



Noiembrie 2019

Analiză privind nivelul de
satisfacție în privința serviciilor de
traducere/interpretare prestate în
faza de urmărire penală și în cadrul
procedurilor judiciare

Un domeniu care a generat multe discuții în ultima perioadă și care necesită intervenție este mecanismul de prestare a serviciilor de traducere/interpretare în activitatea instanțelor judecătorești, organelor procuraturii, organelor de urmărire penală. În acest sens, s-a invocat de nenumărate ori că situațiile de tergiversare a examinării cauzelor civile și penale sunt create din cauza insuficienței de traducători/interpreți sau refuzului acestora de a se prezenta la solicitarea instanței de judecată sau a procuraturii în alte unități administrativ-teritoriale decât mun. Chișinău.

În acest sens, în partea ce vizează traducătorii/interpreții angajați ai instanțelor judecătorești, Consiliul Superior al Magistraturii, pe parcursul anilor 2016-2018 a emis mai multe hotărâri în care a reținut că acestor categorii de angajați li se achită un salariu disproporțional în coraport cu responsabilitățile și exigențele funcției, cu necesitățile vitale, cât și cu situația economică din țară.

Acest fapt se consideră că a generat exodul masiv din funcție, creînd un deficit de traducători/interpreți în instanțe și drept urmare a creat o situație critică în activitatea instanțelor judecătorești care se răsfrînge negativ asupra actului de înfăptuire a justiției.

O altă problemă vizată de Consiliu în mai multe hotărâri a fost faptul că în instanțele de judecată activează interpreți/traducători, o parte din care nu se încadrează în condițiile prevăzute în art.5 din Legea nr.264 din 11 decembrie 2008, potrivit căroră *"dreptul de a exercita activitatea de interpret și/sau traducător pentru organele prevăzute la art.1 alin.(1) îl are persoana care deține autorizație eliberată în condițiile legii.*

Poate obține autorizație persoana care întrunește următoarele condiții:

a) posedă diplomă de licență sau de masterat ori un act echivalent din care rezultă specializarea în limba ori în limbile străine pentru care solicită autorizarea sau posedă diplomă de licență sau de masterat ori un act echivalent în drept din care rezultă abilități de predare în limba străină pentru care solicită autorizarea;

b) are o vechime în muncă pe specialitate de cel puțin 2 ani;

c) cunoaște limba de stat vorbită și scrisă; d) are capacitate deplină de exercițiu;

e) nu are antecedente penale;

f) a susținut examenul de atestare."

Astfel, doar o parte din traducătorii/interpreții, care activează în instanțele judecătorești, au obținut autorizațiile respective.

Totodată, potrivit legii precitate, pentru Consiliul Superior al Magistraturii, Ministerul Justiției, organele procuraturii, organele de urmărire penală, instanțele judecătorești, notari, avocați și executori judecătorești pot efectua interpretări și/sau traduceri doar interpreții și/sau traducătorii autorizați iar în cazurile în care nu există interpreți și/sau traducători autorizați din/în limbile pentru care se solicită interpretarea și/sau traducerea ori interpreții și/sau traducătorii autorizați nu pot fi contractați pentru efectuarea interpretării și/sau

traducerii, autoritățile indicate **pot antrena persoane care cunosc limbile din/în care se face interpretarea și/sau traducerea, dar care nu sînt autorizate.**

În acest sens, în scopul identificării problemelor cu care se confruntă instanțele judecătorești și justițiabilii pe acest segment, în perioada 20 august - 30 septembrie 2019 au fost organizate 2 sondaje privind nivelul de satisfacție în privința serviciilor de traducere/interpretare prestate atît la faza urmării penale, cît și în cadrul procedurilor judiciare, atît de traducătorii/interpreții cu statut de funcționar public angajați de instanțele judecătorești, cît și de traducătorii/interpreții autorizați.

La primul sondaj în calitate de respondenți au participat instanțele judecătorești.

La al doilea sondaj a participat publicul larg, acesta fiind disponibil atît în limba de stat cît și în limba rusă pe Portalul național al instanțelor judecătorești.

Interviurile la ambele sondaje au fost organizate prin intermediul formularelor/chestionarelor electronice care conțin atît întrebări închise cît și cîteva întrebări de tip deschis.

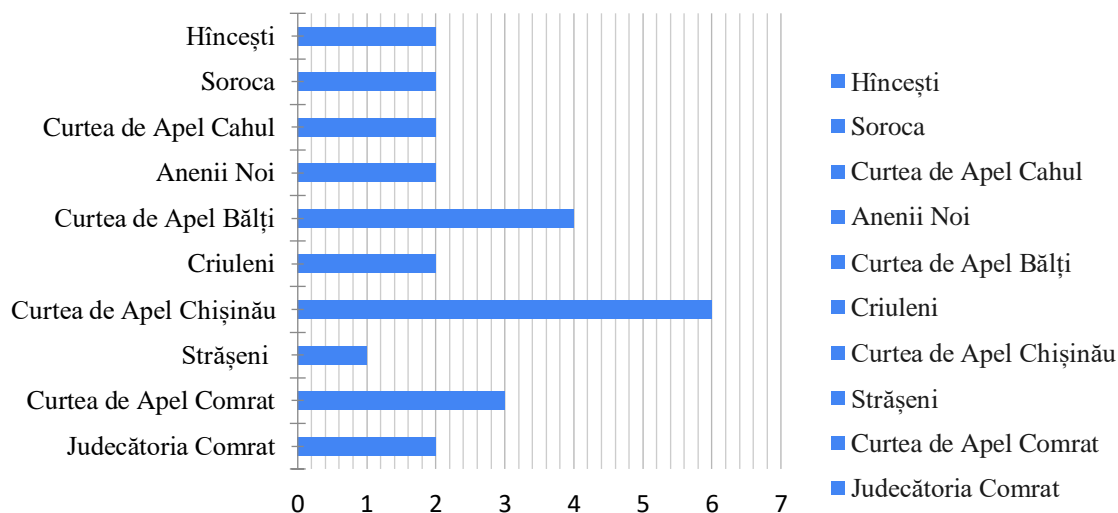
Ulterior, răspunsurile au fost filtrate în dependență de conținut, prezentîndu-se în cele ce urmează într-o manieră care permite diferențierea problemelor reale identificate, precum și a propunerilor de îmbunătățire a situației indicate de respondenți.

A. Sondajul privind serviciile de traducere/interpretare în instanțele judecătorești

La sondajul nominalizat au participat 8 judecătorii și toate cele 4 curți de apel, ceea ce constituie 60% din toate instanțele judecătorești. Chestionarul conține 8 întrebări dintre care 7 de tip deschis și 1 de tip închis.

1. La prima întrebare ***”Cîți traducători și interpreți activează efectiv în instanța dvs. în anul 2019?”*** au răspuns toate cele 12 instanțe participante la sondaj, însă nu toate răspunsurile sunt complete. Din acest motiv, acestea nu au fost reflectate în diagrama ce urmează. Răspunsurile instanțelor au variat între cifra de un traducător/interpret și 6 traducători/interpreți în instanțele cu un volum de muncă mai mare.

Numărul traducătorilor și interpreților care activează efectiv în instanțele participante la sondaj în anul 2019

