



КРЕМЕНЧУЦЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

вул. Майора Борищака, 31, м. Кременчук, Полтавська область, 39600, тел./факс 0536/741294, E-mail: inbox@km.pl.court.gov.ua, код ЄДРПОУ 02886031

УЗАГАЛЬНЕННЯ результатів опитування відвідувачів суду в період з 02 по 13 жовтня 2017 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 02 по 13 жовтня 2017 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.

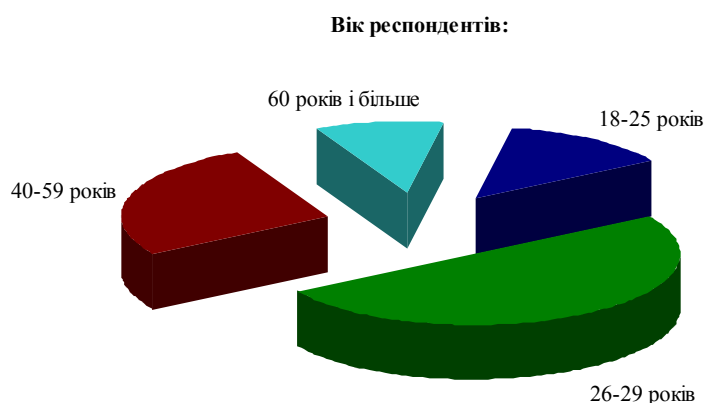
Анкетування – це метод опосередкованого опитування, в процесі застосування якого кожному респондентові пропонується дати письмову відповідь на питання, згруповані у формі опитувального листа – анкети. В суді було проведено анонімне анкетування.

В анкетуванні, взяли участь 30 респондентів.

За результатами опитування громадян - відвідувачів суду, що проходило в Кременчуцькому районному суді Полтавської області протягом 10 робочих днів з 02 по 13 жовтня 2017 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 14 чоловіків (47%) та 16 жінок (53%).

Найбільш активними були респонденти у віці 26-39 років - 15 осіб, 8 осіб - у віці 40-59 років, 4 особи – у віці 18-25 років та 3 громадяни, яким виповнилося 60 років та старше.



17 (57%) респондентів мають середню та неповну середню освіту; 5 (16%) мають базову вищу освіту та 8 (27%) мають повну вищу освіту.

Юридичну освіту мають 7% респондентів.

17 (57%) опитуваних мешкають в населеному пункті за місцем розташування суду, 13 (43%) - в іншому населеному пункті.

3% респондентів з'явилися до суду для представлення інтересів інших осіб, тобто є адвокатами чи юрисконсультами, 94% громадян представляли особисто себе та 3% - обрали інше.

2 (7%) опитувача вважають себе бідними, 11 (37%) – нижче середнього статку, 12 (40%) респондентів вважають свої доходи середніми, 4 (13%) вважають себе заможними та 1 (3%) вважає себе багатим.

На запитання «Як часто Ви були учасником судового процесу» 22 (73%) респондента відповіли, що це їх перший судовий процес, 5 (17%) респондентів зазначили, що приблизно 2-5 разів і 3 (10%) респондента зазначили, що більше 6 разів.

