



КРЕМЕНЧУЦЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

вул. Майора Борищака, 31, м. Кременчук, Полтавська область, 39600, тел./факс 05366/25261, E-mail: inbox@km.pl.court.gov.ua, код ЄДРПОУ 02886031

УЗАГАЛЬНЕННЯ

*результатів опитування відвідувачів суду в період
з 26 по 30 вересня 2016 року
щодо якості функціонування суду*

На виконання Рішень Ради суддів України № 26 від 08 квітня 2016 року та № 35 від 12 травня 2016 року в період з 26 по 30 вересня 2016 року в Кременчуцькому районному суді Полтавської області в рамках Проекту «Система оцінки якості роботи суду: стандарти, критерії, показники та методи» проведено опитування відвідувачів щодо якості функціонування суду.

Анкетування – це метод опосередкованого опитування, в процесі застосування якого кожному респондентові пропонується дати письмову відповідь на питання, згруповані у формі опитувального листа – анкети. В суді було проведено анонімне анкетування.

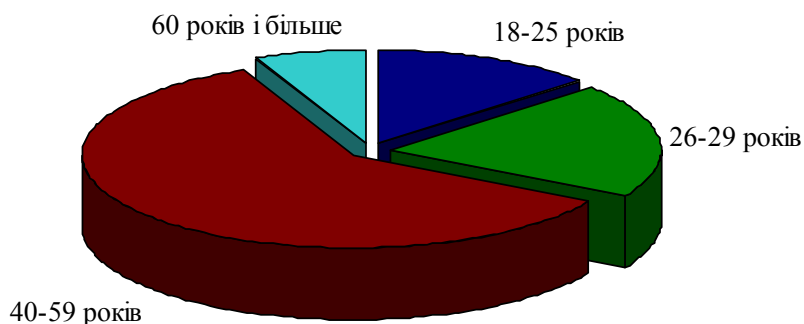
В анкетуванні, взяли участь 30 респондентів.

За результатами опитування громадян - відвідувачів суду, що проходило в Кременчуцькому районному суді Полтавської області протягом 5 робочих днів з 26 по 30 вересня 2016 року встановлено наступне.

Відповідями на питання з 1-12 Блоку 1 Загальна характеристика респондента було встановлено, що всього в анонімному анкетуванні взяло участь 30 осіб, з яких 16 чоловіків (53%) та 14 жінок (47%).

Найбільш активними були респонденти у віці 40-59 років - 18 осіб, 6 осіб - у віці 26-39 років, 4 осіб – у віці 18-25 років та 2 громадяни, яким виповнилося 60 років та старші.

Вік респондентів:



23 (77%) респондентів мають середню та неповну середню освіту; 5 (17%) мають базову вищу освіту; та 2 (6%) мають повну вищу освіту.

Юридичну освіту мають 3% респондентів.

10 (33%) опитуваних мешкають в населеному пункті за місцем розташування суду 20 (67%) - в іншому населеному пункті.

2 (6%) респондентів з'явилися до суду для представлення інтересів інших осіб, тобто є адвокатами чи юрисконсультами, (94%) громадян представляли особисто себе.

1 (3%) опитувач вважає себе бідними, 16 (54%) – нижче середнього статку, 10 (33%) респондентів вважають свої доходи середніми та 3 (10%) – не змогли чітко відповісти на питання.

На запитання «Як часто Ви були учасником судового процесу» 17 (57%) респондентів відповіли, що це їх перший судовий процес, 12 (40%) респондентів зазначили, що приблизно 2-5 разів і лише 1 (3%) респондент зазначив, що більше 6 разів.

20 (67%) респондентів зазначили, що з'явилися до суду, щоб взяти участь у цивільному процесі, 2 (7%) – у кримінальному, 2 (7%) - у адміністративному процесі та 6 (19%) – у справах про адміністративне правопорушення.