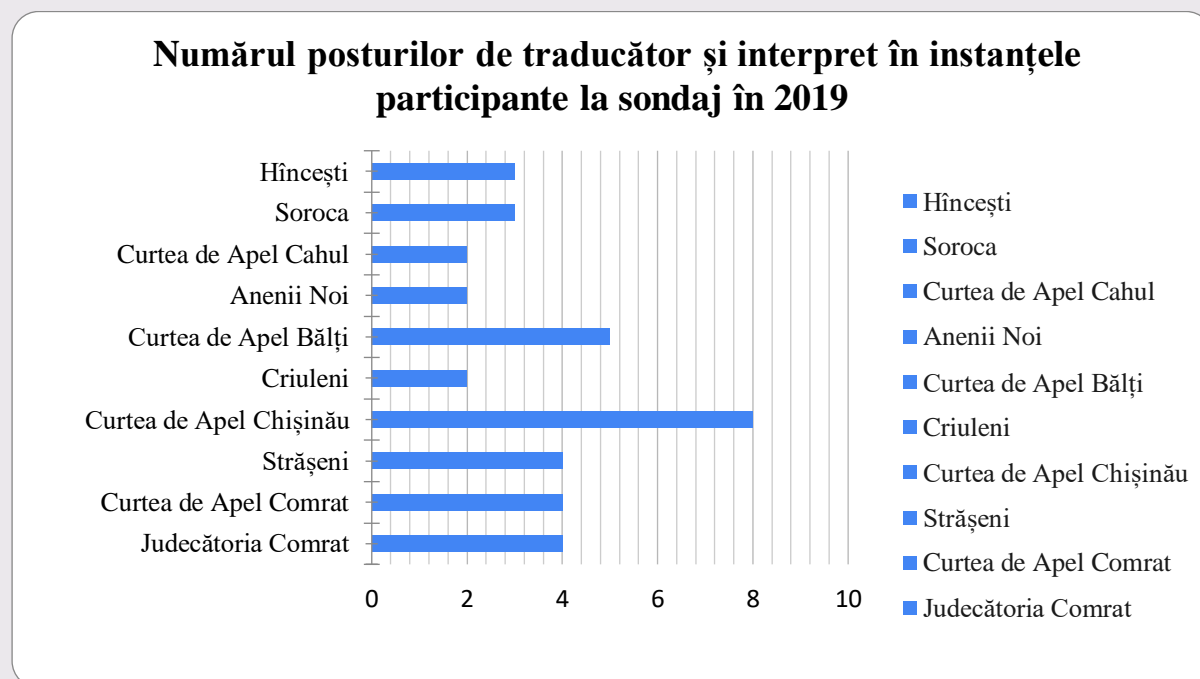


Astfel, dacă am raporta datele prezentate la numărul de judecători care au activat efectiv în primele 6 luni ale anului 2019 în instanțele respondente, am avea următoarea situație:

| Instanța de judecată | Numărul de traducători/interpreți efectiv lucrați 2019 | Numărul de judecători efectiv lucrați 6 luni 2019 | Judecători per traducător/interpret |
|-------------------------|--|---|--|
| Curtea de Apel Chișinău | 6 | 47 | 1 traducător/interpret la 8 judecători |
| Curtea de Apel Bălți | 4 | 22 | 1 traducător/interpret la 5,6 judecători |
| Curtea de Apel Cahul | 2 | 9 | 1 traducător/interpret la 4,5 judecători |
| Curtea de Apel Comrat | 3 | 5 | 1 traducător/interpret la 1,2 judecători |
| Judecătoria Hîncești | 2 | 14 | 1 traducător/interpret la 7 judecători |
| Judecătoria Anenii Noi | 2 | 6 | 1 traducător/interpret la 3 judecători |
| Judecătoria Soroca | 2 | 8 | 1 traducător/interpret la 4 judecători |
| Judecătoria Criuleni | 2 | 7 | 1 traducător/interpret la 3,4 judecători |
| Judecătoria Strășeni | 1 | 13 | 1 traducător/interpret la 13 judecători |
| Judecătoria Comrat | 2 | 5 | 1 traducător/interpret la 2,3 judecători |

Prin urmare, observăm că proporția este diferită de la instanță la instanță, acest fapt denotînd necesitatea întreprinderii unor măsuri pentru a echilibra sarcina traducătorilor/interpreților ce activează în entitățile vizate, precum și pentru a facilita desfășurarea procedurilor judiciare în termen rezonabil.

2. La întrebarea *”Care este numărul posturilor de traducător și interpret în instanța dvs.?”* au răspuns toate cele 12 instanțe participante la sondaj, însă nu toate răspunsurile sunt complete. Din acest motiv, răspunsurile nominalizate nu au fost reflectate în diagrama ce urmează. Răspunsurile instanțelor au variat între cifra de doi traducători/interpreți și 8 traducători/interpreți în instanțele cu un volum de muncă mai mare.



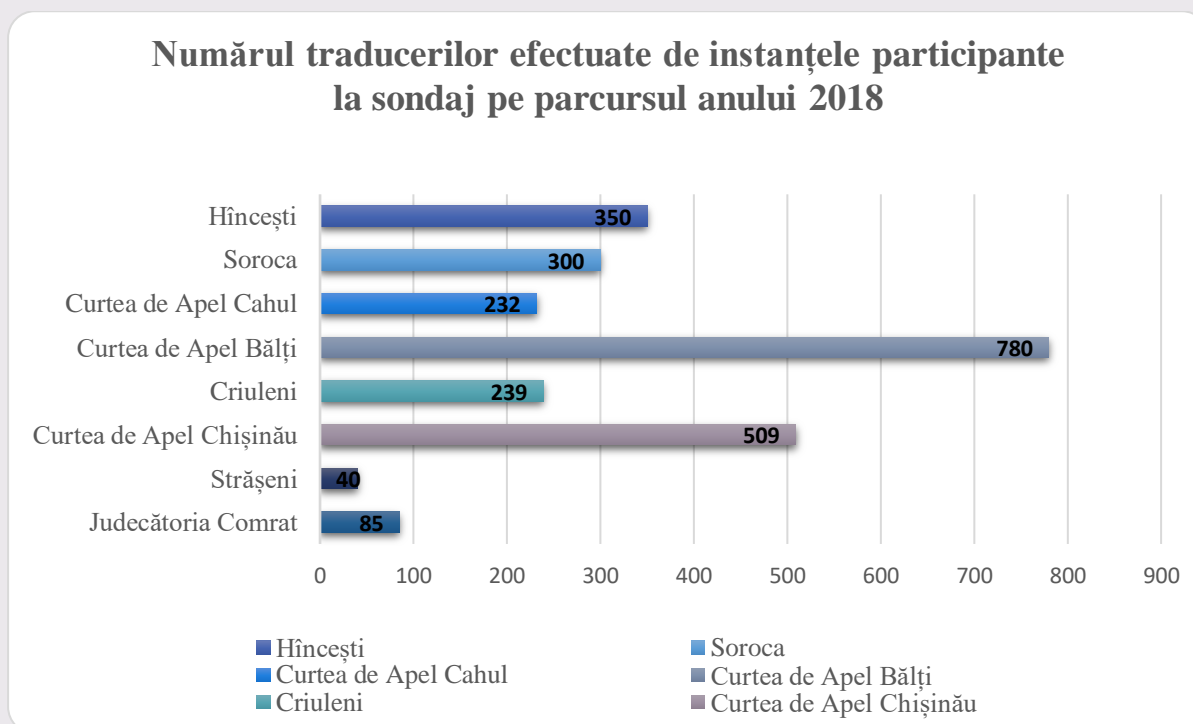
Astfel, dacă am raporta datele prezentate la posturile de judecători în primele 6 luni ale anului 2019 în instanțele respondente, am avea următoarea situație:

| Instanța de judecată | Numărul de posturi de traducători/interpreți 2019 | Numărul de posturi de judecători 6 luni 2019 | Judecători per traducător/interpret |
|-------------------------|---|--|--|
| Curtea de Apel Chișinău | 8 | 57 | 1 traducător/interpret la 7 judecători |
| Curtea de Apel Bălți | 5 | 24 | 1 traducător/interpret la 5 judecători |
| Curtea de Apel Cahul | 2 | 9 | 1 traducător/interpret la 4,5 judecători |
| Curtea de Apel Comrat | 4 | 7 | 1 traducător/interpret la 1,2 judecători |
| Judecătoria Hîncești | 3 | 16 | 1 traducător/interpret la 5,6 judecători |
| Judecătoria Anenii Noi | 2 | 10 | 1 traducător/interpret la 5 judecători |
| Judecătoria Soroca | 3 | 14 | 1 traducător/interpret la 4,5 judecători |
| Judecătoria Criuleni | 2 | 9 | 1 traducător/interpret la 4,5 judecători |

| | | | |
|----------------------|---|----|--|
| Judecătoria Strășeni | 4 | 14 | 1 traducător/interpret la 3,4 judecători |
| Judecătoria Comrat | 4 | 10 | 1 traducător/interpret la 2,3 judecători |

În rezultatul analizei datelor din tabel observăm că în unele cazuri numărul de posturi disponibile în statele de personal de traducător/interpret este mai mare comparativ cu numărul de traducători/interpreți care activează efectiv, iar problema dezechilibrului sarcinii de muncă a traducătorilor/interpreților în instanțe persistă, fapt ce necesită intervenția autorităților pentru a remedia situația.

3. La întrebarea ” *Indicați cu aproximație câte solicitări de traducere au fost înregistrate de instanța dvs pe parcursul anului 2018 și câte din acestea au fost aprobate?* ” au răspuns toate cele 12 instanțe participante la sondaj, însă diagrama de mai jos reflectă doar răspunsurile complete. Observăm că instanțele au făcut referire exclusiv la numărul traducerilor efectuate.



