100 | 23 | 70 | 30 | 0 | 100 | 23 | 57 | 43 | 0 | 100 |
| Nivelul studiilor | Antreprenor | 4 | 75 | 0 | 25 | 100 | 4 | 75 | 25 | 0 | 100 | 4 | 75 | 25 | 0 | 100 |
| | Gimnaziu (9 clase) | 13 | 46 | 38 | 15 | 100 | 13 | 54 | 31 | 15 | 100 | 13 | 38 | 38 | 23 | 100 |
| | Școală generală (11 clase) | 25 | 80 | 8 | 12 | 100 | 25 | 72 | 12 | 16 | 100 | 25 | 80 | 8 | 12 | 100 |
| | Liceu | 4 | 25 | 50 | 25 | 100 | 4 | 50 | 25 | 25 | 100 | 4 | 25 | 50 | 25 | 100 |
| | Cursuri | 7 | 86 | 0 | 14 | 100 | 7 | 86 | 14 | 0 | 100 | 7 | 86 | 14 | 0 | 100 |
| | Colegiu/ Șc. profesională | 49 | 63 | 27 | 10 | 100 | 49 | 61 | 31 | 8 | 100 | 49 | 59 | 33 | 8 | 100 |
| | Universitate | 203 | 64 | 32 | 4 | 100 | 203 | 56 | 39 | 5 | 100 | 203 | 51 | 43 | 6 | 100 |
| Instanța | Doctorand | 18 | 78 | 22 | 0 | 100 | 18 | 67 | 33 | 0 | 100 | 18 | 61 | 39 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Ciocana | 30 | 37 | 57 | 7 | 100 | 30 | 30 | 63 | 7 | 100 | 30 | 20 | 73 | 7 | 100 |
| | Curtea de Apel Chișinău | 46 | 52 | 48 | 0 | 100 | 46 | 48 | 50 | 2 | 100 | 46 | 39 | 61 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Botanica | 52 | 85 | 15 | 0 | 100 | 52 | 87 | 13 | 0 | 100 | 52 | 79 | 21 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Comercială de Circumscripție | 42 | 55 | 43 | 2 | 100 | 42 | 29 | 62 | 10 | 100 | 42 | 26 | 60 | 14 | 100 |
| | Curtea de Apel Bălți | 31 | 65 | 3 | 32 | 100 | 31 | 65 | 10 | 26 | 100 | 31 | 68 | 10 | 23 | 100 |
| | Judecătoria Bălți | 8 | 88 | 13 | 0 | 100 | 8 | 50 | 50 | 0 | 100 | 8 | 75 | 13 | 13 | 100 |
| | Judecătoria Căușeni | 13 | 8 | 69 | 23 | 100 | 13 | 8 | 69 | 23 | 100 | 13 | 8 | 69 | 23 | 100 |
| | Curtea de Apel Comrat | 6 | 100 | 0 | 0 | 100 | 6 | 83 | 17 | 0 | 100 | 6 | 100 | 0 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Comrat | 14 | 86 | 7 | 7 | 100 | 14 | 93 | 7 | 0 | 100 | 14 | 93 | 7 | 0 | 100 |
| | Curtea de Apel Cahul | 3 | 0 | 100 | 0 | 100 | 3 | 0 | 100 | 0 | 100 | 3 | 0 | 100 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Cahul | 7 | 57 | 43 | 0 | 100 | 7 | 43 | 43 | 14 | 100 | 7 | 29 | 57 | 14 | 100 |
| | Judecătoria Râșcani | 10 | 100 | 0 | 0 | 100 | 10 | 100 | 0 | 0 | 100 | 10 | 100 | 0 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Fălești | 7 | 14 | 86 | 0 | 100 | 7 | 14 | 86 | 0 | 100 | 7 | 0 | 100 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Dondușeni | 10 | 80 | 20 | 0 | 100 | 10 | 60 | 40 | 0 | 100 | 10 | 50 | 40 | 10 | 100 |
| | Judecătoria Orhei | 30 | 97 | 0 | 3 | 100 | 30 | 100 | 0 | 0 | 100 | 30 | 93 | 7 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Strășeni | 7 | 71 | 0 | 29 | 100 | 7 | 57 | 0 | 43 | 100 | 7 | 57 | 0 | 43 | 100 |
| | Judecătoria Telenești | 3 | 100 | 0 | 0 | 100 | 3 | 100 | 0 | 0 | 100 | 3 | 100 | 0 | 0 | 100 |

Anexa 7: Evaluarea indicatorilor din instanță, %

| | | Sunt destule indicatori | | | | | Indicatori sunt clare și ajută în orientare | | | | |
|----------------------------|--|-------------------------|-----|----|----|-------|---|-----|----|----|-------|
| | | N | Da | Nu | NS | Total | N | Da | Nu | NS | Total |
| Scopul vizitei | Am depus documente | 85 | 82 | 12 | 6 | 100 | 85 | 80 | 14 | 6 | 100 |
| | Am obținut informații | 129 | 84 | 9 | 6 | 100 | 129 | 81 | 13 | 5 | 100 |
| | Am participat într-un proces | 401 | 78 | 11 | 10 | 100 | 401 | 80 | 10 | 10 | 100 |
| Dacă e prima dată la inst. | Prima dată în instanță | 209 | 74 | 9 | 18 | 100 | 209 | 73 | 12 | 15 | 100 |
| | A mai fost în această instanță | 395 | 84 | 12 | 5 | 100 | 395 | 84 | 11 | 5 | 100 |
| Sex | Masculin | 391 | 82 | 10 | 8 | 100 | 391 | 81 | 12 | 7 | 100 |
| | Feminin | 213 | 77 | 11 | 11 | 100 | 213 | 79 | 10 | 11 | 100 |
| Mediu de reședință | Sat | 102 | 70 | 10 | 21 | 100 | 102 | 71 | 12 | 18 | 100 |
| | Oraș | 502 | 82 | 11 | 7 | 100 | 502 | 82 | 11 | 7 | 100 |
| Vârsta | 14-18 | 3 | 67 | 33 | 0 | 100 | 3 | 67 | 33 | 0 | 100 |
| | 19-23 | 28 | 64 | 18 | 18 | 100 | 28 | 64 | 14 | 21 | 100 |
| | 24-30 | 151 | 79 | 13 | 9 | 100 | 151 | 79 | 15 | 5 | 100 |
| | 31-40 | 161 | 83 | 6 | 11 | 100 | 161 | 84 | 6 | 9 | 100 |
| | 41-50 | 128 | 84 | 10 | 5 | 100 | 128 | 81 | 13 | 6 | 100 |
| | 51-60 | 93 | 81 | 11 | 9 | 100 | 93 | 80 | 10 | 11 | 100 |
| | Peste 60 | 40 | 75 | 15 | 10 | 100 | 40 | 75 | 13 | 13 | 100 |
| Ocupația | Avocat/procuror | 148 | 88 | 11 | 1 | 100 | 148 | 85 | 12 | 3 | 100 |
| | Jurist în cadrul companiei | 42 | 74 | 21 | 5 | 100 | 42 | 79 | 17 | 5 | 100 |
| | Angajat în sectorul privat | 105 | 82 | 9 | 10 | 100 | 105 | 79 | 12 | 9 | 100 |
| | Angajat în sectorul public | 102 | 82 | 10 | 8 | 100 | 102 | 84 | 10 | 6 | 100 |
| | Lucrător din sectorul agrar | 20 | 75 | 10 | 15 | 100 | 20 | 75 | 15 | 10 | 100 |
| | Student/elev | 17 | 76 | 12 | 12 | 100 | 17 | 71 | 18 | 12 | 100 |
| | Șomer | 100 | 75 | 7 | 18 | 100 | 100 | 75 | 7 | 18 | 100 |
| | Pensionar | 45 | 71 | 18 | 11 | 100 | 45 | 76 | 11 | 13 | 100 |
| Nivelul studiilor | Antreprenor | 11 | 64 | 18 | 18 | 100 | 11 | 64 | 27 | 9 | 100 |
| | Gimnaziu (9 clase) | 41 | 73 | 7 | 20 | 100 | 41 | 78 | 7 | 15 | 100 |
| | Școală generală (11 clase) | 54 | 70 | 17 | 13 | 100 | 54 | 76 | 13 | 11 | 100 |
| | Liceu | 12 | 92 | 8 | 0 | 100 | 12 | 83 | 17 | 0 | 100 |
| | Cursuri | 11 | 82 | 9 | 9 | 100 | 11 | 73 | 18 | 9 | 100 |
| | Colegiu/ Șc. profesională | 116 | 76 | 9 | 15 | 100 | 116 | 76 | 9 | 15 | 100 |
| | Universitate | 348 | 83 | 11 | 6 | 100 | 348 | 82 | 12 | 6 | 100 |
| Instanța | Doctorand | 22 | 95 | 5 | 0 | 100 | 22 | 95 | 5 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Ciocana | 74 | 74 | 14 | 12 | 100 | 74 | 76 | 12 | 12 | 100 |
| | Curtea de Apel Chișinău | 74 | 86 | 5 | 8 | 100 | 74 | 88 | 5 | 7 | 100 |
| | Judecătoria Botanica | 72 | 97 | 1 | 1 | 100 | 72 | 92 | 3 | 6 | 100 |
| | Judecătoria Comercială de Circumscripție | 74 | 69 | 28 | 3 | 100 | 74 | 59 | 38 | 3 | 100 |
| | Curtea de Apel Bălți | 43 | 74 | 2 | 23 | 100 | 43 | 77 | 2 | 21 | 100 |
| | Judecătoria Bălți | 43 | 88 | 5 | 7 | 100 | 43 | 91 | 2 | 7 | 100 |
| | Judecătoria Căușeni | 23 | 70 | 26 | 4 | 100 | 23 | 74 | 22 | 4 | 100 |
| | Curtea de Apel Comrat | 12 | 75 | 0 | 25 | 100 | 12 | 75 | 0 | 25 | 100 |
| | Judecătoria Comrat | 14 | 93 | 0 | 7 | 100 | 14 | 93 | 0 | 7 | 100 |
| | Curtea de Apel Cahul | 14 | 93 | 7 | 0 | 100 | 14 | 93 | 7 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Cahul | 25 | 92 | 8 | 0 | 100 | 25 | 92 | 8 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Râșcani | 17 | 100 | 0 | 0 | 100 | 17 | 100 | 0 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Fălești | 17 | 71 | 29 | 0 | 100 | 17 | 71 | 29 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Dondușeni | 15 | 100 | 0 | 0 | 100 | 15 | 100 | 0 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Orhei | 39 | 87 | 5 | 8 | 100 | 39 | 92 | 3 | 5 | 100 |
| | Judecătoria Strășeni | 33 | 64 | 0 | 36 | 100 | 33 | 73 | 3 | 24 | 100 |
| | Judecătoria Telenești | 15 | 13 | 60 | 27 | 100 | 15 | 13 | 53 | 33 | 100 |

Anexa 8: "Orientarea în instanță este simplă – e ușor să găsești totul de ce ai nevoie", %

| | | N | Dezacord total | Mai degrabă nu sunt de acord | Mai degrabă de acord | Absolut de acord | NS | Total |
|----------------------------|--|-----|----------------|------------------------------|----------------------|------------------|----|-------|
| Scopul vizitei | Am depus documente | 85 | 0 | 14 | 19 | 64 | 4 | 100 |
| | Am obținut informații | 129 | 2 | 10 | 27 | 59 | 2 | 100 |
| | Am participat într-un proces | 401 | 3 | 11 | 22 | 60 | 4 | 100 |
| Dacă e prima dată la inst. | Prima dată în instanță | 209 | 2 | 11 | 25 | 54 | 7 | 100 |
| | A mai fost în această instanță | 395 | 3 | 10 | 22 | 63 | 2 | 100 |
| Sex | Masculin | 391 | 3 | 9 | 24 | 61 | 3 | 100 |
| | Feminin | 213 | 1 | 13 | 21 | 59 | 5 | 100 |
| Mediu de reședință | Sat | 102 | 2 | 14 | 28 | 47 | 9 | 100 |
| | Oraș | 502 | 3 | 10 | 22 | 63 | 2 | 100 |
| Vârsta | 14-18 | 3 | 0 | 33 | 0 | 67 | 0 | 100 |
| | 19-23 | 28 | 4 | 14 | 25 | 54 | 4 | 100 |
| | 24-30 | 151 | 3 | 9 | 26 | 58 | 3 | 100 |
| | 31-40 | 161 | 2 | 9 | 22 | 62 | 4 | 100 |
| | 41-50 | 128 | 2 | 11 | 20 | 63 | 3 | 100 |
| | 51-60 | 93 | 1 | 13 | 20 | 61 | 4 | 100 |
| | Peste 60 | 40 | 5 | 13 | 28 | 53 | 3 | 100 |
| Ocupația | Avocat/procuror | 148 | 3 | 11 | 19 | 66 | 1 | 100 |
| | Jurist în cadrul companiei | 42 | 5 | 7 | 29 | 60 | 0 | 100 |
| | Angajat în sectorul privat | 105 | 2 | 12 | 24 | 57 | 5 | 100 |
| | Angajat în sectorul public | 102 | 3 | 7 | 18 | 69 | 4 | 100 |
| | Lucrător din sectorul agrar | 20 | 0 | 5 | 55 | 40 | 0 | 100 |
| | Student/elev | 17 | 0 | 12 | 18 | 65 | 6 | 100 |
| | Șomer | 100 | 1 | 11 | 23 | 57 | 8 | 100 |
| | Pensionar | 45 | 4 | 18 | 29 | 47 | 2 | 100 |
| Nivelul studiilor | Antreprenor | 11 | 9 | 18 | 18 | 55 | 0 | 100 |
| | Gimnaziu (9 clase) | 41 | 0 | 15 | 32 | 49 | 5 | 100 |
| | Școală generală (11 clase) | 54 | 2 | 7 | 30 | 57 | 4 | 100 |
| | Liceu | 12 | 0 | 17 | 42 | 33 | 8 | 100 |
| | Cursuri | 11 | 0 | 36 | 45 | 18 | 0 | 100 |
| | Colegiu/ Șc. profesională | 116 | 3 | 9 | 19 | 62 | 7 | 100 |
| | Universitate | 348 | 3 | 10 | 22 | 62 | 2 | 100 |
| | Doctorand | 22 | 0 | 9 | 5 | 86 | 0 | 100 |
| Instanța | Judecătoria Ciocana | 74 | 4 | 14 | 16 | 64 | 3 | 100 |
| | Curtea de Apel Chișinău | 74 | 0 | 9 | 28 | 62 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Botanica | 72 | 3 | 3 | 18 | 76 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Comercială de Circumscripție | 74 | 12 | 26 | 35 | 26 | 1 | 100 |
| | Curtea de Apel Bălți | 43 | 0 | 16 | 12 | 56 | 16 | 100 |
| | Judecătoria Bălți | 43 | 2 | 7 | 5 | 84 | 2 | 100 |
| | Judecătoria Căușeni | 23 | 0 | 13 | 26 | 57 | 4 | 100 |
| | Curtea de Apel Comrat | 12 | 0 | 0 | 8 | 92 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Comrat | 14 | 0 | 0 | 29 | 71 | 0 | 100 |
| | Curtea de Apel Cahul | 14 | 0 | 7 | 14 | 79 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Cahul | 25 | 0 | 4 | 20 | 72 | 4 | 100 |
| | Judecătoria Râșcani | 17 | 0 | 0 | 18 | 82 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Fălești | 17 | 0 | 29 | 35 | 35 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Dondușeni | 15 | 0 | 0 | 47 | 53 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Orhei | 39 | 0 | 5 | 31 | 62 | 3 | 100 |
| | Judecătoria Strășeni | 33 | 0 | 9 | 39 | 33 | 18 | 100 |
| | Judecătoria Telenești | 15 | 7 | 13 | 7 | 67 | 7 | 100 |

