

## **Результати анонімного опитування громадян – відвідувачів суду**

З 01 червня по 15 червня 2016 року в приміщенні Путивльського районного суду Сумської області було проведено анонімне анкетне опитування громадян – відвідувачів суду щодо ефективності, якості роботи суду та доступності правосуддя.

В опитуванні взяли участь респонденти, які є безпосередніми учасниками судових процесів або їх представниками.

Зокрема, учасникам опитування було запропоновано оцінити зручність умов перебування громадян в суді (достатність та зручність місць для очікування, оформлення документів, ознайомлення з матеріалами справи та підготовки до судового слухання; чистота та прибраність приміщень суду; тощо); повноту, якість та доступність інформації для відвідувачів суду (наявність інформаційних стендів, зразків документів, порядку сплати судового збору; зрозумілість інформації щодо місця та часу проведення судових засідань; наявність інформації в Інтернеті тощо); ефективність організації роботи суду (дотримання строків та процедур розгляду справ; вчасність отримання повідомлень про розгляд справ; обґрунтованість затримки/ перенесення судових слухань тощо).

Крім того громадяни – відвідувачі суду мали можливість відповісти на низку питань щодо: відношення суддів та працівників апарату суду до відвідувачів; довіри самих громадян до судової влади взагалі.

Усього в опитуванні взяли участь 22 громадянина – відвідувача суду. Аналіз результатів опитування громадян – відвідувачів суду показав наступні результати.

### **Щодо оцінки роботи суду отримані наступні результати:**

1. На питання анкети, з якого джерела Ви отримуєте інформацію щодо діяльності суду, отримані наступні результати (процентне співвідношення):

- Інтернет (веб-сайт суду, соціальні мережі, Інтернет видання) – 45,45 %
- З особистого спілкування – 31,82 %
- Газети, журнали, телебачення – 9,09 %
- Інше – 13,64 %

2. На питання анкети з якою метою Ви відвідували суд - отримані наступні результати (процентне співвідношення):

- Був учасником судового засідання – 50 %
- Звертався до суду з приводу: отримання копій процесуальних документів, подачі до канцелярії суду різного виду документів, отримання від суду інформації, тощо – 36,36 %
- Інше – 13,64 %

3. На питання анкети який ступінь Вашої обізнаності з роботою суддів в цілому - отримані наступні результати (процентне співвідношення):

- Цілком обізнаний – 18,18 %
- Загалом обізнаний – 68,18 %
- Майже не обізнаний – 13,64 %
- Зовсім не обізнаний – 0 %

4. На питання анкети чи зазнавали Ви певних перешкод у доступі до приміщень суду - отримані наступні результати (процентне співвідношення):

- Так – 9,09 %
- Ні – 77,27 %

- Важко відповісти – 13,64 %

5. На питання анкети якщо Вам доводилося телефонувати до суду чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію телефоном - отримані наступні результати (процентне співвідношення):

- Так – 81,82 %
- Ні – 13,64 %
- Важко відповісти – 4,55 %

6. На питання анкети чи дозволяв графік роботи канцелярії суду вчасно та безперешкодно вирішувати Ваші питання у суді (подати позов, ознайомитися з матеріалами, отримати рішення, ухвалу та ін.) - отримані такі результати (процентне співвідношення):

- Так – 86,36 %
- Ні – 4,55 %
- Важко відповісти – 9,09 %

**На питання анкети чи є характерним для приміщень суду наступне:**

7. Достатність зручних місць для очікування - отримані наступні результати (процентне співвідношення):

- Так – 81,82 %
- Ні – 18,18 %
- Важко відповісти – 0 %

8. Достатність зручних місць для оформлення документів - отримані наступні результати (процентне співвідношення):

- Так – 72,73 %
- Ні – 22,73 %
- Важко відповісти – 4,55 %

9. Достатність зручних місць для ознайомлення з матеріалами справи – отримані наступні результати (процентне співвідношення):

- Так – 72,73 %
- Ні – 9,09 %
- Важко відповісти – 18,18 %

10. Забезпечення зручним місцем під час судового засідання - отримані наступні результати (процентне співвідношення):

- Так – 90,91 %
- Ні – 4,55 %
- Важко сказати – 4,55 %

11. Чи чистими та прибраними є приміщення суду - отримані наступні результати (процентне співвідношення):

- Так – 100 %
- Ні – 0 %
- Важко сказати – 0 %

12. На питання анкети чи зручно у суді розташовані інформаційні стенди (дошки оголошень) - отримані такі результати (процентне співвідношення):

- Так – 100 %
- Ні – 0 %
- Важко сказати – 0 %

**На питання анкети чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо:**

13. Розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень - отримані такі результати (процентне співвідношення):

- Так – 95,45 %
- Ні – 4,55 %
- Важко сказати – 0 %

14. Правил допуску в суд та перебування в ньому - отримані такі результати (процентне співвідношення):

- Так – 77,27 %
- Ні – 9,09 %
- Важко сказати – 13,64 %

15. Справ, що призначені до розгляду - отримані такі результати (процентне співвідношення):

- Так – 72,73 %
- Ні – 9,09 %
- Важко сказати – 18,18 %

16. Зразків документів (заяв, клопотань, тощо) - отримані такі результати (процентне співвідношення):

- Так – 90,91 %
- Ні – 0 %
- Важко сказати – 9,09 %

17. Порядку сплати судового збору, реквізити та розміри платежів - отримані такі результати (процентне співвідношення):

- Так – 81,82 %
- Ні – 0 %
- Важко сказати – 18,18 %

18. На питання анкети чи користувалися Ви сторінкою суду в мережі Інтернет - отримані такі результати (процентне співвідношення):