Dacă comparăm numărul de traduceri efectuate cu numărul total de dosare examinate în aceeași perioadă de referință, observăm că există necesitate relativ mare în privința serviciilor traducătorului la curțile de apel Bălți și Cahul, iar sarcina traducătorilor este dezechilibrată între instanțe.

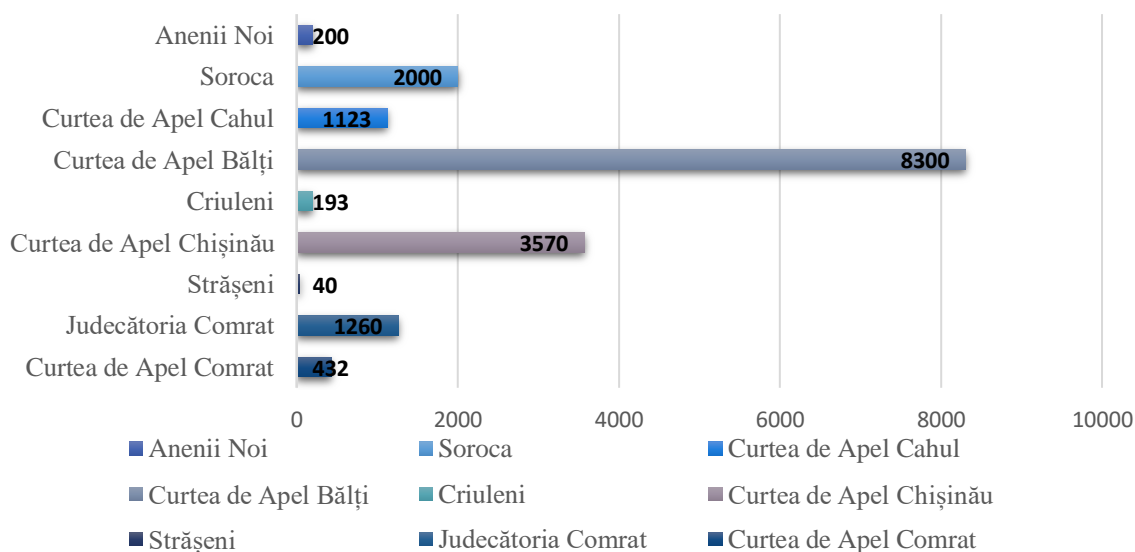
| Instanța de judecată | Volumul de muncă în instanțe (dosare încheiate), 12 luni 2018 | Numărul traducerilor efectuate 2018 | Rata traducerilor efectuate din numărul total de dosare examinate 2018 (%) |
|-------------------------|---|-------------------------------------|--|
| Curtea de Apel Chișinău | 29489 | 509 | 1.73 |

| | | | |
|----------------------|------|-----|-------|
| Curtea de Apel Bălți | 5903 | 780 | 13.21 |
| Curtea de Apel Cahul | 1559 | 232 | 14.88 |
| Judecătoria Hîncești | 8189 | 350 | 4.27 |
| Judecătoria Soroca | 6869 | 300 | 4.36 |
| Judecătoria Criuleni | 4782 | 239 | 4.99 |
| Judecătoria Strășeni | 6696 | 40 | 0.59 |
| Judecătoria Comrat | 5477 | 85 | 1.55 |

4. La întrebarea ” *Indicați cu aproximație câte solicitări de interpretare au fost înregistrate de instanța dvs. pe parcursul anului 2018 și câte din acestea au fost aprobate?* ” au răspuns toate cele 12 instanțe participante la sondaj, iar diagrama de mai jos reflectă doar răspunsurile complete. Observăm că instanțele au făcut referire exclusiv la numărul interpretărilor efectuate.

Totodată, Curtea de Apel Bălți, Curtea de Apel Comrat au menționat că au fost aprobate toate solicitările de interpretare recepționate în perioada de referință. Judecătoriile Anenii Noi și Comrat, Curtea de Apel Bălți, au menționat că cifrele prezentate reflectă cu aproximație situația reală. Astfel, observăm că numărul de interpretări efectuate variază în perioada de referință între 40 la Judecătoria Strășeni și aproximativ 8300 la Curtea de Apel Bălți.

Numărul interpretărilor înregistrate de instanțele participante la sondaj pe parcursul anului 2018

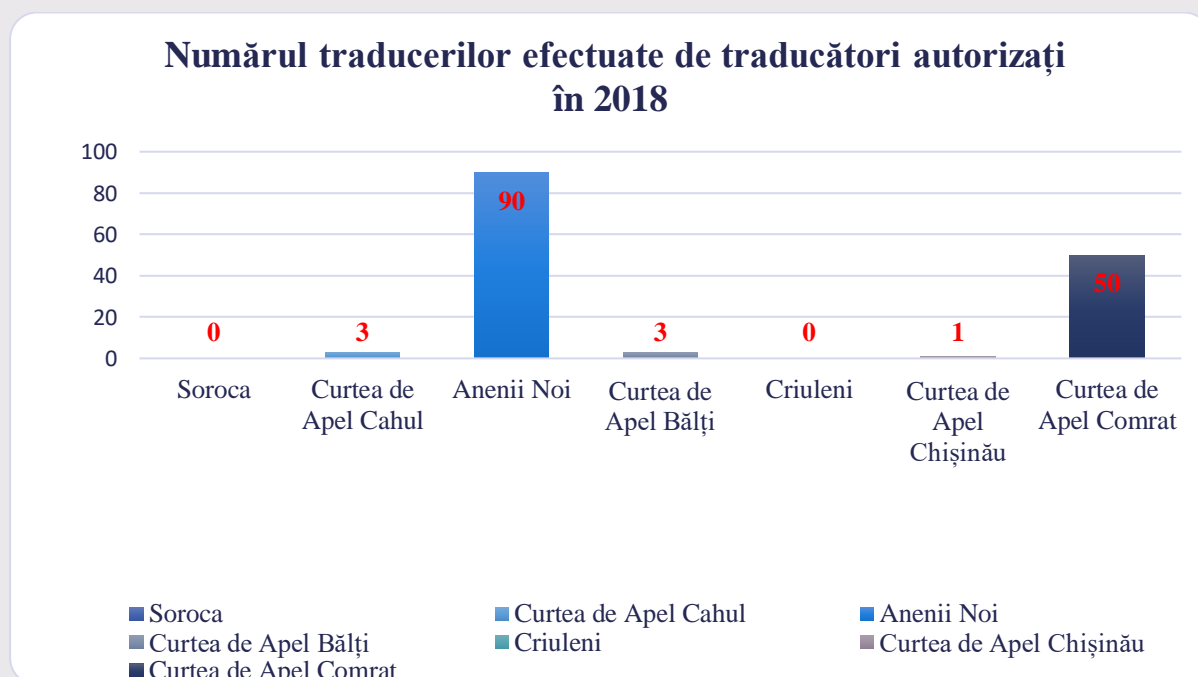


Pentru comparație și evaluarea necesităților instanțelor de servicii de interpretare, a se vedea tabelul de mai jos.