Anexa 9: Timpul care a trecut până au fost deserviți de angajații instanței, %

| | | N | Mai puțin de 10 minute | 10-20 minute | 21-30 minute | 31-45 minute | 46-60 minute | Mai mult de 1 oră | Mai mult de 3 ore | Total |
|--------------------|--|-----|------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------------|-------------------|-------|
| Scopul vizitei | Am depus documente | 85 | 55 | 28 | 8 | 5 | 0 | 4 | 0 | 100 |
| | Am obținut informații | 129 | 61 | 22 | 9 | 3 | 1 | 2 | 1 | 100 |
| | Am participat într-un proces | 401 | 52 | 16 | 12 | 5 | 4 | 7 | 3 | 100 |
| Sex | Masculin | 391 | 56 | 20 | 10 | 4 | 3 | 6 | 2 | 100 |
| | Feminin | 213 | 51 | 19 | 12 | 6 | 3 | 5 | 4 | 100 |
| Mediu de reședință | Sat | 102 | 47 | 15 | 19 | 6 | 4 | 8 | 2 | 100 |
| | Oraș | 502 | 56 | 20 | 9 | 4 | 3 | 5 | 2 | 100 |
| Vârsta | 14-18 | 3 | 67 | 33 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 |
| | 19-23 | 28 | 57 | 25 | 7 | 4 | 4 | 4 | 0 | 100 |
| | 24-30 | 151 | 52 | 21 | 11 | 7 | 1 | 5 | 3 | 100 |
| | 31-40 | 161 | 58 | 17 | 10 | 2 | 6 | 5 | 2 | 100 |
| | 41-50 | 128 | 52 | 20 | 13 | 4 | 2 | 9 | 2 | 100 |
| | 51-60 | 93 | 56 | 16 | 11 | 4 | 5 | 4 | 3 | 100 |
| | Peste 60 | 40 | 50 | 25 | 13 | 8 | 0 | 3 | 3 | 100 |
| Ocupația | Avocat/procuror | 148 | 57 | 20 | 10 | 2 | 3 | 5 | 3 | 100 |
| | Jurist în cadrul companiei | 42 | 64 | 17 | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 | 100 |
| | Angajat în sectorul privat | 105 | 60 | 12 | 11 | 7 | 4 | 5 | 1 | 100 |
| | Angajat în sectorul public | 102 | 62 | 21 | 7 | 2 | 2 | 7 | 0 | 100 |
| | Lucrător din sectorul agrar | 20 | 60 | 15 | 10 | 0 | 0 | 10 | 5 | 100 |
| | Student/elev | 17 | 47 | 35 | 6 | 6 | 0 | 6 | 0 | 100 |
| | Șomer | 100 | 41 | 20 | 19 | 8 | 4 | 6 | 2 | 100 |
| | Pensionar | 45 | 44 | 22 | 11 | 9 | 2 | 4 | 7 | 100 |
| | Antreprenor | 11 | 36 | 45 | 9 | 0 | 9 | 0 | 0 | 100 |
| Nivelul studiilor | Gimnaziu (9 clase) | 41 | 27 | 24 | 22 | 7 | 7 | 10 | 2 | 100 |
| | Școală generală (11 clase) | 54 | 41 | 30 | 11 | 7 | 4 | 7 | 0 | 100 |
| | Liceu | 12 | 42 | 42 | 8 | 8 | 0 | 0 | 0 | 100 |
| | Cursuri | 11 | 27 | 36 | 9 | 18 | 0 | 0 | 9 | 100 |
| | Colegiu/ Șc. profesională | 116 | 55 | 16 | 16 | 4 | 2 | 4 | 3 | 100 |
| | Universitate | 348 | 60 | 17 | 8 | 3 | 3 | 5 | 2 | 100 |
| | Doctorand | 22 | 59 | 18 | 14 | 5 | 0 | 5 | 0 | 100 |
| Instanța | Judecătoria Ciocana | 74 | 74 | 14 | 7 | 1 | 0 | 3 | 1 | 100 |
| | Curtea de Apel Chișinău | 74 | 51 | 16 | 8 | 3 | 4 | 8 | 9 | 100 |
| | Judecătoria Botanica | 72 | 74 | 22 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Comercială de Circumscripție | 74 | 31 | 19 | 12 | 11 | 7 | 12 | 8 | 100 |
| | Curtea de Apel Bălți | 43 | 65 | 23 | 5 | 7 | 0 | 0 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Bălți | 43 | 77 | 14 | 7 | 0 | 0 | 2 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Căușeni | 23 | 30 | 9 | 13 | 13 | 9 | 26 | 0 | 100 |
| | Curtea de Apel Comrat | 12 | 8 | 17 | 50 | 8 | 8 | 8 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Comrat | 14 | 79 | 21 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 |
| | Curtea de Apel Cahul | 14 | 21 | 14 | 21 | 14 | 14 | 14 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Cahul | 25 | 48 | 16 | 32 | 4 | 0 | 0 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Râșcani | 17 | 82 | 18 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Fălești | 17 | 35 | 53 | 6 | 0 | 0 | 6 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Dondușeni | 15 | 60 | 33 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Orhei | 39 | 23 | 31 | 18 | 10 | 10 | 8 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Strășeni | 33 | 36 | 21 | 30 | 3 | 3 | 6 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Telenești | 15 | 93 | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 100 |

Anexa 10: „Am reușit să-mi soluționez în timp rezonabil problemele cu care am venit în instanță”, %

| | | N | Dezacord total | Mai degrabă nu sunt de acord | Mai degrabă de acord | Absolut de acord | NS | Total |
|----------------------------|--|-----|----------------|------------------------------|----------------------|------------------|----|-------|
| Scopul vizitei | Am depus documente | 85 | 7 | 11 | 26 | 44 | 13 | 100 |
| | Am obținut informații | 129 | 9 | 15 | 33 | 39 | 4 | 100 |
| | Am participat într-un proces | 401 | 12 | 20 | 24 | 42 | 3 | 100 |
| Dacă e prima dată la inst. | Prima dată în instanță | 209 | 11 | 15 | 30 | 38 | 5 | 100 |
| | A mai fost în această instanță | 395 | 10 | 18 | 24 | 44 | 4 | 100 |
| Sex | Masculin | 391 | 10 | 14 | 26 | 45 | 5 | 100 |
| | Feminin | 213 | 11 | 23 | 26 | 37 | 2 | 100 |
| Mediu de reședință | Sat | 102 | 17 | 14 | 31 | 33 | 5 | 100 |
| | Oraș | 502 | 10 | 18 | 25 | 44 | 4 | 100 |
| Vârsta | 14-18 | 3 | 33 | 0 | 67 | 0 | 0 | 100 |
| | 19-23 | 28 | 14 | 14 | 32 | 36 | 4 | 100 |
| | 24-30 | 151 | 10 | 15 | 26 | 45 | 3 | 100 |
| | 31-40 | 161 | 9 | 16 | 20 | 52 | 3 | 100 |
| | 41-50 | 128 | 8 | 21 | 28 | 38 | 5 | 100 |
| | 51-60 | 93 | 15 | 16 | 29 | 32 | 8 | 100 |
| | Peste 60 | 40 | 15 | 23 | 28 | 33 | 3 | 100 |
| Ocupația | Avocat/procuror | 148 | 9 | 14 | 22 | 53 | 1 | 100 |
| | Jurist în cadrul companiei | 42 | 14 | 17 | 24 | 40 | 5 | 100 |
| | Angajat în sectorul privat | 105 | 11 | 18 | 25 | 42 | 4 | 100 |
| | Angajat în sectorul public | 102 | 7 | 18 | 25 | 45 | 5 | 100 |
| | Lucrător din sectorul agrar | 20 | 15 | 5 | 55 | 20 | 5 | 100 |
| | Student/elev | 17 | 12 | 6 | 41 | 41 | 0 | 100 |
| | Șomer | 100 | 8 | 18 | 32 | 36 | 6 | 100 |
| | Pensionar | 45 | 22 | 24 | 18 | 31 | 4 | 100 |
| | Antreprenor | 11 | 18 | 27 | 18 | 27 | 9 | 100 |
| Nivelul studiilor | Gimnaziu (9 clase) | 41 | 15 | 15 | 34 | 27 | 10 | 100 |
| | Școală generală (11 clase) | 54 | 9 | 17 | 31 | 37 | 6 | 100 |
| | Liceu | 12 | 0 | 25 | 33 | 42 | 0 | 100 |
| | Cursuri | 11 | 18 | 27 | 36 | 18 | 0 | 100 |
| | Colegiu/ Șc. profesională | 116 | 11 | 19 | 30 | 34 | 5 | 100 |
| | Universitate | 348 | 11 | 17 | 24 | 46 | 3 | 100 |
| | Doctorand | 22 | 9 | 9 | 9 | 73 | 0 | 100 |
| Instanța | Judecătoria Ciocana | 74 | 18 | 16 | 16 | 46 | 4 | 100 |
| | Curtea de Apel Chișinău | 74 | 9 | 30 | 20 | 41 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Botanica | 72 | 6 | 15 | 32 | 47 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Comercială de Circumscripție | 74 | 19 | 32 | 24 | 22 | 3 | 100 |
| | Curtea de Apel Bălți | 43 | 2 | 5 | 26 | 44 | 23 | 100 |
| | Judecătoria Bălți | 43 | 19 | 7 | 9 | 60 | 5 | 100 |
| | Judecătoria Căușeni | 23 | 9 | 26 | 13 | 48 | 4 | 100 |
| | Curtea de Apel Comrat | 12 | 33 | 17 | 25 | 25 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Comrat | 14 | 0 | 0 | 43 | 50 | 7 | 100 |
| | Curtea de Apel Cahul | 14 | 0 | 21 | 36 | 36 | 7 | 100 |
| | Judecătoria Cahul | 25 | 4 | 0 | 20 | 76 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Râșcani | 17 | 0 | 6 | 24 | 71 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Fălești | 17 | 6 | 24 | 41 | 29 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Dondușeni | 15 | 0 | 13 | 53 | 33 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Orhei | 39 | 3 | 10 | 49 | 36 | 3 | 100 |
| | Judecătoria Strășeni | 33 | 3 | 21 | 42 | 21 | 12 | 100 |
| | Judecătoria Telenești | 15 | 53 | 0 | 7 | 40 | 0 | 100 |