- Так – 27,27 %
- Ні – 22,73 %
- Важко сказати – 0 %

19. На питання анкети чи знайшли Ви на веб-сторінці суду потрібну для Вас інформацію - отримані такі результати (процентне співвідношення):

- Так – 68,18 %
- Ні – 22,73 %
- Важко сказати – 9,09 %

20. На питання анкети чи працівники суду працювали старанно та не припускалися помилок, які призвели б до перероблення документів та порушення строків – отримані такі результати (процентне співвідношення):

- Так – 86,36 %
- Ні – 9,09 %
- Важко сказати – 4,55 %

**На питання анкети чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами такі риси:**

21. Доброзичливість - отримані такі результати (процентне співвідношення):

- Так – 100 %
- Ні – 0 %
- Важко сказати – 0 %

22. Професіоналізм, знання своєї справи - отримані такі результати (процентне співвідношення):

- Так – 90,91 %
- Ні – 0 %
- Важко сказати – 9,09 %

23. Бажання допомогти - отримані такі результати (процентне співвідношення):

- Так – 95,45 %
- Ні – 0 %
- Важко сказати – 4,55 %

24. Витриманість та конкретність - отримані такі результати (процентне співвідношення):

- Так – 90,91 %
- Ні – 0 %
- Важко сказати – 9,09 %

25. На питання анкети чи вчасно (відповідно до графіку) розпочалися засідання по Вашій справі - отримані такі результати (процентне співвідношення):

- Так – 68,18 %
- Ні – 18,18 %
- Важко сказати – 13,64 %

26. На питання анкети чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання - отримані такі результати (процентне співвідношення):

- Так – 77,27 %
- Ні – 4,55 %
- Важко сказати – 18,18 %

27. На питання анкети чи вчасно Ви отримували повідомлення про розгляд справи - отримані такі результати (процентне співвідношення):

- Так – 81,82 %
- Ні – 4,55 %
- Важко сказати – 13,64 %

28. На питання анкети чи вважаєте Ви обґрунтованими затримання/перенесення слухання у розгляді Вашої справи - отримані такі результати (процентне співвідношення):

- Так – 77,27 %
- Ні – 22,73 %
- Важко сказати – 0 %

**На питання анкети як на Вашу думку, чи було характерним для суддів Путивльського районного суду Сумської області наступне:**

29. Неупередженість та незалежність (суддя не піддавався зовнішньому тиску , якщо такий був (процентне співвідношення):

- Так – 72,73 %
- Ні – 13,64 %
- Важко сказати – 13,64 %

30. Коректність, доброзичливість, ввічливість - отримані такі результати (процентне співвідношення):

- Так – 86,36 %
- Ні – 9,09 %
- Важко сказати – 4,55 %

31. Належна підготовка до справи та знання справи - отримані такі результати (процентне співвідношення):

- Так – 90,91 %
- Ні – 0 %
- Важко сказати – 9,09 %

32. Надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію - отримані такі результати (процентне співвідношення):

- Так – 90,91 %
- Ні – 0 %
- Важко сказати – 9,09 %

33. Дотримання строків розгляду справи - отримані такі результати (процентне співвідношення):

- Так – 90,91 %
- Ні – 0 %
- Важко сказати – 9,09 %

34. На питання анкети чи вчасно судді Путивльського районного суду виготовляють повні тексти рішень по справам, в яких Ви брали участь - отримані такі результати (процентне співвідношення) (процентне співвідношення):

- Так – 77,27 %
- Ні – 4,55 %
- Важко сказати – 18,18 %

35. На питання анкети коли йде мова про підвищення якості роботи Путивльського районного суду Сумської області, на Вашу думку, які виміри якості, слід покращувати в першу чергу, поставте в порядку важливості для Вас шість вимірів якості за ступенем важливості 1- найбільш важливий вимір якості (слід покращувати в першу чергу); 6 – найменш важливий вимір якості - середній бал отриманих результатів складає :



36. На питання анкети якщо Ви були в нашому суді раніше, то як на Ваш погляд змінилась якість роботи суду загалом - отримані такі результати (процентне співвідношення):

- Покращились значно – 27,27 %
- Покращились несуттєво – 18,18 %
- Залишилась без змін – 18,18 %
- Дещо погіршилась – 0 %
- Значно погіршилась – 0 %
- Важко відповісти – 36,36 %

37. На питання анкети які конкретні зміни, на Ваш погляд, необхідні для покращення роботи цього суду сьогодні - отримані такі результати :

- *вчасно, відповідно до графіку, розпочинати судові засідання;*
- *більше молодих кваліфікованих спеціалістів;*
- *прибрати корупцію;*
- *професійна кваліфікація суддів не на високому рівні, тому необхідні зміни кадрів;*
- *ефективність роботи, швидший розгляд справ, покращення судового залу;*
- *все задовольняє, змін не потрібно.*

38. На питання анкети оцініть, будь-ласка, за 5-бальною шкалою, якість роботи нашого суду – середній бал отриманих результатів складає - **4,41**.

Аналізуючи інформацію, отриману під час проведення опитування громадян - відвідувачів суду, слід зазначити, що відмічений достатній рівень зручності умов перебування громадян у суді, ефективності організації роботи суду, а також повноти, якості та доступності інформації для відвідувачів. Таким чином більшість респондентів вважають достатнім обсяг інформації, який розміщений на стендах у приміщенні суду та на веб-сайті суду.

Щодо думки громадян про незалежність та неупередженість суду при розгляді справи та забезпеченості справедливого судового розгляду – вона також є досить позитивною.

Вважаємо за доцільне запланувати на 2017 рік ведення обліку громадської думки про роботу суду на підставі регулярного суспільного моніторингу, шляхом проведення анкетування.