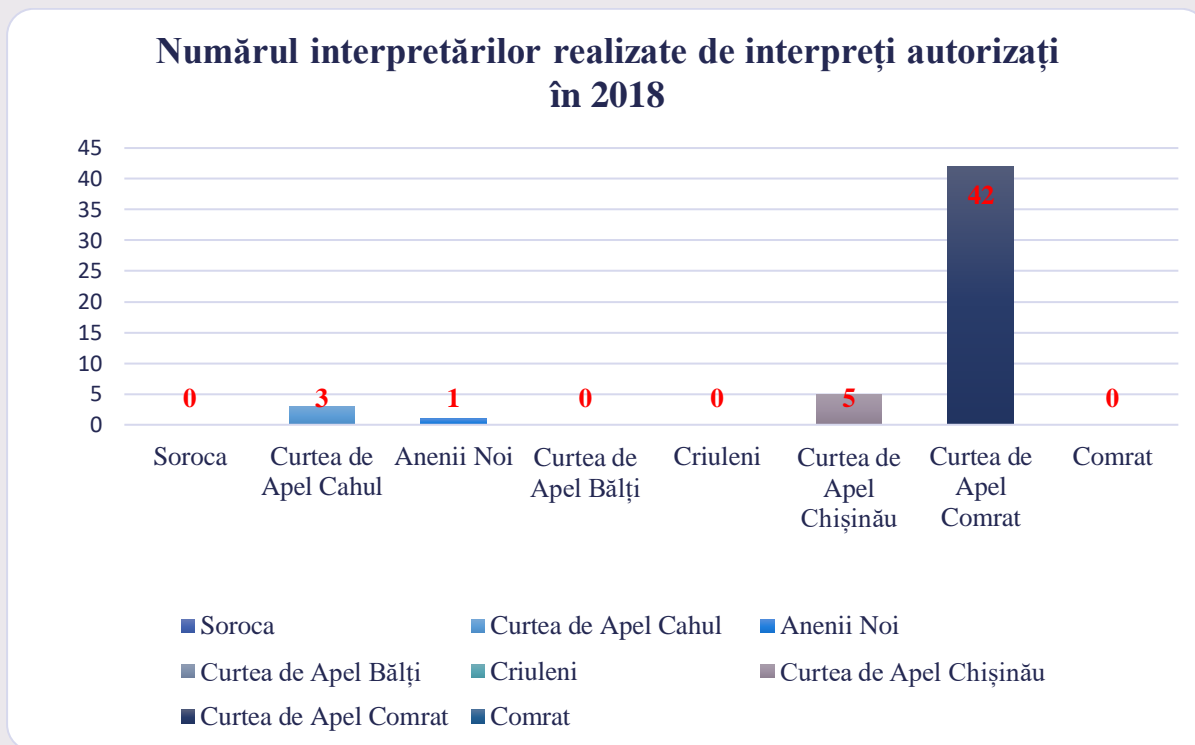
Astfel, observăm că la curțile de apel Bălți și Cahul rata interpretărilor este de peste o sută de procente sau mai mare de cincizeci la sută, comparativ cu cauzele pe care instanțele le-au avut pe rol. Aceasta se poate explica prin faptul că numărul interpretărilor nu poate fi identic cu numărul dosarelor pe rol, or instanțele indicate au stabilit și desfășurat mai multe ședințe de judecată în cadrul cărora au prestat servicii de interpretare.

| Instanța de judecată | Volumul de muncă în instanțe (dosare pe rol), 12 luni 2018 | Numărul interpretărilor efectuate 2018 | Rata interpretărilor efectuate din numărul total de dosare aflate pe rolul instanțelor în anul 2018 (%) |
|-------------------------|--|--|---|
| Curtea de Apel Chișinău | 33596 | 3570 | 10.62 |
| Curtea de Apel Bălți | 7032 | 8300 | 118.0 |
| Curtea de Apel Cahul | 1784 | 1123 | 62.94 |
| Judecătoria Anenii Noi | 5196 | 200 | 3.84 |
| Judecătoria Soroca | 8217 | 2000 | 22.95 |
| Judecătoria Criuleni | 5649 | 193 | 3.41 |
| Judecătoria Strășeni | 7993 | 40 | 0.50 |
| Judecătoria Comrat | 8305 | 1260 | 15.17 |

5. La întrebarea ” *Indicați rata traducerilor efectuate de traducători autorizați în 2018?* ” au răspuns toate cele 12 instanțe participante la sondaj și aproape toți respondenții au indicat *numărul traducerilor* efectuate de traducători autorizați. Diagrama de mai jos reflectă răspunsurile complete.

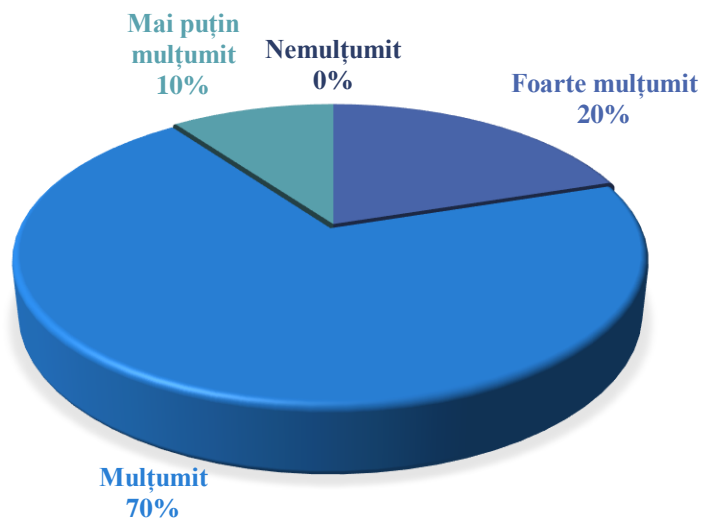


6. La întrebarea ” *Indicați rata interpretărilor efectuate de interpreți autorizați în 2018?*” au răspuns toate cele 12 instanțe participante la sondaj și aproape toți respondenții au indicat *numărul interpretărilor* efectuate de interpreți autorizați. Diagrama de mai jos reflectă răspunsurile complete.



7. La întrebarea ” *Apreciați nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor acordate de interpreți/traducători instanțelor de judecată.*?” au răspuns toate cele 12 instanțe participante la sondaj, iar de la judecătoriile Orhei și Chișinău nu s-au expus toate sediile. Diagrama de mai jos conține răspunsurile complete. Pentru întrebarea în cauză au fost propuse instanțelor 4 variante de răspuns: ”foarte mulțumit”, ”mulțumit”, ”mai puțin mulțumit”, ”nemulțumit”.

NIVELUL DE SATISFACȚIE AL INSTANȚELOR PARTICIPANTE LA SONDAJ PRIVIND CALITATEA SERVICIILOR PRESTATE DE INTERPREȚI/TRADUCĂTORI



8. La întrebarea de tip deschis **”După caz, indicați problemele/propunerile de îmbunătățire a calității serviciilor de traducere/interpretare acordate instanțelor judecătorești ”** au răspuns 10 instanțe participante la sondaj. Din cele 10 răspunsuri, 9 conțin propuneri de îmbunătățire a calității serviciilor de interpretare/traducere, printre care:

1. *”La nivel de ministere se propune încurajarea sau orientarea spre profesia de interpret-traducător a tinerilor absolvenți ai facultăților ce permite predarea limbilor frecvent solicitate pentru traducere/interpretare în instanțele judecătorești: rusa-româna.*

2. *Luând în considerație că traducerea este foarte solicitată, majoritatea participanților pe dosare fiind vorbitori de limba rusă, se consideră binevenită majorarea numărului de traducători, astfel încât să dispună de câte un traducător fiecare complet de judecată. Acest fapt ar avea ca impact evitarea tergiversării examinării cauzelor și efectuarea interpretărilor/traducerilor în termeni mai restrânși. Volumul mare de traduceri necesită timp pentru o executare calitativă, însă perioada necesară efectuării traducerilor care durează aduce și nemulțumiri din partea participanților la proces.*

Totodată, se susține ideea de a forma un centru de interpreți/traducători specializați în scopul prestării serviciilor de traducere/interpretare în toate limbile străine pentru participanții străini la ședințele de judecată desfășurate în instanțele de judecată. Utilizarea după posibilitate în acest scop și a sistemelor informaționale la efectuarea traducerilor/interpretărilor pentru realizarea comunicării de la distanță prin intermediul sistemelor de teleconferință existente în toate instanțele de judecată din Moldova care de asemenea ar evita tergiversarea examinării cauzelor civile și penale ce apar din motivul insuficienței de traducători/interpreți sau refuzului acestora de a se prezenta la solicitarea instanței de judecată din cauza distanței foarte mari de deplasare.

3. *Se propune majorarea salariului, or traducătorii de obicei stau după serviciu 2-3 ore.*

4. *Organizarea seminarelor pentru traducătorii, angajați ai instanței, unde să fie perfecționate cunoștințele și aptitudinile în domeniul traducerii/interpretării din limba rusă în limba română și viceversa.*
- *Instalarea în instanțele judecătorești a softului ce ar ajuta la efectuarea traducerilor.*
- *Întîmpinăm dificultăți cu antrenarea interpreților/traducătorilor autorizați în alte limbi decât rusă (italiană, turcă, arabă etc), or, majoritatea acestora activează în mun. Chișinău, astfel la achitarea serviciilor prestate aceștia includ și timpul pentru deplasare, care solicită să fie achitat în același quantum ca și timpul petrecut în ședința de judecată, fapt ce nu este prevăzut în actele normative în vigoare ce reglementează domeniul dat.*

5. *Volumul traducerilor scrise și verbale din/în limba rusă este cu mult mai mare decât posibilitatea realizării acestora de către serviciul translație. Chiar dacă volumul de solicitări nu este foarte mare, volumul unei traduceri scrise deseori depășește 10-15 pagini, iar unele sunt de peste 120 pagini. Astfel realizarea acestora este dificilă.*

6. *Necesitatea anumitor dicționare și literaturii specifice pentru efectuarea traducerilor. Pentru îmbunătățirea calității lucrului traducătorilor/ interpreților se propune de a practica seminare de instruire și pregătire pentru autorizarea interpreților și traducătorilor. Salariul nesemnificativ al angajaților instanțelor față de traducătorii autorizați din birourile de traduceri este o altă problemă care necesită a fi soluționată.*

7. Pentru îmbunătățirea calității serviciilor de traducere/interpretare este considerat necesar de organizat mai multe cursuri de instruire.