Anexa 11: "M-am simțit în siguranță în instanța de judecată", %

| | | N | Dezacord total | Mai degrabă nu sunt de acord | Mai degrabă de acord | Absolut de acord | NS | Total |
|----------------------------|--|-----|----------------|------------------------------|----------------------|------------------|----|-------|
| Scopul vizitei | Am depus documente | 85 | 1 | 4 | 24 | 64 | 8 | 100 |
| | Am obținut informații | 129 | 1 | 9 | 29 | 57 | 4 | 100 |
| | Am participat într-un proces | 401 | 5 | 10 | 23 | 60 | 1 | 100 |
| Dacă e prima dată la inst. | Prima dată în instanță | 209 | 4 | 7 | 26 | 59 | 4 | 100 |
| | A mai fost în această instanță | 395 | 3 | 10 | 24 | 61 | 2 | 100 |
| Sex | Masculin | 391 | 3 | 8 | 24 | 63 | 3 | 100 |
| | Feminin | 213 | 4 | 10 | 27 | 57 | 2 | 100 |
| Mediu de reședință | Sat | 102 | 1 | 11 | 29 | 54 | 5 | 100 |
| | Oraș | 502 | 4 | 8 | 24 | 62 | 2 | 100 |
| Vârsta | 14-18 | 3 | 33 | 0 | 0 | 67 | 0 | 100 |
| | 19-23 | 28 | 7 | 7 | 29 | 57 | 0 | 100 |
| | 24-30 | 151 | 4 | 7 | 25 | 62 | 3 | 100 |
| | 31-40 | 161 | 2 | 10 | 25 | 60 | 2 | 100 |
| | 41-50 | 128 | 2 | 10 | 24 | 62 | 2 | 100 |
| | 51-60 | 93 | 3 | 9 | 24 | 59 | 5 | 100 |
| | Peste 60 | 40 | 3 | 10 | 28 | 60 | 0 | 100 |
| Ocupația | Avocat/procuror | 148 | 3 | 6 | 21 | 68 | 1 | 100 |
| | Jurist în cadrul companiei | 42 | 2 | 17 | 26 | 52 | 2 | 100 |
| | Angajat în sectorul privat | 105 | 4 | 8 | 18 | 68 | 3 | 100 |
| | Angajat în sectorul public | 102 | 4 | 12 | 24 | 59 | 2 | 100 |
| | Lucrător din sectorul agrar | 20 | 0 | 15 | 50 | 35 | 0 | 100 |
| | Student/elev | 17 | 12 | 0 | 29 | 59 | 0 | 100 |
| | Șomer | 100 | 2 | 5 | 29 | 60 | 4 | 100 |
| | Pensionar | 45 | 4 | 13 | 33 | 47 | 2 | 100 |
| | Antreprenor | 11 | 9 | 0 | 27 | 64 | 0 | 100 |
| Nivelul studiilor | Gimnaziu (9 clase) | 41 | 2 | 17 | 29 | 49 | 2 | 100 |
| | Școală generală (11 clase) | 54 | 2 | 2 | 31 | 61 | 4 | 100 |
| | Liceu | 12 | 25 | 8 | 17 | 50 | 0 | 100 |
| | Cursuri | 11 | 0 | 18 | 36 | 45 | 0 | 100 |
| | Colegiu/ Șc. profesională | 116 | 2 | 10 | 25 | 56 | 7 | 100 |
| | Universitate | 348 | 3 | 8 | 24 | 63 | 1 | 100 |
| | Doctorand | 22 | 5 | 5 | 9 | 82 | 0 | 100 |
| Instanța | Judecătoria Ciocana | 74 | 5 | 20 | 12 | 61 | 1 | 100 |
| | Curtea de Apel Chișinău | 74 | 0 | 11 | 35 | 54 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Botanica | 72 | 1 | 6 | 31 | 63 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Comercială de Circumscripție | 74 | 8 | 14 | 35 | 43 | 0 | 100 |
| | Curtea de Apel Bălți | 43 | 0 | 2 | 16 | 60 | 21 | 100 |
| | Judecătoria Bălți | 43 | 9 | 5 | 9 | 72 | 5 | 100 |
| | Judecătoria Căușeni | 23 | 4 | 4 | 17 | 74 | 0 | 100 |
| | Curtea de Apel Comrat | 12 | 0 | 0 | 8 | 92 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Comrat | 14 | 0 | 0 | 29 | 64 | 7 | 100 |
| | Curtea de Apel Cahul | 14 | 0 | 0 | 7 | 93 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Cahul | 25 | 0 | 4 | 24 | 72 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Râșcani | 17 | 0 | 0 | 24 | 76 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Fălești | 17 | 18 | 29 | 6 | 41 | 6 | 100 |
| | Judecătoria Dondușeni | 15 | 7 | 7 | 47 | 40 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Orhei | 39 | 0 | 3 | 36 | 59 | 3 | 100 |
| | Judecătoria Strășeni | 33 | 0 | 12 | 39 | 45 | 3 | 100 |
| | Judecătoria Telenești | 15 | 0 | 0 | 0 | 100 | 0 | 100 |

Anexa 12: „Orele de lucru ale instanței sunt convenabile pentru ca să-mi pot soluționa problemele”, %

| | | N | Dezacord total | Mai degrabă nu sunt de acord | Mai degrabă de acord | Absolut de acord | NS | Total |
|----------------------------|--|-----|----------------|------------------------------|----------------------|------------------|----|-------|
| Scopul vizitei | Am depus documente | 85 | 0 | 5 | 35 | 52 | 8 | 100 |
| | Am obținut informații | 129 | 1 | 12 | 33 | 49 | 5 | 100 |
| | Am participat într-un proces | 401 | 3 | 8 | 28 | 59 | 2 | 100 |
| Dacă e prima dată la inst. | Prima dată în instanță | 209 | 3 | 9 | 36 | 48 | 4 | 100 |
| | A mai fost în această instanță | 395 | 2 | 9 | 26 | 61 | 3 | 100 |
| Sex | Masculin | 391 | 2 | 9 | 26 | 61 | 3 | 100 |
| | Feminin | 213 | 3 | 8 | 36 | 49 | 4 | 100 |
| Mediu de reședință | Sat | 102 | 4 | 11 | 27 | 52 | 6 | 100 |
| | Oraș | 502 | 2 | 8 | 30 | 58 | 3 | 100 |
| Vârsta | 14-18 | 3 | 33 | 0 | 0 | 67 | 0 | 100 |
| | 19-23 | 28 | 7 | 7 | 29 | 54 | 4 | 100 |
| | 24-30 | 151 | 2 | 11 | 30 | 54 | 3 | 100 |
| | 31-40 | 161 | 2 | 5 | 28 | 62 | 3 | 100 |
| | 41-50 | 128 | 2 | 9 | 30 | 58 | 2 | 100 |
| | 51-60 | 93 | 1 | 11 | 29 | 53 | 6 | 100 |
| | Peste 60 | 40 | 0 | 10 | 35 | 53 | 3 | 100 |
| Ocupația | Avocat/procuror | 148 | 3 | 7 | 22 | 67 | 1 | 100 |
| | Jurist în cadrul companiei | 42 | 2 | 2 | 24 | 67 | 5 | 100 |
| | Angajat în sectorul privat | 105 | 2 | 17 | 28 | 51 | 2 | 100 |
| | Angajat în sectorul public | 102 | 1 | 7 | 34 | 56 | 2 | 100 |
| | Lucrător din sectorul agrar | 20 | 0 | 10 | 45 | 45 | 0 | 100 |
| | Student/elev | 17 | 18 | 0 | 35 | 47 | 0 | 100 |
| | Șomer | 100 | 1 | 9 | 27 | 56 | 7 | 100 |
| | Pensionar | 45 | 0 | 4 | 44 | 44 | 7 | 100 |
| | Antreprenor | 11 | 9 | 9 | 27 | 55 | 0 | 100 |
| Nivelul studiilor | Gimnaziu (9 clase) | 41 | 0 | 5 | 39 | 51 | 5 | 100 |
| | Școală generală (11 clase) | 54 | 6 | 11 | 31 | 46 | 6 | 100 |
| | Liceu | 12 | 0 | 0 | 33 | 50 | 17 | 100 |
| | Cursuri | 11 | 0 | 9 | 45 | 36 | 9 | 100 |
| | Colegiu/ Șc. profesională | 116 | 2 | 9 | 33 | 52 | 4 | 100 |
| | Universitate | 348 | 2 | 9 | 26 | 60 | 2 | 100 |
| | Doctorand | 22 | 0 | 0 | 23 | 77 | 0 | 100 |
| Instanța | Judecătoria Ciocana | 74 | 5 | 16 | 11 | 66 | 1 | 100 |
| | Curtea de Apel Chișinău | 74 | 0 | 4 | 35 | 59 | 1 | 100 |
| | Judecătoria Botanica | 72 | 1 | 6 | 38 | 56 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Comercială de Circumscripție | 74 | 4 | 18 | 46 | 31 | 1 | 100 |
| | Curtea de Apel Bălți | 43 | 0 | 0 | 12 | 67 | 21 | 100 |
| | Judecătoria Bălți | 43 | 2 | 7 | 19 | 65 | 7 | 100 |
| | Judecătoria Căușeni | 23 | 0 | 0 | 35 | 65 | 0 | 100 |
| | Curtea de Apel Comrat | 12 | 8 | 25 | 0 | 58 | 8 | 100 |
| | Judecătoria Comrat | 14 | 0 | 0 | 36 | 64 | 0 | 100 |
| | Curtea de Apel Cahul | 14 | 0 | 7 | 7 | 86 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Cahul | 25 | 0 | 0 | 24 | 76 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Râșcani | 17 | 0 | 0 | 24 | 76 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Fălești | 17 | 0 | 0 | 53 | 41 | 6 | 100 |
| | Judecătoria Dondușeni | 15 | 0 | 0 | 40 | 60 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Orhei | 39 | 0 | 3 | 41 | 56 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Strășeni | 33 | 6 | 21 | 42 | 21 | 9 | 100 |
| | Judecătoria Telenești | 15 | 7 | 33 | 0 | 60 | 0 | 100 |

Anexa 13: „Angajații instanței de judecată au vorbit cu mine în limba în care mi-a fost comod să discut”, %

| | | N | Dezacord total | Mai degrabă nu sunt de acord | Mai degrabă de acord | Absolut de acord | NS | Total |
|----------------------------|--|-----|----------------|------------------------------|----------------------|------------------|----|-------|
| Scopul vizitei | Am depus documente | 85 | 1 | 1 | 20 | 68 | 9 | 100 |
| | Am obținut informații | 129 | 1 | 5 | 24 | 68 | 2 | 100 |
| | Am participat într-un proces | 401 | 2 | 2 | 19 | 75 | 1 | 100 |
| Dacă e prima data la inst. | Prima dată în instanță | 209 | 1 | 5 | 16 | 74 | 4 | 100 |
| | A mai fost în această instanță | 395 | 3 | 2 | 21 | 73 | 2 | 100 |
| Sex | Masculin | 391 | 2 | 3 | 18 | 74 | 3 | 100 |
| | Feminin | 213 | 2 | 3 | 22 | 71 | 2 | 100 |
| Mediu de reședință | Sat | 102 | 1 | 2 | 22 | 72 | 4 | 100 |
| | Oraș | 502 | 2 | 3 | 19 | 74 | 2 | 100 |
| Vârsta | 14-18 | 3 | 0 | 0 | 0 | 100 | 0 | 100 |
| | 19-23 | 28 | 7 | 4 | 11 | 75 | 4 | 100 |
| | 24-30 | 151 | 1 | 3 | 18 | 75 | 3 | 100 |
| | 31-40 | 161 | 1 | 1 | 22 | 73 | 2 | 100 |
| | 41-50 | 128 | 2 | 5 | 18 | 74 | 2 | 100 |
| | 51-60 | 93 | 3 | 0 | 22 | 71 | 4 | 100 |
| | Peste 60 | 40 | 3 | 10 | 25 | 63 | 0 | 100 |
| Ocupația | Avocat/procuror | 148 | 1 | 0 | 17 | 82 | 1 | 100 |
| | Jurist în cadrul companiei | 42 | 2 | 0 | 17 | 79 | 2 | 100 |
| | Angajat în sectorul privat | 105 | 4 | 3 | 17 | 74 | 2 | 100 |
| | Angajat în sectorul public | 102 | 1 | 2 | 18 | 77 | 2 | 100 |
| | Lucrător din sectorul agrar | 20 | 0 | 10 | 45 | 45 | 0 | 100 |
| | Student/elev | 17 | 0 | 6 | 12 | 82 | 0 | 100 |
| | Șomer | 100 | 2 | 3 | 19 | 70 | 6 | 100 |
| | Pensionar | 45 | 2 | 7 | 31 | 60 | 0 | 100 |
| Nivelul studiilor | Antreprenor | 11 | 9 | 0 | 36 | 45 | 9 | 100 |
| | Gimnaziu (9 clase) | 41 | 0 | 7 | 41 | 46 | 5 | 100 |
| | Școală generală (11 clase) | 54 | 2 | 0 | 24 | 70 | 4 | 100 |
| | Liceu | 12 | 17 | 8 | 25 | 50 | 0 | 100 |
| | Cursuri | 11 | 0 | 9 | 45 | 45 | 0 | 100 |
| | Colegiu/ Șc. profesională | 116 | 2 | 4 | 14 | 76 | 4 | 100 |
| | Universitate | 348 | 2 | 2 | 18 | 76 | 2 | 100 |
| Instanța | Doctorand | 22 | 0 | 0 | 9 | 91 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Ciocana | 74 | 5 | 0 | 7 | 86 | 1 | 100 |
| | Curtea de Apel Chișinău | 74 | 0 | 1 | 28 | 70 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Botanica | 72 | 1 | 1 | 18 | 79 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Comercială de Circumscripție | 74 | 4 | 7 | 36 | 53 | 0 | 100 |
| | Curtea de Apel Bălți | 43 | 0 | 0 | 2 | 74 | 23 | 100 |
| | Judecătoria Bălți | 43 | 5 | 0 | 2 | 91 | 2 | 100 |
| | Judecătoria Căușeni | 23 | 4 | 9 | 17 | 70 | 0 | 100 |
| | Curtea de Apel Comrat | 12 | 0 | 8 | 8 | 83 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Comrat | 14 | 0 | 7 | 21 | 71 | 0 | 100 |
| | Curtea de Apel Cahul | 14 | 0 | 7 | 7 | 86 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Cahul | 25 | 0 | 0 | 8 | 92 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Râșcani | 17 | 0 | 0 | 18 | 82 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Fălești | 17 | 6 | 24 | 18 | 53 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Dondușeni | 15 | 0 | 0 | 20 | 80 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Orhei | 39 | 0 | 0 | 38 | 56 | 5 | 100 |
| | Judecătoria Strășeni | 33 | 0 | 3 | 45 | 48 | 3 | 100 |
| | Judecătoria Telenești | 15 | 0 | 0 | 0 | 100 | 0 | 100 |