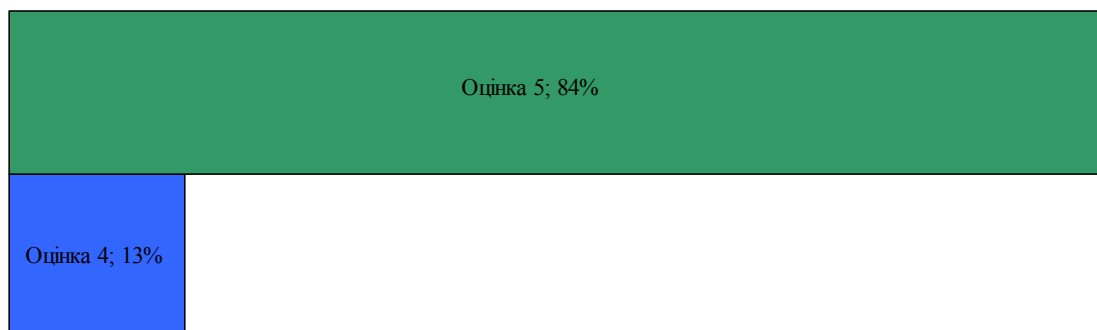
На питання «На якій стадії розгляду перебуває Ваша справа?» 8 (27%) опитуваних зазначили, що розгляд справи ще не почався, 5 (16%) респондентів зазначили що справа перебуває в процесі розгляду, 17 (57%) респондентів зазначили, що розгляд справи завершено (винесено рішення).

Стосовно обізнаності в роботі суду та суддів в цілому 2 (7%) респондентів вважають себе цілком обізнаними, 6 (20%) респондентів зазначили «3», що означає загалом обізнаний рівень, 7 (23%) майже не обізнані в роботі суду та 15 (50%) респондентів зовсім не обізнані.

За п'ятибальною шкалою якість роботи суду відвідувачі оцінили так: добре – 4 (13%), на відмінно 25 (84%) респондентів та 1 (3%) респондент утримався від відповіді.

Тож, задоволеність громадян роботою суду є досить високою та складає 84%.

Якість роботи суду



Доступність правосуддя — це певний стандарт, який відбиває вимоги справедливого та ефективного судового захисту, що конкретизуються в необмеженій судовій юрисдикції, належних судових процедурах, розумних строках, і безперешкодного звернення будь-якої заінтересованої особи до суду. Виходячи з цього, під принципом «доступності до правосуддя» розуміється сукупність економічних, організаційних та правових умов, що забезпечують фактичну реалізацію права людини на судовий захист. З метою дослідження цих умов в анкеті розроблений **Блок 2** - оцінювання за вимірами якості, де необхідно респондентам було дати відповіді на запитання, використовуючи 5-бальну шкалу (1 – цілком ні, 2 – швидше ні, 3 – більш-менш, 4- швидше так, 5 – цілком так, 9-КН).

На запитання: 13.1, 13.2, 13.3 «чи легко Вам було знайти будівлю суду», «чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом» та «чи зручно паркувати автомобіль» - 97%, 87% і 84% респондентів зазначили «5», що означає те, що суд було легко знайти, доволі зручно діставатися громадським транспортом та паркуватися біля приміщення суду.

На запитання 14 «чи зазнавали певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони» - 29 (97%) респондентів зазначили, що не зазнавали перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони і один респондент утримався від відповіді.

На запитання 15 «чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами» - 2 (6%) респондентів зазначили «1»; 1 (3%) зазначив «2»; 5 (18%) зазначили «3»; 7 (24%) зазначили «4»; 14 (46%) зазначили «5»; та 1 (3%) зазначив «9». Тобто в даний час приміщення суду, не пристосоване для людей з обмеженими фізичними можливостями.

На питання 16 «Чи завжди Ви мали можливість додзвонитись до суду та отримати потрібну інформацію?» 28 респондентів (94%) обрали оцінки «4 – швидше так» та «5 – цілком так», однак 1 особа обрала варіант «цілком ні» та один респондент утримався від відповіді. Тобто, 3% опитаних залишаються невдоволеними наданням судом інформації по телефону.