8. Organizarea cursurilor pentru traducători și interpreți luând în considerație specificul traducerilor sincrone, scrise în procesul de transmitere a conținutului textului specializat (terminologia specializată).

9. Cea mai mare problemă cu interpreții/translatorii din instanța de judecată este salarizarea, or din motivul acesta nimeni nu vrea să se angajeze și avem locuri vacante.

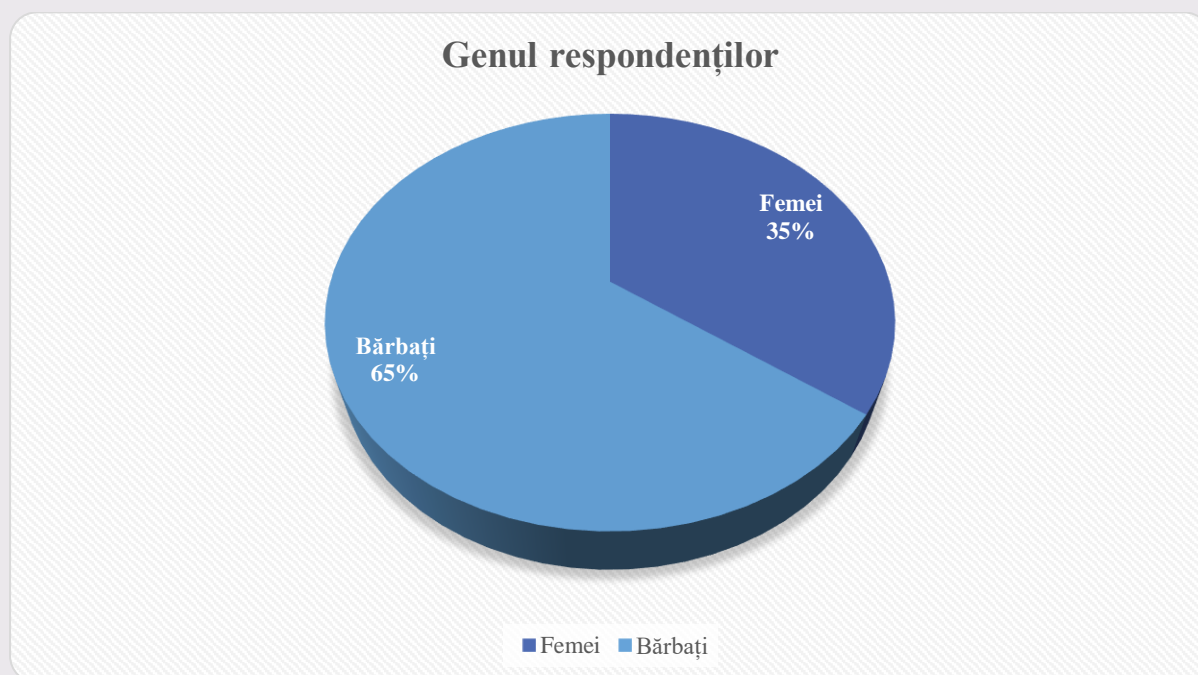
10. Majorarea salariilor.

11. Probleme - în periferie lipsesc traducători din alte limbi, lipsa mijloacelor pentru achitarea serviciilor de traducător, și anume a traducătorilor de limbă engleză și turcă. Astfel, se propune alocarea mijloacelor pentru achitarea serviciilor de traducător”.

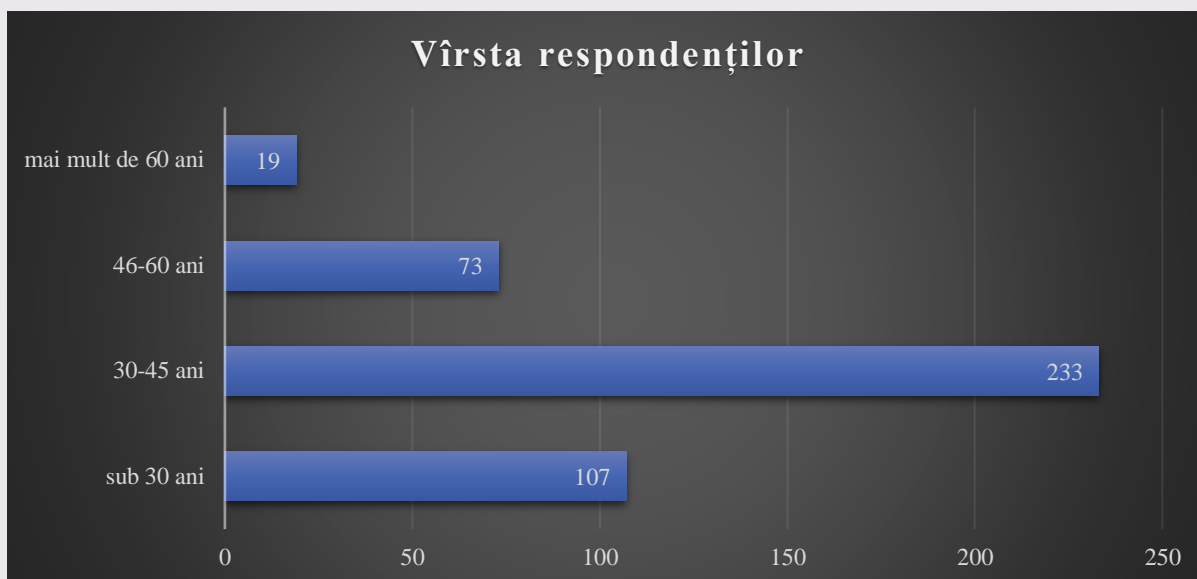
B. Sondajul privind serviciile acordate de interpreți și traducători instanțelor judecătorești și organelor de urmărire penală

La sondaj au participat 432 respondenți dintre care 281 bărbați și 151 femei. Astfel, observăm participarea activă la sondaj a respondenților bărbați.

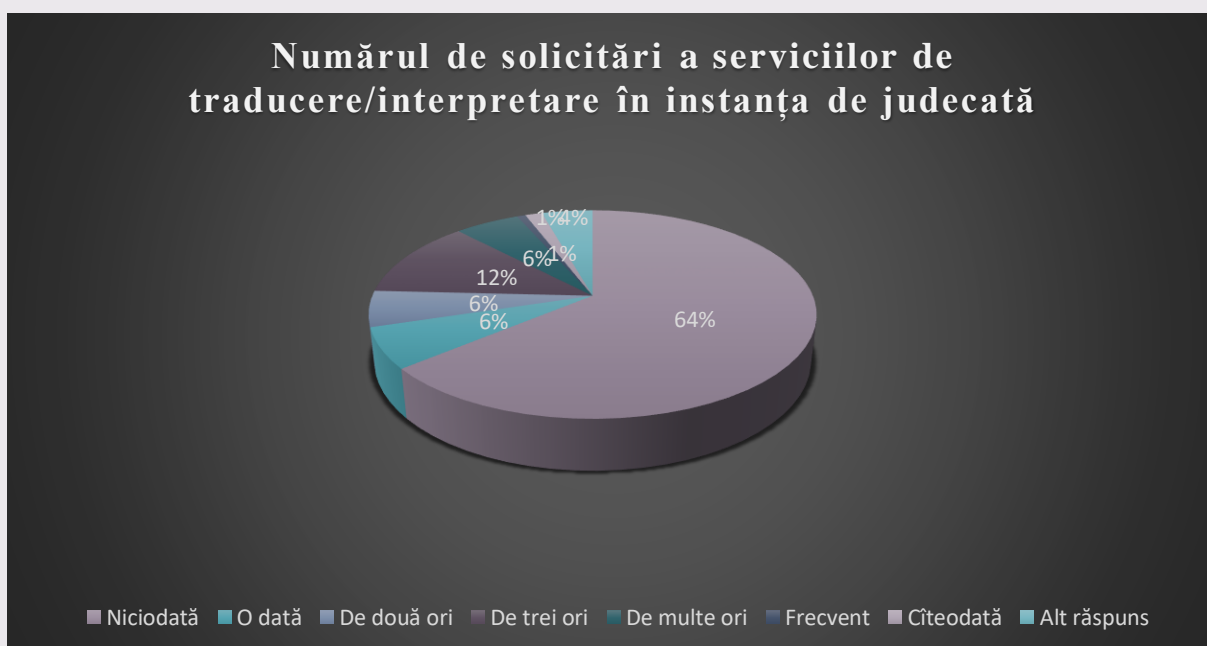
Totodată, 299 respondenți au completat chestionarul disponibil în limba română și 133 respondenți – chestionarul disponibil în limba rusă. Chestionarul conține 8 întrebări.