Anexa 14: „Angajații instanței de judecată au vorbit pe înțeles într-un limbaj clar”, %

| | | N | Dezacord total | Mai degrabă nu sunt de acord | Mai degrabă de acord | Absolut de acord | NS | Total |
|----------------------------|--|-----|----------------|------------------------------|----------------------|------------------|----|-------|
| Scopul vizitei | Am depus documente | 85 | 1 | 1 | 18 | 72 | 8 | 100 |
| | Am obținut informații | 129 | 2 | 2 | 23 | 69 | 4 | 100 |
| | Am participat într-un proces | 401 | 2 | 4 | 22 | 70 | 1 | 100 |
| Dacă e prima dată la inst. | Prima dată în instanță | 209 | 1 | 5 | 24 | 66 | 3 | 100 |
| | A mai fost în această instanță | 395 | 2 | 3 | 20 | 72 | 2 | 100 |
| Sex | Masculin | 391 | 2 | 4 | 20 | 71 | 3 | 100 |
| | Feminin | 213 | 2 | 4 | 23 | 68 | 3 | 100 |
| Mediu de reședință | Sat | 102 | 2 | 4 | 25 | 66 | 3 | 100 |
| | Oraș | 502 | 2 | 4 | 21 | 71 | 3 | 100 |
| Vârsta | 14-18 | 3 | 0 | 0 | 0 | 100 | 0 | 100 |
| | 19-23 | 28 | 0 | 7 | 14 | 75 | 4 | 100 |
| | 24-30 | 151 | 1 | 3 | 23 | 72 | 1 | 100 |
| | 31-40 | 161 | 1 | 2 | 22 | 71 | 4 | 100 |
| | 41-50 | 128 | 2 | 5 | 19 | 72 | 2 | 100 |
| | 51-60 | 93 | 4 | 2 | 22 | 68 | 4 | 100 |
| | Peste 60 | 40 | 5 | 10 | 30 | 55 | 0 | 100 |
| Ocupația | Avocat/procuror | 148 | 0 | 1 | 18 | 80 | 1 | 100 |
| | Jurist în cadrul companiei | 42 | 0 | 7 | 14 | 76 | 2 | 100 |
| | Angajat în sectorul privat | 105 | 4 | 4 | 21 | 69 | 3 | 100 |
| | Angajat în sectorul public | 102 | 0 | 1 | 20 | 76 | 3 | 100 |
| | Lucrător din sectorul agrar | 20 | 0 | 5 | 45 | 50 | 0 | 100 |
| | Student/elev | 17 | 0 | 6 | 12 | 82 | 0 | 100 |
| | Șomer | 100 | 3 | 5 | 24 | 63 | 5 | 100 |
| | Pensionar | 45 | 7 | 7 | 31 | 56 | 0 | 100 |
| | Antreprenor | 11 | 9 | 9 | 36 | 45 | 0 | 100 |
| Nivelul studiilor | Gimnaziu (9 clase) | 41 | 2 | 5 | 46 | 41 | 5 | 100 |
| | Școală generală (11 clase) | 54 | 4 | 2 | 24 | 67 | 4 | 100 |
| | Liceu | 12 | 0 | 17 | 33 | 50 | 0 | 100 |
| | Cursuri | 11 | 0 | 27 | 45 | 27 | 0 | 100 |
| | Colegiu/ Șc. profesională | 116 | 3 | 3 | 18 | 72 | 4 | 100 |
| | Universitate | 348 | 1 | 3 | 20 | 74 | 2 | 100 |
| | Doctorand | 22 | 5 | 5 | 0 | 91 | 0 | 100 |
| Instanța | Judecătoria Ciocana | 74 | 5 | 1 | 7 | 85 | 1 | 100 |
| | Curtea de Apel Chișinău | 74 | 0 | 0 | 27 | 73 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Botanica | 72 | 1 | 3 | 15 | 81 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Comercială de Circumscripție | 74 | 4 | 11 | 35 | 49 | 1 | 100 |
| | Curtea de Apel Bălți | 43 | 0 | 5 | 19 | 56 | 21 | 100 |
| | Judecătoria Bălți | 43 | 2 | 0 | 5 | 91 | 2 | 100 |
| | Judecătoria Căușeni | 23 | 0 | 0 | 35 | 65 | 0 | 100 |
| | Curtea de Apel Comrat | 12 | 8 | 17 | 8 | 67 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Comrat | 14 | 0 | 0 | 29 | 64 | 7 | 100 |
| | Curtea de Apel Cahul | 14 | 0 | 7 | 7 | 86 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Cahul | 25 | 0 | 0 | 12 | 88 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Râșcani | 17 | 0 | 0 | 12 | 88 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Fălești | 17 | 6 | 24 | 35 | 35 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Dondușeni | 15 | 0 | 0 | 20 | 80 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Orhei | 39 | 0 | 0 | 36 | 56 | 8 | 100 |
| | Judecătoria Strășeni | 33 | 3 | 6 | 48 | 42 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Telenești | 15 | 0 | 0 | 0 | 100 | 0 | 100 |

Anexa 15: „Angajații instanței s-au purtat cu politețe și respect”, %

| | | N | Dezacord total | Mai degrabă nu sunt de acord | Mai degrabă de acord | Absolut de acord | NS | Total |
|----------------------------|--|-----|----------------|------------------------------|----------------------|------------------|----|-------|
| Scopul vizitei | Am depus documente | 85 | 1 | 1 | 19 | 71 | 8 | 100 |
| | Am obținut informații | 129 | 0 | 5 | 25 | 67 | 3 | 100 |
| | Am participat într-un proces | 401 | 2 | 6 | 21 | 69 | 1 | 100 |
| Dacă e prima dată la inst. | Prima dată în instanță | 209 | 1 | 5 | 23 | 67 | 3 | 100 |
| | A mai fost în această instanță | 395 | 2 | 6 | 20 | 70 | 3 | 100 |
| Sex | Masculin | 391 | 1 | 6 | 22 | 69 | 3 | 100 |
| | Feminin | 213 | 3 | 5 | 19 | 70 | 3 | 100 |
| Mediu de reședință | Sat | 102 | 1 | 6 | 26 | 63 | 4 | 100 |
| | Oraș | 502 | 2 | 5 | 20 | 70 | 3 | 100 |
| Vârsta | 14-18 | 3 | 0 | 0 | 33 | 67 | 0 | 100 |
| | 19-23 | 28 | 7 | 4 | 18 | 68 | 4 | 100 |
| | 24-30 | 151 | 1 | 6 | 21 | 70 | 3 | 100 |
| | 31-40 | 161 | 0 | 4 | 21 | 72 | 3 | 100 |
| | 41-50 | 128 | 1 | 8 | 23 | 66 | 2 | 100 |
| | 51-60 | 93 | 3 | 8 | 18 | 66 | 5 | 100 |
| | Peste 60 | 40 | 5 | 0 | 25 | 70 | 0 | 100 |
| Ocupația | Avocat/procuror | 148 | 1 | 7 | 18 | 74 | 1 | 100 |
| | Jurist în cadrul companiei | 42 | 0 | 2 | 19 | 74 | 5 | 100 |
| | Angajat în sectorul privat | 105 | 1 | 3 | 22 | 72 | 2 | 100 |
| | Angajat în sectorul public | 102 | 1 | 4 | 17 | 76 | 2 | 100 |
| | Lucrător din sectorul agrar | 20 | 0 | 10 | 45 | 45 | 0 | 100 |
| | Student/elev | 17 | 6 | 0 | 24 | 71 | 0 | 100 |
| | Șomer | 100 | 0 | 7 | 21 | 65 | 7 | 100 |
| | Pensionar | 45 | 4 | 2 | 33 | 58 | 2 | 100 |
| | Antreprenor | 11 | 9 | 9 | 18 | 64 | 0 | 100 |
| Nivelul studiilor | Gimnaziu (9 clase) | 41 | 0 | 7 | 41 | 46 | 5 | 100 |
| | Școală generală (11 clase) | 54 | 0 | 0 | 30 | 65 | 6 | 100 |
| | Liceu | 12 | 17 | 0 | 25 | 58 | 0 | 100 |
| | Cursuri | 11 | 0 | 18 | 27 | 55 | 0 | 100 |
| | Colegiu/ Șc. profesională | 116 | 2 | 8 | 19 | 66 | 5 | 100 |
| | Universitate | 348 | 1 | 5 | 19 | 73 | 2 | 100 |
| | Doctorand | 22 | 0 | 9 | 0 | 91 | 0 | 100 |
| Instanța | Judecătoria Ciocana | 74 | 3 | 5 | 12 | 78 | 1 | 100 |
| | Curtea de Apel Chișinău | 74 | 0 | 3 | 27 | 69 | 1 | 100 |
| | Judecătoria Botanica | 72 | 3 | 4 | 13 | 81 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Comercială de Circumscripție | 74 | 3 | 15 | 38 | 43 | 1 | 100 |
| | Curtea de Apel Bălți | 43 | 0 | 2 | 7 | 70 | 21 | 100 |
| | Judecătoria Bălți | 43 | 0 | 2 | 2 | 93 | 2 | 100 |
| | Judecătoria Căușeni | 23 | 0 | 9 | 39 | 52 | 0 | 100 |
| | Curtea de Apel Comrat | 12 | 0 | 0 | 8 | 83 | 8 | 100 |
| | Judecătoria Comrat | 14 | 0 | 0 | 21 | 79 | 0 | 100 |
| | Curtea de Apel Cahul | 14 | 0 | 0 | 7 | 93 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Cahul | 25 | 0 | 0 | 12 | 88 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Râșcani | 17 | 0 | 6 | 6 | 88 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Fălești | 17 | 18 | 29 | 12 | 35 | 6 | 100 |
| | Judecătoria Dondușeni | 15 | 0 | 0 | 40 | 60 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Orhei | 39 | 0 | 0 | 44 | 51 | 5 | 100 |
| | Judecătoria Strășeni | 33 | 0 | 6 | 45 | 48 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Telenești | 15 | 0 | 7 | 0 | 93 | 0 | 100 |

Anexa 16: „Angajații instanței mi-au oferit toate informațiile de care am avut nevoie”, %

| | | N | Dezacord total | Mai degrabă nu sunt de acord | Mai degrabă de acord | Absolut de acord | NS | Total |
|----------------------------|--|-----|----------------|------------------------------|----------------------|------------------|----|-------|
| Scopul vizitei | Am depus documente | 85 | 2 | 9 | 21 | 59 | 8 | 100 |
| | Am obținut informații | 129 | 2 | 6 | 26 | 64 | 2 | 100 |
| | Am participat într-un proces | 401 | 4 | 7 | 23 | 62 | 4 | 100 |
| Dacă e prima dată la inst. | Prima dată în instanță | 209 | 2 | 7 | 24 | 60 | 7 | 100 |
| | A mai fost în această instanță | 395 | 4 | 7 | 22 | 64 | 3 | 100 |
| Sex | Masculin | 391 | 4 | 6 | 22 | 64 | 4 | 100 |
| | Feminin | 213 | 3 | 9 | 24 | 59 | 5 | 100 |
| Mediu de reședință | Sat | 102 | 1 | 5 | 25 | 63 | 7 | 100 |
| | Oraș | 502 | 4 | 8 | 23 | 63 | 4 | 100 |
| Vârsta | 14-18 | 3 | 33 | 0 | 0 | 67 | 0 | 100 |
| | 19-23 | 28 | 4 | 4 | 14 | 64 | 14 | 100 |
| | 24-30 | 151 | 2 | 5 | 25 | 63 | 5 | 100 |
| | 31-40 | 161 | 2 | 7 | 20 | 67 | 4 | 100 |
| | 41-50 | 128 | 2 | 9 | 20 | 65 | 3 | 100 |
| | 51-60 | 93 | 8 | 6 | 29 | 53 | 4 | 100 |
| | Peste 60 | 40 | 5 | 10 | 28 | 58 | 0 | 100 |
| Ocupația | Avocat/procuror | 148 | 3 | 5 | 18 | 74 | 1 | 100 |
| | Jurist în cadrul companiei | 42 | 2 | 12 | 12 | 71 | 2 | 100 |
| | Angajat în sectorul privat | 105 | 4 | 8 | 24 | 61 | 4 | 100 |
| | Angajat în sectorul public | 102 | 2 | 6 | 21 | 67 | 5 | 100 |
| | Lucrător din sectorul agrar | 20 | 5 | 10 | 35 | 45 | 5 | 100 |
| | Student/elev | 17 | 6 | 0 | 18 | 59 | 18 | 100 |
| | Șomer | 100 | 0 | 8 | 30 | 55 | 7 | 100 |
| | Pensionar | 45 | 7 | 9 | 33 | 51 | 0 | 100 |
| | Antreprenor | 11 | 9 | 18 | 18 | 45 | 9 | 100 |
| Nivelul studiilor | Gimnaziu (9 clase) | 41 | 5 | 5 | 39 | 41 | 10 | 100 |
| | Școală generală (11 clase) | 54 | 0 | 4 | 30 | 61 | 6 | 100 |
| | Liceu | 12 | 8 | 0 | 25 | 42 | 25 | 100 |
| | Cursuri | 11 | 0 | 27 | 27 | 45 | 0 | 100 |
| | Colegiu/ Șc. profesională | 116 | 3 | 7 | 26 | 59 | 4 | 100 |
| | Universitate | 348 | 3 | 7 | 20 | 66 | 3 | 100 |
| | Doctorand | 22 | 5 | 14 | 0 | 82 | 0 | 100 |
| Instanța | Judecătoria Ciocana | 74 | 5 | 9 | 5 | 78 | 1 | 100 |
| | Curtea de Apel Chișinău | 74 | 3 | 5 | 35 | 57 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Botanica | 72 | 3 | 6 | 22 | 69 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Comercială de Circumscripție | 74 | 9 | 16 | 36 | 38 | 0 | 100 |
| | Curtea de Apel Bălți | 43 | 0 | 2 | 12 | 65 | 21 | 100 |
| | Judecătoria Bălți | 43 | 2 | 2 | 7 | 84 | 5 | 100 |
| | Judecătoria Căușeni | 23 | 0 | 9 | 26 | 61 | 4 | 100 |
| | Curtea de Apel Comrat | 12 | 8 | 33 | 8 | 50 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Comrat | 14 | 0 | 0 | 14 | 86 | 0 | 100 |
| | Curtea de Apel Cahul | 14 | 0 | 0 | 29 | 71 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Cahul | 25 | 0 | 0 | 20 | 80 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Râșcani | 17 | 6 | 0 | 0 | 88 | 6 | 100 |
| | Judecătoria Fălești | 17 | 12 | 24 | 24 | 35 | 6 | 100 |
| | Judecătoria Dondușeni | 15 | 0 | 0 | 40 | 60 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Orhei | 39 | 0 | 3 | 36 | 54 | 8 | 100 |
| | Judecătoria Strășeni | 33 | 0 | 9 | 42 | 27 | 21 | 100 |
| | Judecătoria Telenești | 15 | 0 | 0 | 7 | 93 | 0 | 100 |