Щодо графіку роботи канцелярії суду, можливості вчасно та безперешкодно вирішувати справи у суді (подати документи, ознайомитися з матеріалами, отримати рішення, ухвалу, вирок та ін.) громадяни висловили свою думку наступним чином: «цілком так» та «швидше так» виділили 26 і 3 респондентів відповідно, що становить разом 97% всіх опитаних, такий високий відсоток говорить про задоволення відвідувачів графіком роботи суду та організацією роботи апарату суду.

На 18 питання анкети «чи могли б Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката та юриста у разі необхідності» - 7 (24%) респондентів зазначили «цілком ні»; 8 (26%) зазначили «швидше ні»; 5 (17%) зазначили «більш-менш»; 2 (6%) зазначили «швидше так»; 7 (24%) зазначили «цілком так»; 1 (3%) не надав відповідь на це питання.

Наступні питання стосувалися комфортності перебування в приміщенні суду.

На питання з 19 по 22 Чи характерно для приміщень суду: «достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання», «вільний доступ до побутових приміщень», «чистота та прибраність приміщень» та «достатність освітлення» - 61,7% з усіх респондентів на ці питання зазначали «цілком так», 15,8% зазначили, що «швидше так», 19,1% респондентів надали відповіді обравши варіанти «3» «2» і «1». Тобто, 19,1 % опитаних залишаються невдоволеними умовами перебування в приміщенні суду.

На питання 23 «Чи зручно розташовані інформаційні стенди?» 6,7% (2 особи) відповіли, що стенди «більш – менш» розташовані зручно; 90% респондентів зазначили, що інформаційні стенди в суді розміщені зручно, надавши відповіді «4» та «5». 3,3% опитуваних утрималися від відповіді на це питання. Негативної відповіді не надав жоден з відвідувачів.

В розділі «Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо:»

На запитання 24 «розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень» - 6% оцінили на «2 та 3»; 34% та 60% респондентів оцінили розташування кабінетів на «4» та «5»;

Відповідями на питання з 25 по 28, а саме щодо: «правил допуску в суд та перебування в ньому», «справ, що призначені до розгляду», «зразків документів (заяв, клопотань тощо)», «порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів» встановлено, що у 85% випадків респонденти на ці питання виставляли оцінку відмінно, 12% опитуваних зазначали «4» і лише 3% обирали варіант «більш менш»;

На питання 29 «Чи користувалися Ви сторінкою суду в мережі Інтернет?» 23% опитуваних відповіли, що вони користуються чи користувалися сторінкою суду в мережі Інтернет та 77% відповіли «Ні»;

На питання 30 «Чи знайшли на сторінці потрібну інформацію» - 100% з усіх респондентів, які користувалися сторінкою суду в мережі Інтернет зазначили, що знайшли інформацію.

На питання 31 «Чи старанно працювали працівники суду та не припускалися помилок...» 26 осіб (87%) поставили 5 балів, 3 (10%) особи поставили чотири бали та лише одна негативна відповідь надійшла від респондентів щодо старанності працівників (3%).

Досить високо оцінили респонденти доброзичливість, повагу, бажання допомогти, однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу та професіоналізм працівників апарату суду:

Таблиця №1

ПИТАННЯ 32-34 ЧИ ВИЯВИЛИ ПРАЦІВНИКИ АПАРАТУ СУДУ ПРИ СПІЛКУВАННІ З ВАМИ:					
	Цілко ні	Швидше ні	Більш - менш	Швидше так	Цілко так
- доброзичливість, повагу, бажання допомогти	0 -	0 -	0 -	3 10%	27 90%
- однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу	0 -	0 -	0 -	3 10%	27 90%
- професіоналізм, знання своїї справи	0 -	0 -	0 -	3 10%	27 90%

Наступний блок питань стосувався дотримання строків судового розгляду.