Observăm că din cei 432 de respondenți la sondaj, cei mai numeroși, sau puțin mai mult de jumătate au avut o vârstă cuprinsă între 30-45 ani (233), urmînd cei cu vîrsta sub 30 ani (107) și, respectiv, cei cu vîrsta de 46-60 ani (73). Cei mai puțini respondenți (19) au indicat o vîrstă mai mare de 60 de ani.



La întrebarea *”De cîte ori ați solicitat traducere/interpretare în instanța de judecată ?”* au răspuns 413 respondenți, cei mai mulți din aceștia neavînd o experiență de solicitare a serviciilor de traducere/interpretare în instanța de judecată.

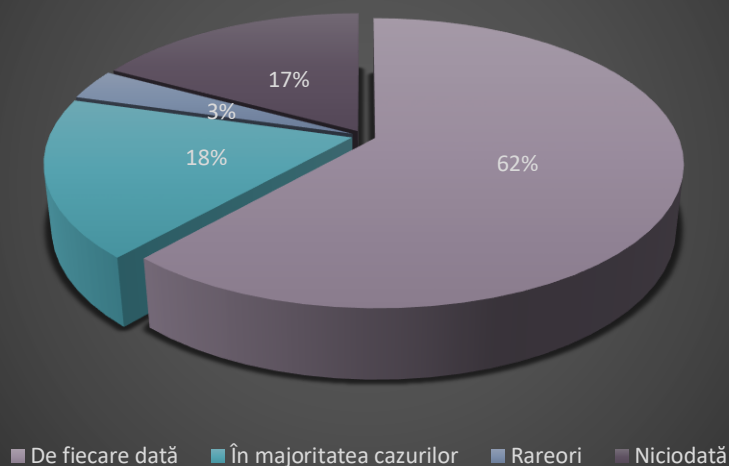


Prin urmare, la următoarea întrebare *”De cîte ori solicitarea de traducere/interpretare a fost acceptată de instanța de judecată ?”*, în scopul reflectării situației reale, au fost luate în considerație doar răspunsurile respondenților (149) care au indicat la întrebarea precedentă că au solicitat interpretare/traducere. Astfel, din cei 149 respondenți la prima întrebare, la această întrebare au răspuns 146, mai mult de jumătate indicînd că solicitările

de traducere/interpretare le-au fost aprobate de instanțele de judecată de fiecare dată sau în majoritatea cazurilor.

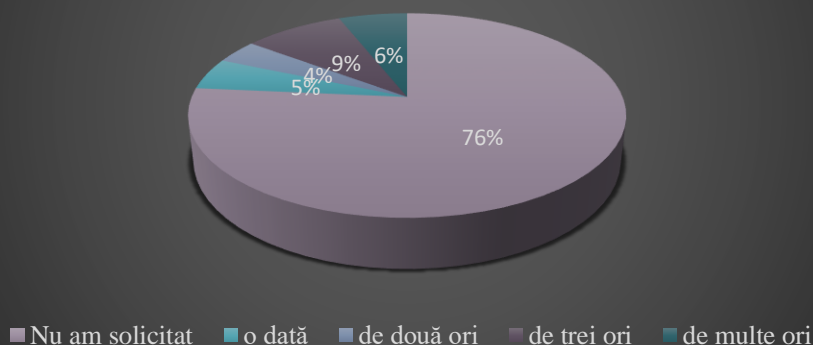
Totuși, 25 respondenți sunt nemulțumiți și susțin că solicitările acestora nu au fost aprobate de instanțe, motivându-se cu lipsa interpreților/traducătorilor.

De câte ori solicitarea de traducere/interpretare a fost acceptată de instanța de judecată ?

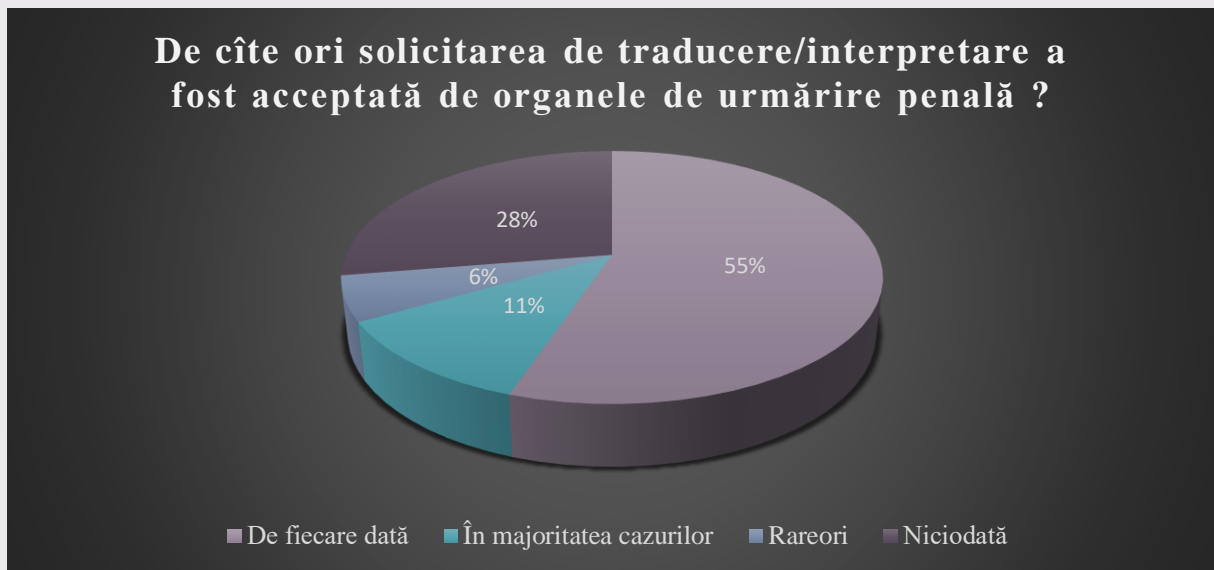


La întrebarea "De câte ori ați solicitat traducere/interpretare organului de urmărire penală?" au răspuns 399 respondenți dintre care nu au solicitat astfel de servicii 305. Din cei 94 respondenți solicitanți de servicii cei mai mulți s-au adresat organelor de urmărire penală de mai multe ori pentru a fi asigurată traducere sau interpretare.

Numărul de solicitări a serviciilor de traducere/interpretare adresate organului de urmărire penală

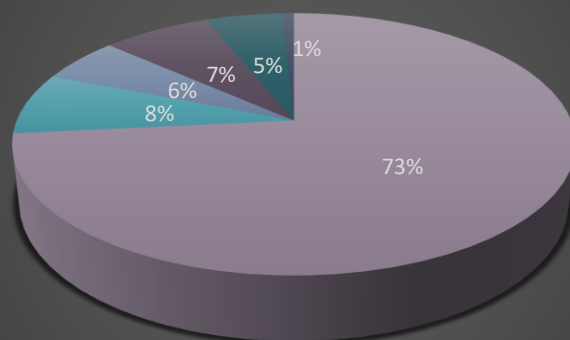


Astfel, la următoarea întrebare ”De câte ori solicitarea de traducere/interpretare a fost acceptată de organele de urmărire penală ?”, în scopul reflectării situației reale, au fost luate în considerație doar răspunsurile respondenților (94) care au indicat la întrebarea precedentă că au solicitat interpretare/traducere. Astfel, din cei 94 respondenți solicitanți de servicii, la această întrebare au răspuns 87, cei mai mulți dintre aceștia fiind asigurați de fiecare dată sau în majoritatea cazurilor cu servicii de traducere/interpretare de organele de urmărire penală. Totuși, o bună parte din respondenți au indicat un răspuns negativ.



La întrebarea ”De câte ori ați beneficiat de traducător/ interpret autorizat?” au răspuns 380 respondenți dintre care nu au beneficiat de astfel de servicii 279. Din 101 respondenți cărora li s-au asigurat traducători/interpreți autorizați cei mai mulți au beneficiat de acestea de mai multe ori.