Anexa 17: Ședința de judecată a început la timp?, %

| | | N | Da | A întârziat cu 5-10 minute | A întârziat cu 10-30 minute | A întârziat cu 30-60 de minute | A întârziat cu 1-3 ore | A întârziat cu mai mult de 3 ore | Total |
|-------------------------------------|--|-----|-----|----------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|---|-------|
| Scopul vizitei | Am depus documente | 5 | 80 | 0 | 0 | 20 | 0 | 0 | 100 |
| | Am obținut informații | 6 | 17 | 83 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 |
| | Am participat într-un proces | 401 | 52 | 14 | 17 | 8 | 7 | 1 | 100 |
| Dacă e prima data la inst. | Prima dată în instanță | 121 | 54 | 17 | 17 | 9 | 2 | 1 | 100 |
| | A mai fost în această instanță | 280 | 52 | 14 | 18 | 7 | 9 | 1 | 100 |
| Sex | Masculin | 257 | 51 | 14 | 17 | 8 | 7 | 2 | 100 |
| | Feminin | 144 | 54 | 15 | 18 | 7 | 6 | 0 | 100 |
| Mediu de reședință | Sat | 71 | 49 | 11 | 21 | 7 | 10 | 1 | 100 |
| | Oraș | 330 | 53 | 15 | 17 | 8 | 6 | 1 | 100 |
| Vârsta | 14-18 | 3 | 67 | 33 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 |
| | 19-23 | 18 | 56 | 22 | 11 | 11 | 0 | 0 | 100 |
| | 24-30 | 96 | 50 | 15 | 20 | 5 | 9 | 1 | 100 |
| | 31-40 | 110 | 54 | 13 | 15 | 10 | 7 | 1 | 100 |
| | 41-50 | 92 | 55 | 12 | 15 | 9 | 8 | 1 | 100 |
| | 51-60 | 56 | 46 | 16 | 23 | 7 | 7 | 0 | 100 |
| | Peste 60 | 26 | 54 | 19 | 19 | 4 | 0 | 4 | 100 |
| Ocupația | Avocat/procuror | 118 | 49 | 14 | 17 | 11 | 8 | 1 | 100 |
| | Jurist în cadrul companiei | 27 | 52 | 15 | 15 | 4 | 11 | 4 | 100 |
| | Angajat în sectorul privat | 55 | 56 | 7 | 13 | 16 | 7 | 0 | 100 |
| | Angajat în sectorul public | 72 | 60 | 14 | 17 | 3 | 7 | 0 | 100 |
| | Lucrător din sectorul agrar | 12 | 67 | 0 | 25 | 0 | 0 | 8 | 100 |
| | Student/elev | 13 | 62 | 23 | 8 | 8 | 0 | 0 | 100 |
| | Șomer | 68 | 53 | 16 | 19 | 6 | 6 | 0 | 100 |
| | Pensionar | 25 | 40 | 24 | 28 | 0 | 4 | 4 | 100 |
| | Antreprenor | 6 | 33 | 17 | 33 | 17 | 0 | 0 | 100 |
| Nivelul studiilor | Gimnaziu (9 clase) | 32 | 38 | 19 | 28 | 9 | 6 | 0 | 100 |
| | Școală generală (11 clase) | 35 | 46 | 14 | 26 | 6 | 9 | 0 | 100 |
| | Liceu | 7 | 57 | 29 | 0 | 14 | 0 | 0 | 100 |
| | Cursuri | 8 | 13 | 25 | 25 | 25 | 13 | 0 | 100 |
| | Colegiu/ Șc. profesională | 62 | 58 | 15 | 11 | 5 | 10 | 2 | 100 |
| | Universitate | 239 | 55 | 12 | 17 | 8 | 6 | 1 | 100 |
| | Doctorand | 18 | 50 | 33 | 11 | 0 | 6 | 0 | 100 |
| Instanța | Judecătoria Ciocana | 49 | 65 | 18 | 12 | 2 | 2 | 0 | 100 |
| | Curtea de Apel Chișinău | 53 | 34 | 15 | 25 | 11 | 11 | 4 | 100 |
| | Judecătoria Botanica | 46 | 80 | 9 | 9 | 2 | 0 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Comercială de Circumscripție | 46 | 17 | 13 | 20 | 24 | 22 | 4 | 100 |
| | Curtea de Apel Bălți | 34 | 68 | 9 | 21 | 3 | 0 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Bălți | 27 | 81 | 0 | 15 | 0 | 4 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Căușeni | 18 | 33 | 6 | 28 | 17 | 17 | 0 | 100 |
| | Curtea de Apel Comrat | 6 | 83 | 17 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Comrat | 11 | 82 | 18 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 |
| | Curtea de Apel Cahul | 13 | 23 | 0 | 23 | 38 | 15 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Cahul | 17 | 59 | 24 | 18 | 0 | 0 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Râșcani | 9 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Fălești | 8 | 13 | 50 | 38 | 0 | 0 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Dondușeni | 6 | 17 | 83 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Orhei | 22 | 18 | 9 | 36 | 14 | 23 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Strășeni | 27 | 52 | 30 | 19 | 0 | 0 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Telenești | 9 | 89 | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 |

Anexa 18: „Dosarul în care am fost implicat a fost examinat în termen rezonabil”, %

| | | N | Dezacord total | Mai degrabă nu sunt de acord | Mai degrabă de acord | Absolut de acord | NS | Total |
|----------------------------------|--|-----|----------------|------------------------------|----------------------|------------------|----|-------|
| În ce calitate a part. la proces | Am asistat la ședința de judecată | 49 | 2 | 16 | 27 | 39 | 16 | 100 |
| | Am fost martor într-un proces | 53 | 8 | 9 | 36 | 30 | 17 | 100 |
| | Am fost parte la un proces în calitate de reclamant/ partea vătămată | 104 | 17 | 21 | 30 | 31 | 1 | 100 |
| | Am fost parte la un proces în calitate de pârât/ inculpat/ învinuit | 57 | 18 | 30 | 23 | 30 | 0 | 100 |
| | Am participat la un proces în calitate de reprezentant al organelor de drept | 35 | 9 | 0 | 23 | 66 | 3 | 100 |
| | Am reprezentat într-un proces un client în calitate de avocat | 102 | 14 | 13 | 34 | 39 | 0 | 100 |
| | NS/NR | 1 | 0 | 0 | 0 | 100 | 0 | 100 |
| Dacă e prima dată la inst. | Prima dată în instanță | 121 | 7 | 17 | 28 | 38 | 9 | 100 |
| | A mai fost în această instanță | 280 | 15 | 16 | 30 | 36 | 3 | 100 |
| Sex | Masculin | 257 | 11 | 16 | 30 | 38 | 5 | 100 |
| | Feminin | 144 | 15 | 17 | 28 | 35 | 5 | 100 |
| Mediu de reședință | Sat | 71 | 18 | 18 | 27 | 30 | 7 | 100 |
| | Oraș | 330 | 11 | 16 | 30 | 38 | 4 | 100 |
| Vârsta | 14-18 | 3 | 0 | 33 | 33 | 33 | 0 | 100 |
| | 19-23 | 18 | 22 | 17 | 28 | 28 | 6 | 100 |
| | 24-30 | 96 | 3 | 11 | 43 | 33 | 9 | 100 |
| | 31-40 | 110 | 11 | 20 | 23 | 44 | 3 | 100 |
| | 41-50 | 92 | 15 | 16 | 23 | 40 | 5 | 100 |
| | 51-60 | 56 | 21 | 13 | 29 | 36 | 2 | 100 |
| | Peste 60 | 26 | 19 | 23 | 38 | 19 | 0 | 100 |
| Ocupația | Avocat/procuror | 118 | 12 | 14 | 36 | 38 | 0 | 100 |
| | Jurist în cadrul companiei | 27 | 22 | 15 | 22 | 41 | 0 | 100 |
| | Angajat în sectorul privat | 55 | 11 | 13 | 25 | 42 | 9 | 100 |
| | Angajat în sectorul public | 72 | 6 | 8 | 29 | 50 | 7 | 100 |
| | Lucrător din sectorul agrar | 12 | 25 | 25 | 25 | 17 | 8 | 100 |
| | Student/elev | 13 | 8 | 23 | 31 | 23 | 15 | 100 |
| | Șomer | 68 | 6 | 26 | 32 | 29 | 6 | 100 |
| | Pensionar | 25 | 32 | 24 | 20 | 24 | 0 | 100 |
| | Antreprenor | 6 | 33 | 17 | 17 | 17 | 17 | 100 |
| Nivelul studiilor | Gimnaziu (9 clase) | 32 | 9 | 19 | 41 | 22 | 9 | 100 |
| | Școală generală (11 clase) | 35 | 14 | 23 | 34 | 23 | 6 | 100 |
| | Liceu | 7 | 14 | 0 | 43 | 14 | 29 | 100 |
| | Cursuri | 8 | 13 | 38 | 13 | 38 | 0 | 100 |
| | Colegiu/ Șc. profesională | 62 | 10 | 23 | 27 | 37 | 3 | 100 |
| | Universitate | 239 | 13 | 13 | 28 | 41 | 4 | 100 |
| | Doctorand | 18 | 17 | 11 | 33 | 39 | 0 | 100 |
| Instanța | Judecătoria Ciocana | 49 | 24 | 16 | 22 | 33 | 4 | 100 |
| | Curtea de Apel Chișinău | 53 | 11 | 28 | 47 | 11 | 2 | 100 |
| | Judecătoria Botanica | 46 | 15 | 15 | 33 | 37 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Comercială de Circumscripție | 46 | 17 | 26 | 37 | 20 | 0 | 100 |
| | Curtea de Apel Bălți | 34 | 3 | 0 | 18 | 76 | 3 | 100 |
| | Judecătoria Bălți | 27 | 11 | 0 | 4 | 85 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Căușeni | 18 | 11 | 28 | 17 | 39 | 6 | 100 |
| | Curtea de Apel Comrat | 6 | 17 | 17 | 33 | 17 | 17 | 100 |
| | Judecătoria Comrat | 11 | 0 | 9 | 27 | 64 | 0 | 100 |
| | Curtea de Apel Cahul | 13 | 0 | 15 | 23 | 62 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Cahul | 17 | 6 | 6 | 18 | 71 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Râșcani | 9 | 0 | 11 | 56 | 33 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Fălești | 8 | 25 | 13 | 38 | 13 | 13 | 100 |
| | Judecătoria Dondușeni | 6 | 0 | 0 | 67 | 17 | 17 | 100 |
| | Judecătoria Orhei | 22 | 9 | 14 | 41 | 27 | 9 | 100 |
| | Judecătoria Strășeni | 27 | 7 | 26 | 33 | 7 | 26 | 100 |
| | Judecătoria Telenești | 9 | 33 | 11 | 0 | 33 | 22 | 100 |

Anexa 19: Discriminarea din partea judecătorului, %

| | | N | Da, specificați | Nu | Total |
|----------------------------------|--|-----|-----------------|-----|-------|
| Scopul vizitei | Am depus documente | 5 | 20 | 80 | 100 |
| | Am obținut informații | 6 | 0 | 100 | 100 |
| | Am participat într-un proces | 401 | 5 | 95 | 100 |
| În ce calitate a part. la proces | Am asistat la ședința de judecată | 49 | 0 | 100 | 100 |
| | Am fost martor într-un proces | 53 | 8 | 92 | 100 |
| | Am fost parte la un proces în calitate de reclamant/ partea vătămată | 104 | 8 | 92 | 100 |
| | Am fost parte la un proces în calitate de pârât/ inculpat/ învinuit | 57 | 4 | 96 | 100 |
| | Am participat la un proces în calitate de reprezentant al organelor de drept | 35 | 3 | 97 | 100 |
| | Am reprezentat într-un proces un client în calitate de avocat | 102 | 6 | 94 | 100 |
| | NȘ/NR | 1 | 0 | 100 | 100 |
| Dacă e prima data la inst. | Prima dată în instanță | 121 | 3 | 97 | 100 |
| | A mai fost în această instanță | 280 | 6 | 94 | 100 |
| Sex | Masculin | 257 | 5 | 95 | 100 |
| | Feminin | 144 | 6 | 94 | 100 |
| Mediu de reședință | Sat | 71 | 6 | 94 | 100 |
| | Oraș | 330 | 5 | 95 | 100 |
| Vârsta | 14-18 | 3 | 0 | 100 | 100 |
| | 19-23 | 18 | 11 | 89 | 100 |
| | 24-30 | 96 | 4 | 96 | 100 |
| | 31-40 | 110 | 4 | 96 | 100 |
| | 41-50 | 92 | 4 | 96 | 100 |
| | 51-60 | 56 | 9 | 91 | 100 |
| | Peste 60 | 26 | 8 | 92 | 100 |
| Ocupația | Avocat/procuror | 118 | 7 | 93 | 100 |
| | Jurist în cadrul companiei | 27 | 4 | 96 | 100 |
| | Angajat în sectorul privat | 55 | 4 | 96 | 100 |
| | Angajat în sectorul public | 72 | 1 | 99 | 100 |
| | Lucrător din sectorul agrar | 12 | 8 | 92 | 100 |
| | Student/elev | 13 | 8 | 92 | 100 |
| | Șomer | 68 | 4 | 96 | 100 |
| | Pensionar | 25 | 8 | 92 | 100 |
| | Antreprenor | 6 | 17 | 83 | 100 |
| Nivelul studiilor | Gimnaziu (9 clase) | 32 | 6 | 94 | 100 |
| | Școală generală (11 clase) | 35 | 6 | 94 | 100 |
| | Liceu | 7 | 29 | 71 | 100 |
| | Cursuri | 8 | 0 | 100 | 100 |
| | Colegiu/ Șc. profesională | 62 | 2 | 98 | 100 |
| | Universitate | 239 | 6 | 94 | 100 |
| | Doctorand | 18 | 0 | 100 | 100 |
| Instanța | Judecătoria Ciocana | 49 | 6 | 94 | 100 |
| | Curtea de Apel Chișinău | 53 | 6 | 94 | 100 |
| | Judecătoria Botanica | 46 | 9 | 91 | 100 |
| | Judecătoria Comercială de Circumscripție | 46 | 7 | 93 | 100 |
| | Curtea de Apel Bălți | 34 | 0 | 100 | 100 |
| | Judecătoria Bălți | 27 | 4 | 96 | 100 |
| | Judecătoria Căușeni | 18 | 0 | 100 | 100 |
| | Curtea de Apel Comrat | 6 | 0 | 100 | 100 |
| | Judecătoria Comrat | 11 | 0 | 100 | 100 |
| | Curtea de Apel Cahul | 13 | 0 | 100 | 100 |
| | Judecătoria Cahul | 17 | 12 | 88 | 100 |
| | Judecătoria Râșcani | 9 | 0 | 100 | 100 |
| | Judecătoria Fălești | 8 | 25 | 75 | 100 |
| | Judecătoria Dondușeni | 6 | 0 | 100 | 100 |
| | Judecătoria Orhei | 22 | 9 | 91 | 100 |
| | Judecătoria Strășeni | 27 | 4 | 96 | 100 |
| | Judecătoria Telenești | 9 | 0 | 100 | 100 |