На питання 35 «Чи вчасно розпочалось останнє засідання по Вашій справі?» надали відповідь 22 респондента, з яких 21 особа (96%) поставили п'ять балів та 1 особа (4%) поставила чотири бали.

Відповідаючи на питання 36, 16 респондентів з 22 вважають, що їх побажання були враховані при призначенні справи та виставили оцінки «4» 27% (6 осіб) та «5» 46% (10 осіб) відповідно, однак 6 опитаних були менш задоволені і оцінили на «2» 4% (1) та «3» 23% (5) пояснюючи тим, що їх побажання не були враховані.

Щодо вчасності отримання судових повісток (питання 37), то 96% (21 особа) повістки отримують вчасно. Одна особа (4%) поставила 1 бал на дане питання.

На питання 38 «чи вважаєте Ви обґрунтованими затримки/ перенесення слухань у розгляді Вашої справи?» - 4% (1 особа) респондентів оцінили на «1» пояснивши, що затримки були не обґрунтованими, але 96% (21 особа) оцінили на «5», що свідчить про обґрунтованість перенесення слухань.

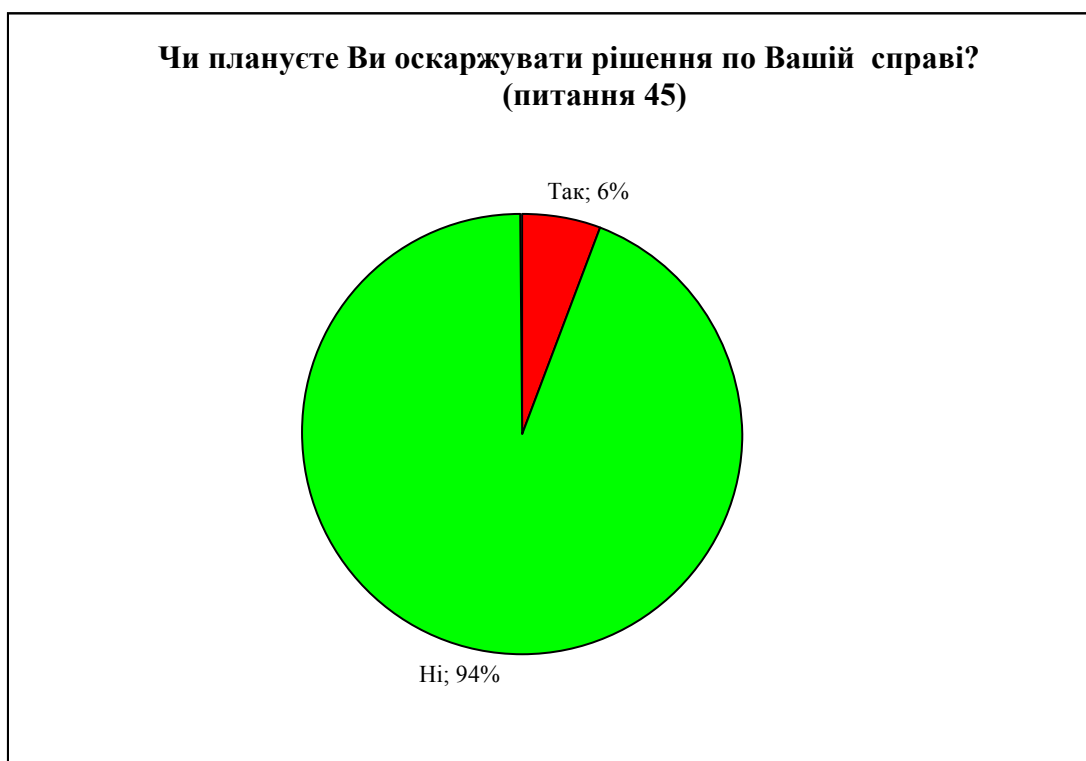
Дивлячись на відповіді респондентів (таб. 2) на питання 39-43, можна відмітити, що загалом найбільші оцінки були поставлені на питання стосовно коректності, доброзичливості, ввічливості судді та щодо надання можливостей сторонам обґрунтувати свою позицію, 96% (21) опитаних оцінили на «5» і 4% (1) на «4». На питання щодо дотримання процедури розгляду справи та належності підготовки до справи, знання справи, респонденти досить високо оцінили, поставивши оцінки «4» та «5». Відповідаючи на питання стосовно неупередженості та незалежності (суддя не піддавався зовнішньому тиску, якщо такий був) респонденти надали наступні відповіді, а саме: 4% (1) оцінили на «1» цілком