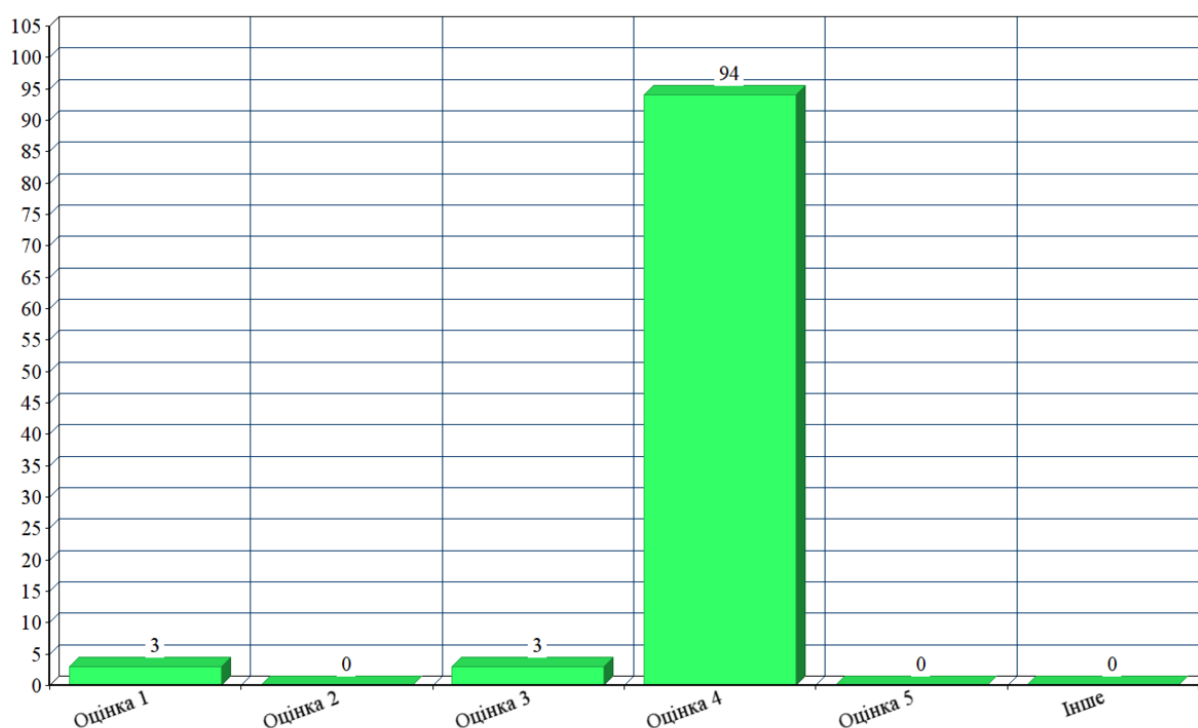
21 (70%) респондентів зазначили, що з'явилися до суду, щоб взяти участь у цивільному процесі, 1 (3%) – у кримінальному, 1 (3%) - у адміністративному процесі та 7 (24%) – у справах про адміністративне правопорушення.

На питання «На якій стадії розгляду перебуває Ваша справа?» 11 (37%) опитуваних зазначили, що розгляд справи ще не почався, 17 (57%) респондентів зазначили що справа перебуває в процесі розгляду, 2 (6%) респондента зазначили, що розгляд справи завершено (винесено рішення).

Стосовно обізнаності в роботі суду та суддів в цілому 3 (9%) респондента вважають себе цілком обізнаними, 13 (44%) респондентів зазначили «3», що означає загалом обізнаний рівень, 13 (44%) майже не обізнані в роботі суду та 1 (3%) респондент зовсім не обізнаний.

За п'ятибальною шкалою якість роботи суду відвідувачі оцінили так: добре – 28 (94%), на задовільно 1 (3%) респондент та 1 (3%) респондент відповів дуже погано.

Якість роботи суду



Отже, задоволеність громадян роботою суду складає 94%.

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» - 87%, 93% і 77% респондентів зазначили «5», це 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» - 100% респондентів зазначили, що не зазнавали перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони.

На запитання 15 «чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами» - 19 (63%) респондентів зазначили «1»; 8 (27%) зазначили «2»; 2 (7%) зазначили «3»; 1 (3%) зазначив «4»; 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?» 20 респондентів (67%) обрали варіант «цілком так», 8 респондентів обрали оцінки від 2-4 та двоє утрималися від відповіді. Тобто, 67% опитаних задоволені 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 19 і 1 респондентів відповідно, що становить разом 67% всіх опитаних, такий 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» - 10 (33%) респондентів зазначили «цілком ні»; 11 (36%) зазначили «швидше ні»; 1 (3%) зазначив «більш-менш»; 1 (3%) зазначив «швидше так»; 7 (25%) зазначили «цілком так».

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» - 57% з усіх респондентів на ці питання зазначали «цілком так», 8% зазначили, що «швидше так», 35% респондентів надали відповіді обравши варіанти «3» «2» і «1». Тобто, 35 % опитаних залишаються невдоволеними умовами перебування в приміщенні суду.