Anexa 20: „Judecătorul s-a purtat cu politețe și respect”, %

| | | N | Dezacord total | Mai degrabă nu sunt de acord | Mai degrabă de acord | Absolut de acord | NS | Total |
|----------------------------------|--|-----|----------------|------------------------------|----------------------|------------------|----|-------|
| În ce calitate a part. la proces | Am asistat la ședința de judecată | 49 | 0 | 4 | 12 | 84 | 0 | 100 |
| | Am fost martor într-un proces | 53 | 0 | 8 | 19 | 72 | 2 | 100 |
| | Am fost parte la un proces în calitate de reclamant/ partea vătămată | 104 | 4 | 5 | 16 | 75 | 0 | 100 |
| | Am fost parte la un proces în calitate de pârât/ inculpat/ învinuit | 57 | 2 | 5 | 26 | 67 | 0 | 100 |
| | Am participat la un proces în calitate de reprezentant al organelor de drept | 35 | 0 | 0 | 9 | 91 | 0 | 100 |
| | Am reprezentat într-un proces un client în calitate de avocat | 102 | 1 | 7 | 18 | 75 | 0 | 100 |
| | NȘ/NR | 1 | 0 | 0 | 0 | 100 | 0 | 100 |
| Dacă e prima dată la inst. | Prima dată în instanță | 121 | 0 | 6 | 23 | 70 | 1 | 100 |
| | A mai fost în această instanță | 280 | 2 | 5 | 15 | 78 | 0 | 100 |
| Sex | Masculin | 257 | 1 | 5 | 18 | 76 | 0 | 100 |
| | Feminin | 144 | 3 | 6 | 16 | 75 | 1 | 100 |
| Mediu de reședință | Sat | 71 | 0 | 6 | 21 | 73 | 0 | 100 |
| | Oraș | 330 | 2 | 5 | 16 | 76 | 0 | 100 |
| Vârsta | 14-18 | 3 | 0 | 33 | 0 | 67 | 0 | 100 |
| | 19-23 | 18 | 0 | 11 | 11 | 72 | 6 | 100 |
| | 24-30 | 96 | 2 | 3 | 16 | 79 | 0 | 100 |
| | 31-40 | 110 | 0 | 5 | 18 | 77 | 0 | 100 |
| | 41-50 | 92 | 0 | 7 | 16 | 77 | 0 | 100 |
| | 51-60 | 56 | 5 | 5 | 18 | 71 | 0 | 100 |
| | Peste 60 | 26 | 4 | 4 | 27 | 65 | 0 | 100 |
| Ocupația | Avocat/procuror | 118 | 1 | 6 | 18 | 75 | 0 | 100 |
| | Jurist în cadrul companiei | 27 | 4 | 7 | 11 | 78 | 0 | 100 |
| | Angajat în sectorul privat | 55 | 2 | 4 | 13 | 82 | 0 | 100 |
| | Angajat în sectorul public | 72 | 0 | 4 | 14 | 82 | 0 | 100 |
| | Lucrător din sectorul agrar | 12 | 0 | 0 | 33 | 67 | 0 | 100 |
| | Student/elev | 13 | 0 | 8 | 0 | 85 | 8 | 100 |
| | Șomer | 68 | 1 | 3 | 25 | 71 | 0 | 100 |
| | Pensionar | 25 | 4 | 4 | 20 | 72 | 0 | 100 |
| | Antreprenor | 6 | 17 | 0 | 17 | 67 | 0 | 100 |
| Nivelul studiilor | Gimnaziu (9 clase) | 32 | 3 | 3 | 19 | 75 | 0 | 100 |
| | Școală generală (11 clase) | 35 | 0 | 0 | 20 | 80 | 0 | 100 |
| | Liceu | 7 | 0 | 14 | 14 | 57 | 14 | 100 |
| | Cursuri | 8 | 0 | 38 | 13 | 50 | 0 | 100 |
| | Colegiu/ Șc. profesională | 62 | 0 | 8 | 23 | 69 | 0 | 100 |
| | Universitate | 239 | 2 | 4 | 16 | 77 | 0 | 100 |
| | Doctorand | 18 | 0 | 6 | 6 | 89 | 0 | 100 |
| Instanța | Judecătoria Ciocana | 49 | 2 | 6 | 4 | 88 | 0 | 100 |
| | Curtea de Apel Chișinău | 53 | 0 | 4 | 28 | 68 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Botanica | 46 | 2 | 7 | 17 | 74 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Comercială de Circumscripție | 46 | 4 | 15 | 35 | 46 | 0 | 100 |
| | Curtea de Apel Bălți | 34 | 0 | 0 | 6 | 94 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Bălți | 27 | 0 | 0 | 0 | 100 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Căușeni | 18 | 0 | 0 | 28 | 72 | 0 | 100 |
| | Curtea de Apel Comrat | 6 | 0 | 0 | 17 | 83 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Comrat | 11 | 0 | 0 | 9 | 91 | 0 | 100 |
| | Curtea de Apel Cahul | 13 | 0 | 0 | 15 | 85 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Cahul | 17 | 0 | 0 | 0 | 100 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Râșcani | 9 | 0 | 0 | 11 | 89 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Fălești | 8 | 13 | 63 | 13 | 0 | 13 | 100 |
| | Judecătoria Dondușeni | 6 | 0 | 0 | 67 | 33 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Orhei | 22 | 0 | 5 | 23 | 73 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Strășeni | 27 | 4 | 0 | 19 | 78 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Telenești | 9 | 0 | 0 | 11 | 89 | 0 | 100 |

Anexa 21: „Judecătorul a dat posibilitatea tuturor părților să prezinte argumentele în timpul ședinței de judecată”, %

| | | N | Dezacord total | Mai degrabă nu sunt de acord | Mai degrabă de acord | Absolut de acord | NS | Total |
|----------------------------------|--|-----|----------------|------------------------------|----------------------|------------------|----|-------|
| În ce calitate a part. la proces | Am asistat la ședința de judecată | 49 | 0 | 2 | 22 | 76 | 0 | 100 |
| | Am fost martor într-un proces | 53 | 2 | 6 | 34 | 57 | 2 | 100 |
| | Am fost parte la un proces în calitate de reclamant/ partea vătămată | 104 | 5 | 9 | 24 | 62 | 1 | 100 |
| | Am fost parte la un proces în calitate de pârât/ inculpat/ învinuit | 57 | 5 | 2 | 28 | 63 | 2 | 100 |
| | Am participat la un proces în calitate de reprezentant al organelor de drept | 35 | 0 | 0 | 17 | 83 | 0 | 100 |
| | Am reprezentat într-un proces un client în calitate de avocat | 102 | 2 | 4 | 23 | 72 | 0 | 100 |
| | NȘ/NR | 1 | 0 | 0 | 0 | 100 | 0 | 100 |
| Dacă e prima data la inst. | Prima dată în instanță | 121 | 2 | 6 | 26 | 65 | 2 | 100 |
| | A mai fost în această instanță | 280 | 3 | 4 | 24 | 68 | 0 | 100 |
| Sex | Masculin | 257 | 2 | 3 | 25 | 69 | 0 | 100 |
| | Feminin | 144 | 3 | 7 | 24 | 65 | 1 | 100 |
| Mediu de reședință | Sat | 71 | 6 | 1 | 30 | 62 | 1 | 100 |
| | Oraș | 330 | 2 | 5 | 24 | 68 | 1 | 100 |
| Vârsta | 14-18 | 3 | 0 | 0 | 33 | 67 | 0 | 100 |
| | 19-23 | 18 | 0 | 11 | 11 | 78 | 0 | 100 |
| | 24-30 | 96 | 2 | 1 | 27 | 70 | 0 | 100 |
| | 31-40 | 110 | 0 | 5 | 21 | 74 | 1 | 100 |
| | 41-50 | 92 | 2 | 5 | 24 | 66 | 2 | 100 |
| | 51-60 | 56 | 9 | 4 | 29 | 59 | 0 | 100 |
| | Peste 60 | 26 | 8 | 12 | 35 | 46 | 0 | 100 |
| Ocupația | Avocat/procuror | 118 | 2 | 4 | 23 | 71 | 0 | 100 |
| | Jurist în cadrul companiei | 27 | 4 | 4 | 15 | 78 | 0 | 100 |
| | Angajat în sectorul privat | 55 | 2 | 0 | 33 | 65 | 0 | 100 |
| | Angajat în sectorul public | 72 | 1 | 3 | 21 | 74 | 1 | 100 |
| | Lucrător din sectorul agrar | 12 | 8 | 0 | 50 | 42 | 0 | 100 |
| | Student/elev | 13 | 0 | 8 | 0 | 92 | 0 | 100 |
| | Șomer | 68 | 0 | 6 | 28 | 65 | 1 | 100 |
| | Pensionar | 25 | 12 | 12 | 32 | 44 | 0 | 100 |
| | Antreprenor | 6 | 17 | 17 | 0 | 67 | 0 | 100 |
| Nivelul studiilor | Gimnaziu (9 clase) | 32 | 3 | 3 | 38 | 53 | 3 | 100 |
| | Școală generală (11 clase) | 35 | 3 | 0 | 23 | 71 | 3 | 100 |
| | Liceu | 7 | 0 | 29 | 29 | 43 | 0 | 100 |
| | Cursuri | 8 | 0 | 38 | 38 | 25 | 0 | 100 |
| | Colegiu/ Șc. profesională | 62 | 3 | 2 | 32 | 63 | 0 | 100 |
| | Universitate | 239 | 3 | 5 | 22 | 71 | 0 | 100 |
| | Doctorand | 18 | 6 | 0 | 11 | 83 | 0 | 100 |
| Instanța | Judecătoria Ciocana | 49 | 8 | 2 | 2 | 86 | 2 | 100 |
| | Curtea de Apel Chișinău | 53 | 0 | 8 | 28 | 62 | 2 | 100 |
| | Judecătoria Botanica | 46 | 2 | 4 | 30 | 63 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Comercială de Circumscripție | 46 | 9 | 13 | 43 | 35 | 0 | 100 |
| | Curtea de Apel Bălți | 34 | 0 | 0 | 26 | 74 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Bălți | 27 | 0 | 0 | 4 | 96 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Căușeni | 18 | 0 | 0 | 50 | 50 | 0 | 100 |
| | Curtea de Apel Comrat | 6 | 0 | 0 | 0 | 100 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Comrat | 11 | 0 | 0 | 9 | 91 | 0 | 100 |
| | Curtea de Apel Cahul | 13 | 0 | 0 | 23 | 77 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Cahul | 17 | 0 | 0 | 35 | 65 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Râșcani | 9 | 0 | 0 | 11 | 89 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Fălești | 8 | 0 | 38 | 38 | 13 | 13 | 100 |
| | Judecătoria Dondușeni | 6 | 0 | 0 | 33 | 67 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Orhei | 22 | 0 | 5 | 27 | 68 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Strășeni | 27 | 0 | 4 | 26 | 70 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Telenești | 9 | 22 | 0 | 11 | 67 | 0 | 100 |