ні, 18% (4) оцінили на «2» швидше ні, 10% (2) оцінили на «4» швидше так і 68% (15) оцінили на «5» цілком так.

Таблиця №2

НА ПИТАННЯ З 39 ПО 43 СПРИЙНЯТТЯ РОБОТИ СУДДІ (відповідь надали 22 респондента)					
	Цілком ні	Швидше ні	Більш - менш	Швидше так	Цілком так
- неупередженість та незалежність (суддя не піддавався зовнішньому тиску, якщо такий був)	1 4%	4 18%	-	2 10%	15 68%
- коректність, доброзичливість, ввічливість	-	-	-	1 4%	21 96%
- належна підготовка до справи, знання справи	-	-	-	3 14%	19 86%
- надання можливостей сторонам обґрунтувати свою позицію	-	-	-	1 4%	21 96%
- дотримання процедури розгляду справи	-	-	-	2 10%	20 90%

На запитання 44 «чи рішення по Вашій справі було на Вашу користь» - 53% респондентів відповіли «Так», 41% відповіли «Ні», 6% зазначили, що розгляд триває;



На запитання 46 та 47 «Чи отримали Ви повний текст рішення по Вашій справі?» та «Чи вчасно Ви отримали повний текст рішення по Вашій справі?» - 100% респондентів, які виявили бажання відповісти на ці питання відповіли, що отримали вчасно повний текст рішення.

Відповідаючи на питання 48, 94% респондентів відмітили, що рішення викладено легкою, доступною для розуміння мовою оцінивши на «5» балів, а останні 6% опитаних оцінили на «4».

На думку респондентів про те чи було рішення по їхній справі добре обґрунтованим (питання 49) 32% респондента оцінили на «4» і 68% оцінили на «5».

В розділі Вкажіть загальну кількість:

На запитання 50 стосовно кількості судових засідань, по справі респонденти, які виявили бажання відповісти на нього - зазначали від 1 до 9 засідань, що відбулися;

На запитання 51, з усіх опитаних, у своїх відповідях зазначили, що судових засідань, що не відбулися через неналежну організацію роботи суду у них не було;

Відповідями на запитання 52, респонденти зазначили, що вони здійснили від 1 до 4 візитів до суду, що не були пов'язані з участю в судових засіданнях».

БЛОК 3. ЗМІНИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

Коли мова йде про підвищення якості роботи суду, на думку респондентів, які виміри якості слід покращувати в першу чергу?