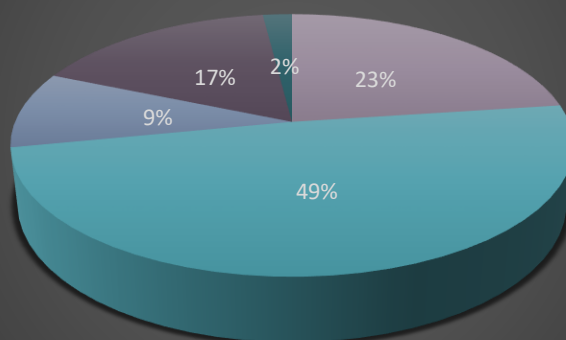
De câte ori ați beneficiat de traducător/ interpret autorizat?



■ Nu am beneficiat ■ O dată ■ De două ori ■ De trei ori ■ De multe ori ■ Alt răspuns

În consecință, 326 respondenți au apreciat nivelul de satisfacție în privința calității serviciilor acordate de interpreți/traducători instanțelor judecătorești. Majoritatea acestora, aproximativ 72%, sunt mulțumiți de calitatea serviciilor de interpretare/traducere oferite în cadrul procedurilor judiciare, însă atenționăm asupra faptului că o bună parte din respondenții care au apreciat calitatea acestor servicii au indicat inițial că nu le-au solicitat vreodată. În acest context, diagrama de mai jos reflectă nivelul de satisfacție general.

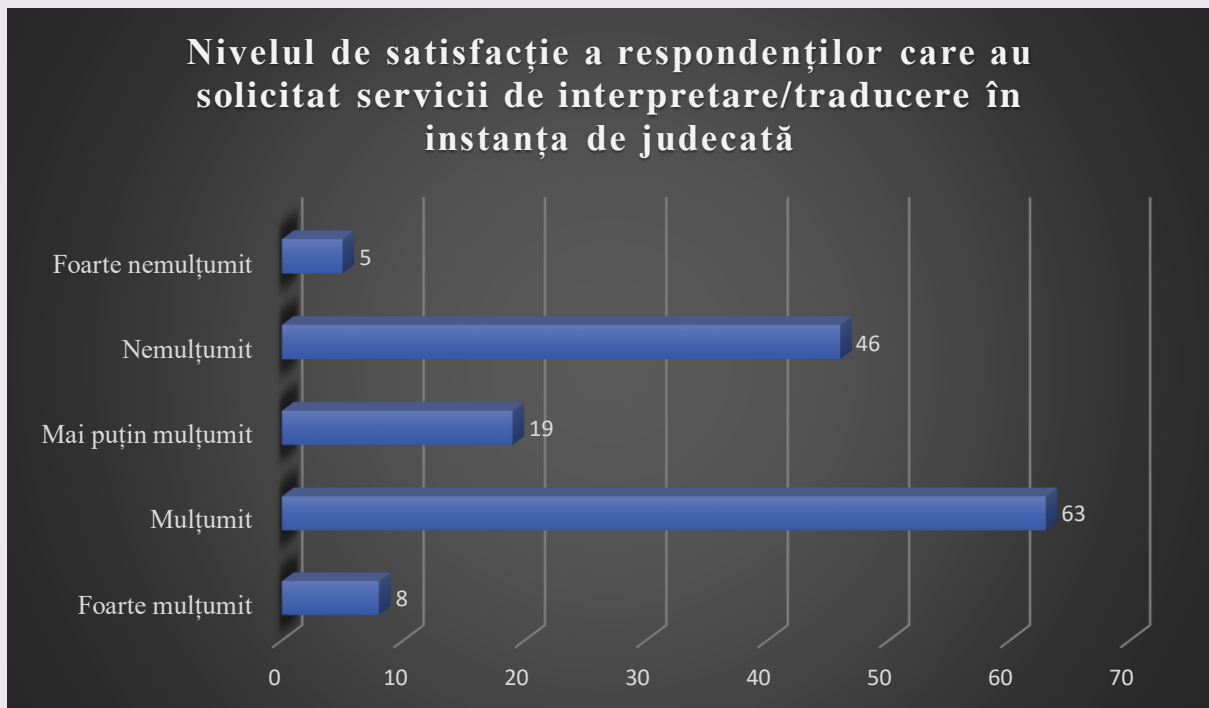
Nivelul de satisfacție în privința calității serviciilor acordate de interpreți/traducători instanțelor judecătorești



■ Foarte mulțumit ■ Mulțumit ■ Mai puțin mulțumit ■ Nemulțumit ■ Foarte nemulțumit

Graficul ce urmează reflectă nivelul de satisfacție doar a respondenților care au solicitat serviciile indicate în cadrul proceselor judiciare (146). Din aceștia, 141 au apreciat nivelul de satisfacție. Observăm că proporția exprimată

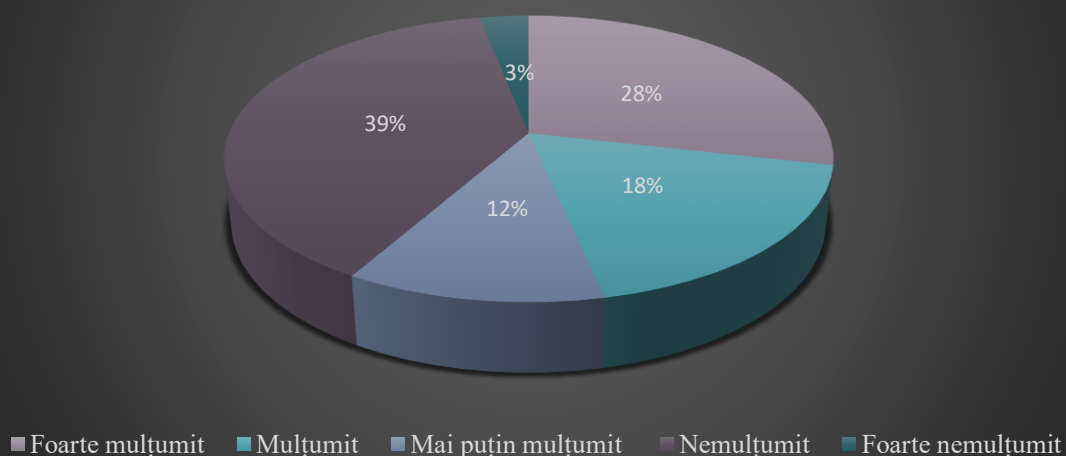
în procente a celor mulțumiți față de cei nemulțumiți este de aproximativ 50 la sută.



La fel, 326 respondenți au apreciat nivelul de satisfacție în privința calității serviciilor acordate de interpreți/traducători în cadrul urmăririi penale. Spre deosebire de calificativul general predominant pozitiv acordat pentru serviciile prestate în cadrul procedurilor judiciare, pentru aceleași servicii asigurate de organele de urmărire penală, nivelul de satisfacție predominant, 54%, este negativ.

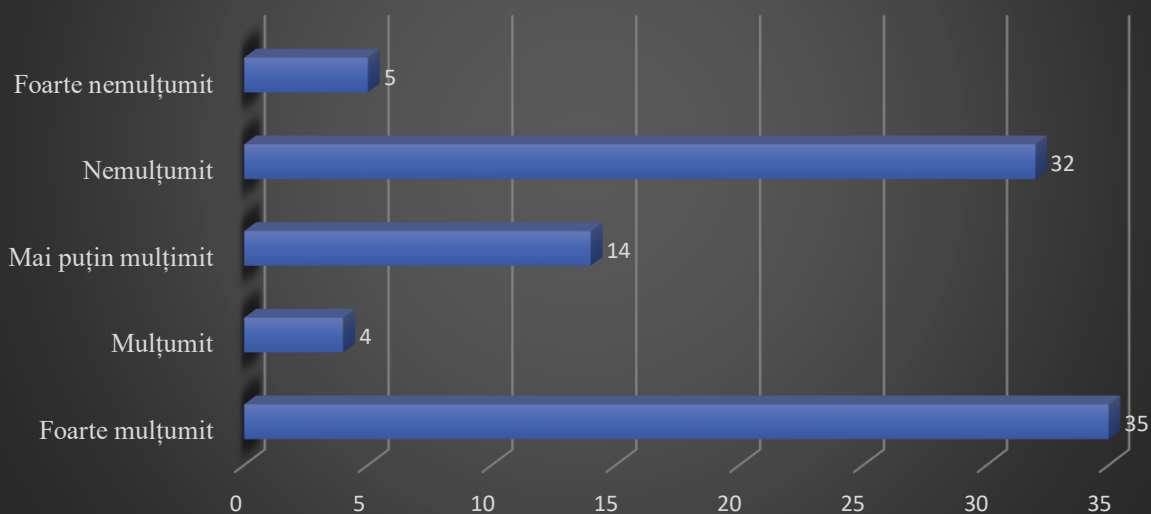
În același context, atragem atenția asupra faptului că diagrama de mai jos reflectă imaginea generală pe care o au respondenții la sondaj, fără a face distincție între părerile respondenților care au beneficiat nemijlocit de servicii de interpretare/traducere oferite în cadrul organelor de urmărire penală și participanții la sondaj care nu au avut o asemenea experiență.