Anexa 22: „Atmosfera în ședința de judecată a fost ordonată și solemnă”, %

| | | N | Dezacord total | Mai degrabă nu sunt de acord | Mai degrabă de acord | Absolut de acord | NS | Total |
|----------------------------------|--|-----|----------------|------------------------------|----------------------|------------------|----|-------|
| În ce calitate a part. la proces | Am asistat la ședința de judecată | 49 | 2 | 4 | 22 | 71 | 0 | 100 |
| | Am fost martor într-un proces | 53 | 2 | 6 | 32 | 58 | 2 | 100 |
| | Am fost parte la un proces în calitate de reclamant/ partea vătămată | 104 | 4 | 9 | 20 | 67 | 0 | 100 |
| | Am fost parte la un proces în calitate de pârât/ inculpat/ învinuit | 57 | 2 | 9 | 25 | 65 | 0 | 100 |
| | Am participat la un proces în calitate de reprezentant al organelor de drept | 35 | 0 | 0 | 20 | 80 | 0 | 100 |
| | Am reprezentat într-un proces un client în calitate de avocat | 102 | 3 | 4 | 23 | 71 | 0 | 100 |
| | NȘ/NR | 1 | 0 | 0 | 0 | 100 | 0 | 100 |
| Dacă e prima data la inst. | Prima dată în instanță | 121 | 2 | 7 | 24 | 66 | 1 | 100 |
| | A mai fost în această instanță | 280 | 3 | 5 | 23 | 69 | 0 | 100 |
| Sex | Masculin | 257 | 2 | 6 | 23 | 69 | 0 | 100 |
| | Feminin | 144 | 3 | 6 | 23 | 67 | 1 | 100 |
| Mediu de reședință | Sat | 71 | 3 | 3 | 24 | 70 | 0 | 100 |
| | Oraș | 330 | 2 | 6 | 23 | 68 | 0 | 100 |
| Vârsta | 14-18 | 3 | 0 | 33 | 33 | 33 | 0 | 100 |
| | 19-23 | 18 | 6 | 6 | 22 | 67 | 0 | 100 |
| | 24-30 | 96 | 2 | 4 | 26 | 68 | 0 | 100 |
| | 31-40 | 110 | 1 | 3 | 24 | 73 | 0 | 100 |
| | 41-50 | 92 | 2 | 5 | 24 | 67 | 1 | 100 |
| | 51-60 | 56 | 5 | 13 | 16 | 66 | 0 | 100 |
| | Peste 60 | 26 | 4 | 8 | 23 | 65 | 0 | 100 |
| Ocupația | Avocat/procuror | 118 | 3 | 3 | 25 | 69 | 0 | 100 |
| | Jurist în cadrul companiei | 27 | 4 | 4 | 15 | 78 | 0 | 100 |
| | Angajat în sectorul privat | 55 | 2 | 7 | 22 | 69 | 0 | 100 |
| | Angajat în sectorul public | 72 | 1 | 7 | 19 | 72 | 0 | 100 |
| | Lucrător din sectorul agrar | 12 | 0 | 0 | 42 | 58 | 0 | 100 |
| | Student/elev | 13 | 0 | 15 | 23 | 62 | 0 | 100 |
| | Șomer | 68 | 1 | 6 | 26 | 66 | 0 | 100 |
| | Pensionar | 25 | 4 | 8 | 20 | 68 | 0 | 100 |
| | Antreprenor | 6 | 17 | 0 | 17 | 67 | 0 | 100 |
| Nivelul studiilor | Gimnaziu (9 clase) | 32 | 0 | 6 | 31 | 59 | 3 | 100 |
| | Școală generală (11 clase) | 35 | 0 | 3 | 29 | 69 | 0 | 100 |
| | Liceu | 7 | 14 | 14 | 14 | 57 | 0 | 100 |
| | Cursuri | 8 | 13 | 13 | 38 | 38 | 0 | 100 |
| | Colegiu/ Șc. profesională | 62 | 2 | 6 | 21 | 71 | 0 | 100 |
| | Universitate | 239 | 3 | 5 | 23 | 69 | 0 | 100 |
| | Doctorand | 18 | 0 | 11 | 6 | 83 | 0 | 100 |
| Instanța | Judecătoria Ciocana | 49 | 6 | 2 | 8 | 84 | 0 | 100 |
| | Curtea de Apel Chișinău | 53 | 0 | 6 | 30 | 64 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Botanica | 46 | 2 | 9 | 28 | 61 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Comercială de Circumscripție | 46 | 9 | 17 | 37 | 37 | 0 | 100 |
| | Curtea de Apel Bălți | 34 | 0 | 0 | 15 | 85 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Bălți | 27 | 0 | 0 | 11 | 89 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Căușeni | 18 | 0 | 0 | 33 | 67 | 0 | 100 |
| | Curtea de Apel Comrat | 6 | 0 | 0 | 33 | 67 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Comrat | 11 | 0 | 0 | 9 | 91 | 0 | 100 |
| | Curtea de Apel Cahul | 13 | 0 | 0 | 23 | 77 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Cahul | 17 | 0 | 0 | 24 | 76 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Râșcani | 9 | 0 | 0 | 11 | 89 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Fălești | 8 | 25 | 63 | 0 | 0 | 13 | 100 |
| | Judecătoria Dondușeni | 6 | 0 | 0 | 67 | 33 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Orhei | 22 | 0 | 5 | 18 | 77 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Strășeni | 27 | 0 | 4 | 37 | 59 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Telenești | 9 | 0 | 0 | 0 | 100 | 0 | 100 |

Anexa 23: „Am avut impresia că desfășurarea procesului a avut loc în grabă”, %

| | | N | Dezacord total | Mai degrabă nu sunt de acord | Mai degrabă de acord | Absolut de acord | NS | Total |
|----------------------------------|--|-----|----------------|------------------------------|----------------------|------------------|----|-------|
| În ce calitate a part. la proces | Am asistat la ședința de judecată | 49 | 45 | 41 | 10 | 4 | 0 | 100 |
| | Am fost martor într-un proces | 53 | 28 | 36 | 15 | 13 | 8 | 100 |
| | Am fost parte la un proces în calitate de reclamant/ partea vătămată | 104 | 36 | 34 | 14 | 13 | 3 | 100 |
| | Am fost parte la un proces în calitate de pârât/ inculpat/ învinuit | 57 | 32 | 30 | 19 | 18 | 2 | 100 |
| | Am participat la un proces în calitate de reprezentant al organelor de drept | 35 | 51 | 29 | 11 | 9 | 0 | 100 |
| | Am reprezentat într-un proces un client în calitate de avocat | 102 | 53 | 27 | 11 | 7 | 2 | 100 |
| | NȘ/NR | 1 | 0 | 0 | 0 | 100 | 0 | 100 |
| Dacă e prima dată la inst. | Prima dată în instanță | 121 | 35 | 37 | 15 | 10 | 3 | 100 |
| | A mai fost în această instanță | 280 | 44 | 30 | 13 | 11 | 2 | 100 |
| Sex | Masculin | 257 | 40 | 33 | 12 | 12 | 2 | 100 |
| | Feminin | 144 | 43 | 30 | 15 | 8 | 3 | 100 |
| Mediu de reședință | Sat | 71 | 34 | 38 | 13 | 11 | 4 | 100 |
| | Oraș | 330 | 42 | 31 | 14 | 11 | 2 | 100 |
| Vârsta | 14-18 | 3 | 0 | 0 | 33 | 67 | 0 | 100 |
| | 19-23 | 18 | 44 | 28 | 6 | 6 | 17 | 100 |
| | 24-30 | 96 | 44 | 28 | 14 | 13 | 2 | 100 |
| | 31-40 | 110 | 41 | 33 | 15 | 11 | 1 | 100 |
| | 41-50 | 92 | 41 | 36 | 15 | 4 | 3 | 100 |
| | 51-60 | 56 | 34 | 36 | 9 | 21 | 0 | 100 |
| | Peste 60 | 26 | 46 | 31 | 15 | 4 | 4 | 100 |
| Ocupația | Avocat/procuror | 118 | 53 | 27 | 11 | 7 | 2 | 100 |
| | Jurist în cadrul companiei | 27 | 56 | 7 | 11 | 26 | 0 | 100 |
| | Angajat în sectorul privat | 55 | 36 | 35 | 18 | 9 | 2 | 100 |
| | Angajat în sectorul public | 72 | 39 | 39 | 13 | 10 | 0 | 100 |
| | Lucrător din sectorul agrar | 12 | 25 | 67 | 8 | 0 | 0 | 100 |
| | Student/elev | 13 | 31 | 38 | 0 | 15 | 15 | 100 |
| | Șomer | 68 | 31 | 34 | 18 | 13 | 4 | 100 |
| | Pensionar | 25 | 32 | 40 | 16 | 8 | 4 | 100 |
| | Antreprenor | 6 | 33 | 33 | 17 | 17 | 0 | 100 |
| Nivelul studiilor | Gimnaziu (9 clase) | 32 | 25 | 28 | 25 | 16 | 6 | 100 |
| | Școală generală (11 clase) | 35 | 37 | 34 | 11 | 14 | 3 | 100 |
| | Liceu | 7 | 29 | 14 | 14 | 0 | 43 | 100 |
| | Cursuri | 8 | 13 | 38 | 50 | 0 | 0 | 100 |
| | Colegiu/ Șc. profesională | 62 | 23 | 47 | 15 | 16 | 0 | 100 |
| | Universitate | 239 | 46 | 31 | 11 | 10 | 2 | 100 |
| | Doctorand | 18 | 83 | 6 | 6 | 6 | 0 | 100 |
| Instanța | Judecătoria Ciocana | 49 | 73 | 10 | 4 | 10 | 2 | 100 |
| | Curtea de Apel Chișinău | 53 | 13 | 58 | 21 | 8 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Botanica | 46 | 46 | 28 | 17 | 9 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Comercială de Circumscripție | 46 | 33 | 20 | 28 | 20 | 0 | 100 |
| | Curtea de Apel Bălți | 34 | 35 | 62 | 3 | 0 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Bălți | 27 | 74 | 11 | 4 | 11 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Căușeni | 18 | 11 | 39 | 17 | 33 | 0 | 100 |
| | Curtea de Apel Comrat | 6 | 67 | 17 | 0 | 17 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Comrat | 11 | 91 | 0 | 0 | 0 | 9 | 100 |
| | Curtea de Apel Cahul | 13 | 38 | 31 | 8 | 23 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Cahul | 17 | 24 | 24 | 12 | 41 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Râșcani | 9 | 44 | 56 | 0 | 0 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Fălești | 8 | 13 | 38 | 13 | 0 | 38 | 100 |
| | Judecătoria Dondușeni | 6 | 0 | 67 | 17 | 17 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Orhei | 22 | 36 | 27 | 32 | 0 | 5 | 100 |
| | Judecătoria Strășeni | 27 | 37 | 37 | 7 | 4 | 15 | 100 |
| | Judecătoria Telenești | 9 | 56 | 33 | 11 | 0 | 0 | 100 |

Anexa 24: Dvs. vă sunt cunoscute următoarele sisteme?, %

| | | Programul Integrat de Gestionare a dosarelor | | | | | |
|----------------------------|--|--|-----------|---------------------------------|--------|---------|-------|
| | | N | Nu cunosc | Am auzit, dar nu cunosc detalii | Cunosc | Nu știu | Total |
| Scopul vizitei | Am depus documente | 5 | 60 | 40 | 0 | 0 | 100 |
| | Am obținut informații | 6 | 50 | 17 | 17 | 17 | 100 |
| | Am participat într-un proces | 401 | 48 | 10 | 35 | 7 | 100 |
| Dacă e prima data la inst. | Prima dată în instanță | 121 | 73 | 11 | 7 | 9 | 100 |
| | A mai fost în această instanță | 280 | 38 | 9 | 47 | 6 | 100 |
| Sex | Masculin | 257 | 47 | 8 | 40 | 5 | 100 |
| | Feminin | 144 | 50 | 13 | 26 | 10 | 100 |
| Mediu de reședință | Sat | 71 | 65 | 7 | 13 | 15 | 100 |
| | Oraș | 330 | 45 | 10 | 40 | 5 | 100 |
| Vârsta | 14-18 | 3 | 100 | 0 | 0 | 0 | 100 |
| | 19-23 | 18 | 67 | 6 | 22 | 6 | 100 |
| | 24-30 | 96 | 44 | 7 | 44 | 5 | 100 |
| | 31-40 | 110 | 46 | 11 | 35 | 7 | 100 |
| | 41-50 | 92 | 49 | 11 | 36 | 4 | 100 |
| | 51-60 | 56 | 52 | 9 | 30 | 9 | 100 |
| | Peste 60 | 26 | 46 | 15 | 23 | 15 | 100 |
| Ocupația | Avocat/procuror | 118 | 19 | 9 | 70 | 2 | 100 |
| | Jurist în cadrul companiei | 27 | 26 | 4 | 70 | 0 | 100 |
| | Angajat în sectorul privat | 55 | 69 | 11 | 11 | 9 | 100 |
| | Angajat în sectorul public | 72 | 50 | 18 | 29 | 3 | 100 |
| | Lucrător din sectorul agrar | 12 | 67 | 0 | 8 | 25 | 100 |
| | Student/elev | 13 | 62 | 0 | 31 | 8 | 100 |
| | Șomer | 68 | 71 | 6 | 7 | 16 | 100 |
| | Pensionar | 25 | 64 | 8 | 12 | 16 | 100 |
| | Antreprenor | 6 | 83 | 17 | 0 | 0 | 100 |
| Nivelul studiilor | Gimnaziu (9 clase) | 32 | 78 | 9 | 0 | 13 | 100 |
| | Școală generală (11 clase) | 35 | 74 | 0 | 11 | 14 | 100 |
| | Liceu | 7 | 86 | 14 | 0 | 0 | 100 |
| | Cursuri | 8 | 63 | 0 | 13 | 25 | 100 |
| | Colegiu/ Șc. profesională | 62 | 74 | 11 | 5 | 10 | 100 |
| | Universitate | 239 | 36 | 11 | 49 | 4 | 100 |
| | Doctorand | 18 | 6 | 6 | 89 | 0 | 100 |
| Instanța | Judecătoria Ciocana | 49 | 53 | 10 | 35 | 2 | 100 |
| | Curtea de Apel Chișinău | 53 | 66 | 11 | 23 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Botanica | 46 | 33 | 17 | 48 | 2 | 100 |
| | Judecătoria Comercială de Circumscripție | 46 | 46 | 4 | 48 | 2 | 100 |
| | Curtea de Apel Bălți | 34 | 15 | 9 | 47 | 29 | 100 |
| | Judecătoria Bălți | 27 | 41 | 15 | 44 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Căușeni | 18 | 50 | 22 | 22 | 6 | 100 |
| | Curtea de Apel Comrat | 6 | 83 | 17 | 0 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Comrat | 11 | 27 | 9 | 55 | 9 | 100 |
| | Curtea de Apel Cahul | 13 | 62 | 0 | 38 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Cahul | 17 | 47 | 0 | 41 | 12 | 100 |
| | Judecătoria Râșcani | 9 | 56 | 0 | 44 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Fălești | 8 | 88 | 0 | 13 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Dondușeni | 6 | 50 | 17 | 33 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Orhei | 22 | 59 | 14 | 18 | 9 | 100 |
| | Judecătoria Strășeni | 27 | 48 | 4 | 19 | 30 | 100 |
| | Judecătoria Telenești | 9 | 78 | 0 | 22 | 0 | 100 |