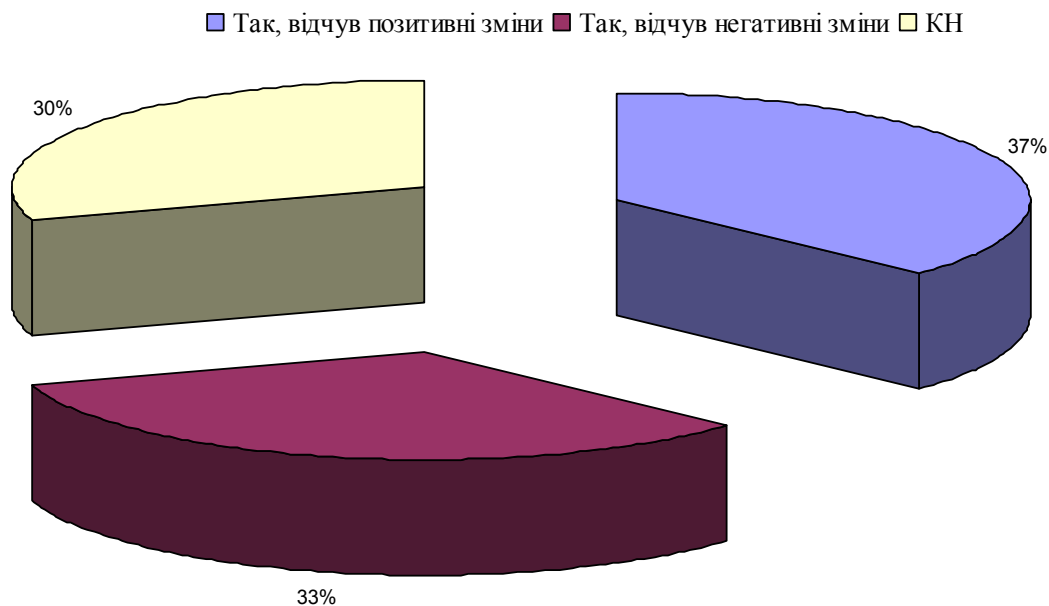
ЗАПИТАННЯ 53 ПРОСТАВТЕ В ПОРЯДКУ ВАЖЛИВОСТІ СІМ ВИМІРІВ ЯКОСТІ ЗА СТУПЕНЕМ ВАЖЛИВОСТІ ДЛЯ ВАС. 1 – НАЙБІЛЬШ ВАЖЛИВИЙ ВИМІР ЯКОСТІ (СЛІД ПОКРАЩУВАТИ В ПЕРШУ ЧЕРГУ), 7 – НАЙМЕНШ ВАЖЛИВИЙ ВИМІР ЯКОСТІ (ВІДПОВІДЬ НАДАЛИ 22 РЕСПОНДЕНТА)			
ВИМІР ЯКОСТІ	РАНГ		
	1	7	КН
Доступність суду	19 64%	15 33%	1 3%
Зручність та комфортність перебування у суді	15 50%	15 50%	-
Повнота та ясність інформації	26 87%	4 13%	-
Дотримання строків судового розгляду	26 87%	4 13%	-
Якість роботи працівників апарату суду	11 37%	19 63%	-
Якість роботи судді	14 47%	16 53%	-

На запитання 55, «чи наявні матеріально-технічні ресурси забезпечують потреби працівників суду для ефективного виконання своїх обов'язків», певна кількість респондентів, яка відповіла на це запитання, зазначала, що «так» (67% від загальної кількості респондентів, які приймали участь в анкетуванні), друга частина респондентів зазначила відповідь «ні» (30% від загальної кількості респондентів), 3% обрали варіант «9».

На запитання 56 «Яким було Ваше враження від візиту до суду сьогодні, порівняно з Вашими очікуваннями», певна кількість респондентів, яка відповіла на це запитання, зазначала, що «краще, ніж очікував» (57 % від загальної кількості респондентів, які приймали участь в анкетуванні), 3% відповіли «Гірше, ніж очікував», частина респондентів зазначила відповідь «відповідають очікуванням» (37 % від загальної кількості респондентів) і лише 3% не дали відповідь на це питання.

На два останні запитання (№57, №58), чи змінилась, якість роботи суду загалом; чи відчули Ви певні зміни в організації роботи цього суду після запровадження автоматизованої системи діловодства, кількість респондентів з тих, хто виявив бажання відповісти на запитання, зазначили, що значно покращилась діяльність суду, а саме 27 % поставили оцінку «5», 6% респондентів зазначили, що якість роботи суду покращилась несуттєво поставивши оцінку «4», 10% опитаних у відповіді на питання зазначили «3» тим самим зазначили, що робота у суді залишилась без змін, 3% респондентів важко відвісти на дане питання. 54% опитаних зазначили у відповідях «9», що є кодом не відповіді і означає, що респондент у цьому суді вперше.

Чи відчули Ви певні зміни в організації роботи цього суду після запровадження автоматизованої системи діловодства?



Керівник апарату суду

О.П. Демиденко