На питання 23 «Чи зручно розташовані інформаційні стенди?» 33% (10 осіб) відповіли, що стенди розташовані не зручно; 67% респондентів зазначили, що інформаційні стенди в суді розміщені зручно, надавши відповіді «4» та «5».

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

На запитання 24 «розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень» - 33% оцінили на «1»; 3% та 64% 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 68% випадків респонденти на ці питання виставляли оцінку відмінно, 8% опитуваних зазначали «4» і 24% обирали варіант «швидше ні» та «цілком ні»;

На питання 29 «Чи користувалися Ви сторінкою суду в мережі Інтернет?» 7% опитуваних відповіли, що вони користуються чи користувалися сторінкою суду в мережі Інтернет та 93% 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...» 12 осіб (43%) поставили 5 балів, 10 (36%) осіб поставили чотири бали та п'ять негативних відповідей надійшло від респондентів щодо старанності працівників (21%).

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:					
	Цілков ні	Швидше ні	Більш - менш	Швидше так	Цілков так
- доброзичливість, повагу, бажання допомогти	0	1 3%	1 3%	9 30%	19 64%
- однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу	0	1 3%	0 -	9 30%	20 67%
- професіоналізм, знання своєї справи	0	1 3%	4 13%	9 30%	16 54%

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 4 особи (18%) поставили п'ять балів, 3 особи (14%) поставили чотири бали, 1 особа (5%) оцінила в два бали, 13 осіб (58%) оцінили в один бал та 1 особа (5%) зазначила у відповідях «9», що є кодом не відповіді.

Відповідаючи на питання 36, 14 респондентів з 22 вважають, що їх побажання були враховані при призначенні справи та виставили оцінки «4» 55% (12 осіб) та «5» 9% (2 особи) відповідно, однак 7 опитаних були менш задоволені і оцінили на «1» 32% (7 осіб) пояснюючи тим, що їх побажання не були враховані, одна особа утрималась від відповіді.

Щодо вчасності отримання судових повісток (питання 37), то 68% (15 осіб) повістки отримують вчасно. Сім осіб (32%) поставили 1 бал на дане питання.

На питання 38 «чи вважаєте Ви обґрунтованими затримки/ перенесення слухань у розгляді Вашої справи?» - 25% (5 осіб) респондентів оцінили на «1» та 5% (1 особа) оцінила на «2» пояснивши, що затримки були не обґрунтованими, але 70% (14 осіб) оцінили на «5» та на «4», що свідчить про обґрунтованість перенесення слухань.

Відповідно до таблиці 2 на питання 39-43, респонденти надали наступні відповіді:

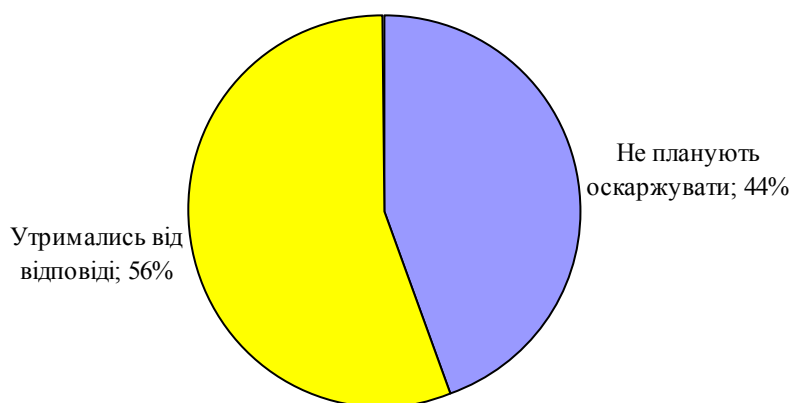
Таблиця №2

НА ПИТАННЯ З 39 ПО 43 СПРИЙНЯТТЯ РОБОТИ СУДДІ (відповідь надали 20 респондентів)					
	Цілков ні	Швидше ні	Більш - менш	Швидше так	Цілков так
- неупередженість та незалежність (суддя не піддавався зовнішньому тиску, якщо такий був)	5 25%	0 -	1 5%	1 5%	13 65%