Anexa 25: Dvs. vă sunt cunoscute următoarele sisteme?, %

| | | Înregistrarea audio a ședințelor de judecată | | | | | |
|----------------------------|--|--|-----------|---------------------------------|--------|---------|-------|
| | | N | Nu cunosc | Am auzit, dar nu cunosc detalii | Cunosc | Nu știu | Total |
| Scopul vizitei | Am depus documente | 5 | 20 | 0 | 80 | 0 | 100 |
| | Am obținut informații | 6 | 17 | 0 | 67 | 17 | 100 |
| | Am participat într-un proces | 401 | 18 | 10 | 67 | 5 | 100 |
| Dacă e prima dată la inst. | Prima dată în instanță | 121 | 36 | 20 | 36 | 8 | 100 |
| | A mai fost în această instanță | 280 | 10 | 6 | 80 | 3 | 100 |
| Sex | Masculin | 257 | 16 | 9 | 71 | 4 | 100 |
| | Feminin | 144 | 22 | 13 | 59 | 6 | 100 |
| Mediu de reședință | Sat | 71 | 30 | 15 | 46 | 8 | 100 |
| | Oraș | 330 | 16 | 9 | 71 | 4 | 100 |
| Vârsta | 14-18 | 3 | 33 | 0 | 67 | 0 | 100 |
| | 19-23 | 18 | 22 | 22 | 50 | 6 | 100 |
| | 24-30 | 96 | 19 | 10 | 66 | 5 | 100 |
| | 31-40 | 110 | 15 | 10 | 72 | 4 | 100 |
| | 41-50 | 92 | 16 | 13 | 68 | 2 | 100 |
| | 51-60 | 56 | 20 | 7 | 66 | 7 | 100 |
| | Peste 60 | 26 | 31 | 4 | 54 | 12 | 100 |
| Ocupația | Avocat/procuror | 118 | 0 | 1 | 99 | 0 | 100 |
| | Jurist în cadrul companiei | 27 | 4 | 0 | 96 | 0 | 100 |
| | Angajat în sectorul privat | 55 | 31 | 11 | 56 | 2 | 100 |
| | Angajat în sectorul public | 72 | 14 | 19 | 64 | 3 | 100 |
| | Lucrător din sectorul agrar | 12 | 25 | 33 | 42 | 0 | 100 |
| | Student/elev | 13 | 23 | 15 | 54 | 8 | 100 |
| | Șomer | 68 | 34 | 16 | 34 | 16 | 100 |
| | Pensionar | 25 | 40 | 12 | 36 | 12 | 100 |
| | Antreprenor | 6 | 33 | 17 | 33 | 17 | 100 |
| Nivelul studiilor | Gimnaziu (9 clase) | 32 | 63 | 22 | 6 | 9 | 100 |
| | Școală generală (11 clase) | 35 | 37 | 14 | 40 | 9 | 100 |
| | Liceu | 7 | 14 | 57 | 29 | 0 | 100 |
| | Cursuri | 8 | 38 | 0 | 50 | 13 | 100 |
| | Colegiu/ Șc. profesională | 62 | 35 | 18 | 37 | 10 | 100 |
| | Universitate | 239 | 6 | 6 | 85 | 3 | 100 |
| | Doctorand | 18 | 0 | 0 | 100 | 0 | 100 |
| Instanța | Judecătoria Ciocana | 49 | 8 | 4 | 88 | 0 | 100 |
| | Curtea de Apel Chișinău | 53 | 23 | 15 | 62 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Botanica | 46 | 9 | 9 | 83 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Comercială de Circumscripție | 46 | 15 | 2 | 83 | 0 | 100 |
| | Curtea de Apel Bălți | 34 | 9 | 9 | 56 | 26 | 100 |
| | Judecătoria Bălți | 27 | 7 | 4 | 89 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Căușeni | 18 | 22 | 44 | 33 | 0 | 100 |
| | Curtea de Apel Comrat | 6 | 33 | 17 | 50 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Comrat | 11 | 0 | 0 | 100 | 0 | 100 |
| | Curtea de Apel Cahul | 13 | 31 | 0 | 69 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Cahul | 17 | 41 | 0 | 53 | 6 | 100 |
| | Judecătoria Râșcani | 9 | 11 | 22 | 67 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Fălești | 8 | 25 | 25 | 50 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Dondușeni | 6 | 17 | 17 | 67 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Orhei | 22 | 27 | 14 | 50 | 9 | 100 |
| | Judecătoria Strășeni | 27 | 30 | 22 | 26 | 22 | 100 |
| | Judecătoria Telenești | 9 | 67 | 0 | 22 | 11 | 100 |

Anexa 26: În timpul ședinței de judecată a fost utilizat program de înregistrare audio?, %

| | | N | Da | Nu | Nu știu | Total |
|----------------------------------|--|-----|----|----|---------|-------|
| În ce calitate a part. la proces | Am asistat la ședința de judecată | 49 | 55 | 2 | 43 | 100 |
| | Am fost martor într-un proces | 53 | 23 | 15 | 62 | 100 |
| | Am fost parte la un proces în calitate de reclamant/ partea vătămată | 104 | 56 | 15 | 29 | 100 |
| | Am fost parte la un proces în calitate de pârât/ inculpat/ învinuit | 57 | 51 | 14 | 35 | 100 |
| | Am participat la un proces în calitate de reprezentant al organelor de drept | 35 | 63 | 9 | 29 | 100 |
| | Am reprezentat într-un proces un client în calitate de avocat | 102 | 85 | 11 | 4 | 100 |
| | NȘ/NR | 1 | 0 | 0 | 100 | 100 |
| Dacă e prima data la inst. | Prima dată în instanță | 121 | 36 | 11 | 53 | 100 |
| | A mai fost în această instanță | 280 | 68 | 12 | 20 | 100 |
| Sex | Masculin | 257 | 60 | 12 | 27 | 100 |
| | Feminin | 144 | 56 | 10 | 34 | 100 |
| Mediu de reședință | Sat | 71 | 41 | 13 | 46 | 100 |
| | Oraș | 330 | 62 | 12 | 26 | 100 |
| Vârsta | 14-18 | 3 | 33 | 0 | 67 | 100 |
| | 19-23 | 18 | 67 | 0 | 33 | 100 |
| | 24-30 | 96 | 55 | 8 | 36 | 100 |
| | 31-40 | 110 | 65 | 8 | 26 | 100 |
| | 41-50 | 92 | 53 | 18 | 28 | 100 |
| | 51-60 | 56 | 59 | 14 | 27 | 100 |
| | Peste 60 | 26 | 58 | 19 | 23 | 100 |
| Ocupația | Avocat/procuror | 118 | 86 | 10 | 3 | 100 |
| | Jurist în cadrul companiei | 27 | 70 | 4 | 26 | 100 |
| | Angajat în sectorul privat | 55 | 49 | 18 | 33 | 100 |
| | Angajat în sectorul public | 72 | 53 | 11 | 36 | 100 |
| | Lucrător din sectorul agrar | 12 | 33 | 25 | 42 | 100 |
| | Student/elev | 13 | 54 | 8 | 38 | 100 |
| | Șomer | 68 | 34 | 7 | 59 | 100 |
| | Pensionar | 25 | 40 | 32 | 28 | 100 |
| | Antreprenor | 6 | 50 | 0 | 50 | 100 |
| Nivelul studiilor | Gimnaziu (9 clase) | 32 | 16 | 16 | 69 | 100 |
| | Școală generală (11 clase) | 35 | 37 | 17 | 46 | 100 |
| | Liceu | 7 | 43 | 0 | 57 | 100 |
| | Cursuri | 8 | 13 | 25 | 63 | 100 |
| | Colegiu/ Șc. profesională | 62 | 37 | 13 | 50 | 100 |
| | Universitate | 239 | 72 | 10 | 17 | 100 |
| | Doctorand | 18 | 94 | 6 | 0 | 100 |
| Instanța | Judecătoria Ciocana | 49 | 78 | 12 | 10 | 100 |
| | Curtea de Apel Chișinău | 53 | 70 | 8 | 23 | 100 |
| | Judecătoria Botanica | 46 | 65 | 15 | 20 | 100 |
| | Judecătoria Comercială de Circumscripție | 46 | 48 | 28 | 24 | 100 |
| | Curtea de Apel Bălți | 34 | 44 | 3 | 53 | 100 |
| | Judecătoria Bălți | 27 | 63 | 19 | 19 | 100 |
| | Judecătoria Căușeni | 18 | 39 | 22 | 39 | 100 |
| | Curtea de Apel Comrat | 6 | 67 | 17 | 17 | 100 |
| | Judecătoria Comrat | 11 | 82 | 9 | 9 | 100 |
| | Curtea de Apel Cahul | 13 | 69 | 0 | 31 | 100 |
| | Judecătoria Cahul | 17 | 53 | 0 | 47 | 100 |
| | Judecătoria Râșcani | 9 | 67 | 22 | 11 | 100 |
| | Judecătoria Fălești | 8 | 0 | 13 | 88 | 100 |
| | Judecătoria Dondușeni | 6 | 33 | 0 | 67 | 100 |
| | Judecătoria Orhei | 22 | 68 | 0 | 32 | 100 |
| | Judecătoria Strășeni | 27 | 48 | 0 | 52 | 100 |
| | Judecătoria Telenești | 9 | 22 | 22 | 56 | 100 |

Anexa 27: Dvs. știți ce trebuie să faceți mai departe cu dosarul dvs.?, %

| | | N | Da | Nu | Fără răspuns | Total |
|----------------------------------|--|-----|-----|-----|-----------------|-------|
| În ce calitate a part. la proces | Am asistat la ședința de judecată | 14 | 71 | 29 | 0 | 100 |
| | Am fost martor într-un proces | 10 | 50 | 50 | 0 | 100 |
| | Am fost parte la un proces în calitate de reclamant/ partea vătămată | 92 | 76 | 13 | 12 | 100 |
| | Am fost parte la un proces în calitate de pârât/ inculpat/ învinuit | 57 | 77 | 23 | 0 | 100 |
| | Am participat la un proces în calitate de reprezentant al organelor de drept | 6 | 0 | 0 | 0 | 100 |
| | Am reprezentat într-un proces un client în calitate de avocat | 26 | 0 | 0 | 0 | 100 |
| | NȘ/NR | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Dacă e prima data la inst. | Prima dată în instanță | 58 | 68 | 20 | 12 | 100 |
| | A mai fost în această instanță | 150 | 78 | 18 | 3 | 100 |
| Sex | Masculin | 136 | 76 | 18 | 6 | 100 |
| | Feminin | 72 | 72 | 21 | 7 | 100 |
| Mediu de reședință | Sat | 44 | 62 | 31 | 7 | 100 |
| | Oraș | 164 | 78 | 15 | 6 | 100 |
| Vârsta | 14-18 | 1 | 100 | 0 | 0 | 100 |
| | 19-23 | 12 | 60 | 40 | 0 | 100 |
| | 24-30 | 49 | 74 | 18 | 8 | 100 |
| | 31-40 | 54 | 79 | 17 | 4 | 100 |
| | 41-50 | 44 | 67 | 21 | 12 | 100 |
| | 51-60 | 30 | 81 | 13 | 6 | 100 |
| | Peste 60 | 18 | 81 | 19 | 0 | 100 |
| Ocupația | Avocat/procuror | 37 | 91 | 0 | 9 | 100 |
| | Jurist în cadrul companiei | 17 | 93 | 0 | 7 | 100 |
| | Angajat în sectorul privat | 34 | 69 | 22 | 8 | 100 |
| | Angajat în sectorul public | 34 | 79 | 15 | 6 | 100 |
| | Lucrător din sectorul agrar | 6 | 50 | 25 | 25 | 100 |
| | Student/elev | 5 | 40 | 60 | 0 | 100 |
| | Șomer | 47 | 68 | 30 | 2 | 100 |
| | Pensionar | 22 | 82 | 18 | 0 | 100 |
| | Antreprenor | 3 | 60 | 0 | 40 | 100 |
| Nivelul studiilor | Gimnaziu (9 clase) | 21 | 75 | 25 | 0 | 100 |
| | Școală generală (11 clase) | 28 | 69 | 28 | 3 | 100 |
| | Liceu | 3 | 33 | 67 | 0 | 100 |
| | Cursuri | 4 | 33 | 33 | 33 | 100 |
| | Colegiu/ Șc. profesională | 40 | 71 | 27 | 2 | 100 |
| | Universitate | 104 | 81 | 9 | 10 | 100 |
| | Doctorand | 8 | 100 | 0 | 0 | 100 |
| Instanța | Judecătoria Ciocana | 35 | 86 | 7 | 7 | 100 |
| | Curtea de Apel Chișinău | 33 | 84 | 16 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Botanica | 27 | 90 | 10 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Comercială de Circumscripție | 36 | 79 | 21 | 0 | 100 |
| | Curtea de Apel Bălți | 4 | 25 | 25 | 50 | 100 |
| | Judecătoria Bălți | 5 | 63 | 0 | 38 | 100 |
| | Judecătoria Căușeni | 13 | 55 | 45 | 0 | 100 |
| | Curtea de Apel Comrat | 3 | 67 | 33 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Comrat | 4 | 100 | 0 | 0 | 100 |
| | Curtea de Apel Cahul | 6 | 50 | 50 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Cahul | 6 | 50 | 33 | 17 | 100 |
| | Judecătoria Râșcani | 3 | 100 | 0 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Fălești | 1 | 0 | 100 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Dondușeni | 1 | 100 | 0 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Orhei | 15 | 75 | 25 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Strășeni | 13 | 67 | 33 | 0 | 100 |
| | Judecătoria Telenești | 3 | 60 | 0 | 40 | 100 |