Nivelul de satisfacție în privința calității serviciilor acordate de interpreți/traducători în cadrul urmăririi penale



Graficul ce urmează reflectă nivelul de satisfacție doar a respondenților care au solicitat serviciile indicate în cadrul urmăririi penale (94). Din aceștia, 90 au apreciat nivelul de satisfacție. Observăm că proporția exprimată în procente a celor mulțumiți față de cei nemulțumiți este de aproximativ 60 la sută.

Nivelul de satisfacție a respondenților care au solicitat servicii de interpretare/traducere în organelor de urmărire penală



La întrebarea de tip deschis ”În cazul în care considerați că există alte aspecte care pot influența calitatea serviciilor de traducere/interpretare vă rugăm să le indicați” s-au expus 36 din numărul total respondenți la sondaj. În mare parte s-a invocat faptul că traducătorii/interpreții care activează în cadrul instanțelor judecătorești și/sau în cadrul organelor de urmărire penală au un salariu mic și efectuează traduceri/interpretări incomplete sau/și într-o manieră neprofesionistă.

La fel s-a invocat lipsa sau insuficiența atât a interpreților/traducătorilor angajați potrivit statelor de personal în instanțele judecătorești sau organele de urmărire penală, cât și a interpreților/traducătorilor autorizați, fapt ce generează tergivesări în examinarea dosarelor.

1. Personal competent;
2. Consider necesar să fie la urmărirea penală mai mulți traducători;
3. Traducătorii și interpreți nu posedă limbajul juridic și deseori traduc schimbând esența materialului supus traducerii;
4. La fiecare instanță se propune să fie disponibili cel puțin 10 interpreți din cauza multor justițiabili vorbitori de limba rusă care au această necesitate;
5. Să fie evaluat în prealabil nivelul cunoașterii limbii utilizate la traducere și traducătorii să fie obligați să participe la cursuri de instruire. Totodată, se propune să se pună în sarcina traducătorului ca să realizeze traducerea amplă, fără a omite fraze din context sau a scurta din informație;
6. Serviciile de traducere/interpretare se propune să fie acordate doar persoanelor care nu dețin cetățenia RM, și nu cunosc limba de stat. Orice persoană care deține cetățenia se prezumă că cunoaște limba de stat, respectiv pentru cetățenii RM nu e cazul făcut cheltuieli suplimentare;
7. Sarcina traducătorilor/interpreților nu este mare, dar problema e că au un salariu foarte mic;
8. Traducerea dosarului durează foarte mult. Ar fi bine dacă s-ar accepta traducerea pe cont propriu;
9. În cadrul unor instanțe, lipsesc sau sunt prea puțini traducători/interpreți. Din acest motiv are loc tergiversarea examinării cauzelor. Prin urmare, se propune întreprinderea unor măsuri în vederea măririi numărului de traducători/interpreți;
10. Sufăr de surditate și timp de 11 ani de judecată la nenumăratele solicitări să fiu asistat de interpret niciodată nu mi s-a oferit. Respondentul a adus și exemple concrete.
11. Salariu motivat;
12. În timpul examinării cauzei în ședința de judecată traducătorul foarte rar participă și nu traduce toate fragmentele din mersul ședinței, iar participanții la proces, neștiind limba de stat, nu înțeleg ce se petrece;
13. Interpreții sunt necalificați. Nu traduc toată conversația.
14. Traducerea este efectuată de persoane cu experiență dar nu cu studii, deși nu poți să zici că este rea. Sunt necesare careva traininguri, deoarece este o activitate mai specifică;
15. Nu informează justițiabilii despre deciziile luate;
16. Lupta cu birocratia;
17. Interpreții din instanțe traduc selectiv. Se propune ca sistemul ”Femida” să înregistreze și mesajele traduse de interpret;
18. Interpreții și traducătorii din cadrul organelor de urmărire penală nu sunt licențiați, iar calitatea interpretării este extrem de nesatisfacătoare.

CONCLUZII

Proporția exprimată în procente a celor mulțumiți față de cei nemulțumiți de serviciile de interpretare sau traducere prestate în cadrul proceselor judiciare este de aproximativ 50 la sută. În aceeași ordine de idei, proporția exprimată în procente a celor mulțumiți față de cei nemulțumiți de calitatea serviciilor de interpretare/traducere prestate în cadrul urmăririi penale este de aproximativ 60 la sută.

Totodată, în rezultatul analizei rezultatelor sondajelor s-au conturat câteva probleme majore care necesită soluții atât la nivel național cât și la nivelul fiecărei instanțe judecătorești sau organ de urmărire penală:

1. Nu toate instanțele judecătorești țin evidența solicitărilor de interpretare și a interpretărilor, traducerilor efectuate în cadrul proceselor judiciare.

Această omisiune provoacă tergiversarea unor procese de judecată spre nemulțumirea participanților la proces și dezechilibru în privința sarcinei de muncă a traducătorilor/interpreților angajați în calitate de funcționari publici în cadrul instanțelor.

În acest context, propunem completarea Anexei Instrucțiunii privind activitatea de evidență și documentare procesuală în judecătorii și curți de apel, aprobată prin Hotărârea CSM nr. 142/4 din 04 februarie 2014 cu un nou model de registru pentru traduceri și interpretări.

Eventual, în cadrul procesului continuu de îmbunătățire a funcționalităților sistemului informațional judiciar, acest tip de informație ar putea fi propus pentru dezvoltări în scopul obținerii rezultatelor/rapoartelor automatizate în cazul documentării complete a PIGD.

După completarea Instrucțiunii se recomandă instanțelor judecătorești să completeze regulamentele de activitate a subdiviziunilor interne cu sarcina ținerii evidenței solicitărilor de traducere/interpretare și a traducerilor/interpretărilor efectuate, analizând în mod sistematic situația și intervenind cu propuneri, după caz, de suplینire a statelor de personal cu funcționari publici care să exercite sarcini de traducător/interpret.

De asemenea, în scopul îmbunătățirii serviciilor de interpretare/traducere prestate de funcționarii publici din cadrul instanțelor judecătorești, se recomandă acestora să completeze chestionarele sondajelor privind nivelul de satisfacție al justițiabililor pe care le organizează în mod sistematic cu un compartiment ce vizează nivelul de apreciere a calității traducerilor/interpretărilor, asigurând analiza rezultatelor și întreprinderea măsurilor necesare pentru îmbunătățirea calității acestui gen de servicii.

În aceeași ordine de idei, la nivelul sistemului judecătoresc, dar și al organelor de urmărire penală se propune elaborarea unui mecanism ce ar permite acestora să stabilească în mod uniform numărul de posturi de interpret/traducător necesare pentru a face față volumului de solicitări de interpretare și necesităților de traducere.

2. Problema tergiversării proceselor judiciare din cauza numărului insuficient și/sau a imposibilității de deplasare la distanțe mari a traducătorilor/interpreților autorizați din/în alte limbi de circulație internațională decât limba rusă, inclusiv din/în limbile rar întâlnite a fost invocată de mai mulți respondenți, atât participanți în procesele judiciare, cât și angajați ai instanțelor judecătorești.

În acest sens, în calitate de soluție propunem să fie oferit un birou în incinta Ministerului Justiției pentru care să se achiziționeze și instaleze câteva echipamente de videoconferință, fiind astfel asigurată desfășurarea sesiunilor de interpretare la distanță de către interpreții autorizați.

3. Ținând cont de aprecierile respondenților calitatea traducerilor/interpretărilor prestate de funcționarii publici din cadrul instanțelor judecătorești se propune a fi îmbunătățită în mod continuu prin organizarea unor cursuri de instruire destinate în special acestei categorii de funcționari ai instanțelor.

4. Salariile mici care generează fluxul de personal, inclusiv a funcționarilor care îndeplinesc sarcini de traducere/interpretare este o altă problemă care a fost punctată de o bună parte din respondenții ambelor sondaje. Astfel, propunem revizuirea statutului juridic al traducătorilor/interpreților din cadrul instanțelor judecătorești, în sensul majorării remunerării pentru serviciile prestate.