- коректність, доброзичливість, ввічливість	5 25%	0 -	1 5%	1 5%	13 65%
- належна підготовка до справи, знання справи	5 25%	1 5%	0 -	4 20%	10 50%
- надання можливостей сторонам обґрунтувати свою позицію	5 25%	0 -	1 5%	1 5%	13 65%
- дотримання процедури розгляду справи	5 25%	0 -	1 5%	0 -	14 70%

На запитання 44 «чи рішення по Вашій справі було на Вашу користь» - 33% респондентів відповіли «Так», 11% відповіли «Ні», 56% зазначили, що розгляд триває;

Питання №45 Чи плануєте Ви оскаржувати рішення по Вашій справі ?



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?» - 30% респондентів, які виявили бажання відповісти на ці питання відповіли, що отримали вчасно повний текст рішення, а 70% утрималися від відповіді.

Відповідаючи на питання 48, 33% респондентів відмітили, що рішення викладено легкою, доступною для розуміння мовою оцінивши на «5» балів, а 67% опитаних утрималися від відповіді.

На думку респондентів про те чи було рішення по їхній справі добре обґрунтованим (питання 49) 33% респондентів оцінили на «5» і 67% утрималися від відповіді.

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 3 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 5 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							КН
	1	2	3	4	5	6	7	
Доступність суду	0	0	0	33%	64%	3%	0	-
Зручність та комфортність перебування у суді	0	0	0	33%	50%	17%	0	-
Повнота та ясність інформації	3%	0	0%	23%	51%	23%	0	-
Дотримання строків судового розгляду	3%	0	3%	67%	20%	7%	0	-
Якість роботи працівників апарату суду	0	0	3%	40%	37%	20%	0	-
Якість роботи судді	0	0	0	37%	33%	30%	0	-

Таким чином, для деяких респондентів найбільш важливим виміром якості, який слід покращувати в першу чергу є дотримання строків судового розгляду і повнота та ясність інформації.

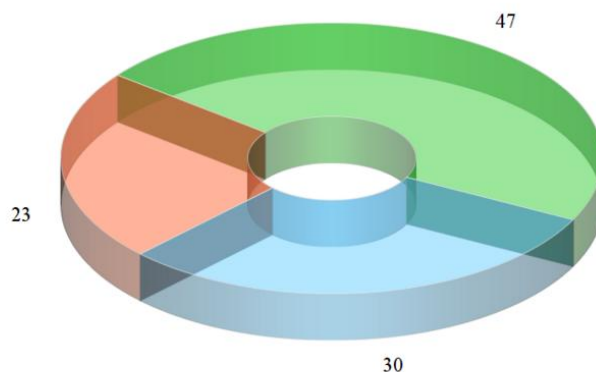
На запитання 55, «чи наявні матеріально-технічні ресурси забезпечують потреби працівників суду для ефективного виконання своїх обов'язків», певна кількість респондентів, яка відповіла на це запитання, зазначала, що «так» (94% від загальної кількості респондентів, які приймали участь в анкетуванні), друга частина респондентів зазначила відповідь «ні» (3% 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» (37 % від загальної кількості респондентів, які приймали участь в анкетуванні), частина респондентів зазначила відповідь «відповідають очікуванням» (60 % від загальної кількості респондентів), 3% не дали відповідь на це питання і жоден респондент не відповів «Гірше, ніж очікував».

На два останні запитання (№57, №58), чи змінилась, якість роботи суду загалом; чи відчували 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 13 % поставили оцінку «5», 7% респондентів зазначили, що якість роботи суду покращилась несуттєво поставивши оцінку «4», 33% опитаних у відповіді на питання зазначили «3» тим самим зазначили, що робота у суді залишилась без змін, 10% респондентів важко відвісти на дане питання. 37% опитаних зазначили у відповідях «9», що є кодом не відповіді і означає, що респондент у цьому суді вперше.

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

■ Так, відчув позитивні зміни ■ Ні, не відчув ніяких змін ■ КН



Керівник апарату суду

О.П. Демиденко