



У К Р А Ї Н А

РОКИТНЯНСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД КИЇВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

09600, смт. Рокитне Київської області, вул. Заводська, 11

тел./факс 0-(4562)-5-13-39, 5-11-53.

електронна адреса: inbox@rk.ko.court.gov.ua

На виконання Рішення Ради суддів України № 5 від 5 лютого 2015 року в Рокитнянському районному суді Київської області в рамках Проекту «Система оцінки якості роботи суду: стандарти, критерії, показники та методи» проведено анкетування, яке включало до себе: внутрішнє опитування судді (додаток 2 Рішення); внутрішнє опитування працівника апарату суду (додаток 3 Рішення); опитування відвідувачів щодо якості функціонування суду (додаток 6 Рішення).

В анкетуванні, взяли участь 3 суддів, 16 працівників апарату суду, 20 відвідувачів суду.

За результатами анкетування

«Анкета опитування відвідувачів щодо якості функціонування суду» (Додаток 6 Рішення РСУ № 5)

В опитуванні приймали участь 10% респондентів віком від 18 до 25 років; 40% респондентів віком від 26 до 39 років; 40 % респондентів віком від 40 до 59 років та 10% респондентів 60 років і старше.

45 % від опитуваних мають середню та неповну середню освіту, 20 % - мають базову вищу освіту та 35% від опитуваних мають повну вищу освіту.

Повну вищу юридичну освіту мають 35% респондентів.

55 % опитуваних мешкають в населеному пункті за місцем розташування суду, 45 % - в іншому населеному пункті.

На наступне **запитання № 6** «У суді Ви представляєте...», 70% респондентів відмітили «1», 30 % респондентів зазначили «2».

На **запитання № 7** «Ви вважаєте себе...», 95% респондентів відмітили «3», 1 % респондентів зазначили «2».

На **запитання № 8** «Як часто Ви були учасником судового процесу», 60% респондентів відмітили «1», 35 % респондентів зазначили «3», 5 % респондентів зазначили «2».

На **запитання № 9** «В якому з видів судового процесу в цьому суді Ви берете участь?», 45% респондентів відмітили «1», 40 % респондентів зазначили «2», 15 % респондентів зазначили «4».

На **запитання № 10** «На якій стадії розгляду перебуває Ваша справа?», 45% респондентів відмітили «3», 45 % респондентів зазначили «2», 10 % респондентів зазначили «1».

На **запитання № 11** «Який ступень Вашої обізнаності з роботою судів та суддів в цілому?», 55 респондентів відмітили «2», 30 % респондентів зазначили «3», 10 % респондентів відмітили «4», 5 % респондентів зазначили «1».

На **запитання № 12** «Оцініть, будь ласка, якість роботи суду», 35% респондентів відмітили «5», 65 % респондентів зазначили «4».

Другий блок запитань.

Доступність суду.

На запитання:

- «чи легко Вам було знайти будівлю суду» — 90% зазначили «5», 10 % зазначили «4»;

-«чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом» — 85 % зазначили «5», 5 % зазначили «3», 10 % не надавали відповіді так як не користуються громадським транспортом;

-«чи зручно паркувати автомобіль» — 95 % зазначили «5», 5 % зазначили «2»;

-«чи зазнавали певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони» - 100% респондентів відмітили «Ні»;

-«чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення і користуватися послугами» - 50 % зазначили «5», 40 % зазначили «4», 10 % зазначили «1»;

-«чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію» - 85 % зазначили «5», 10% зазначили «4», 5 % зазначили «9»;

-«чи давав графік роботи канцелярії суду можливість вчасно та безперешкодно вирішувати Ваші справи в суді» 95 % зазначили «5», 5 % зазначили «4»;

-«чи могли б Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката та юриста» - 30 % зазначили «5», 25 % зазначили «3», 35 % зазначили «4», 10 % зазначили «2».

В розділі «Зручність та комфортність перебування у суді»:

На запитання: Чи характерно для приміщень суду: «достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання», «вільний доступ до побутових приміщень», «чистота та прибраність приміщень», «достатність освітлення», «чи зручно у суді розташовані інформаційні стенди» - майже всі респонденти зазначили «5», лише на **запитання № 19** вищевказаного розділу декілька респондентів зазначили «4» (15 % від загальної кількості опитаних);

На запитання: Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді (інформація щодо:

-«розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень» - 90% оцінили на «5», 10 % оцінили на «4»;

-«правил допуску в суд та перебування в ньому»- 100% оцінили на «5»;

-«справ, що призначені до розгляду» - 100% оцінили на «5»;

-«зразків документів» та «порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів» - 95% оцінили на «5», 5 % оцінили на «4»;

-«чи користувалися сторінкою суду в мережі інтернет?» - 60 % відповіли «Ні», 40 % відповіли «Так»;

-«чи знайшли на сторінці потрібну інформацію» — 40% зазначили «5», решта не користувалися сторінкою суду в мережі інтернет.

На запитання: Сприяння роботи працівників апарату суду та Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами доброзичливість, однакове ставлення, професіоналізм: 80% оцінили на «5», 20 % оцінили на «4».

На запитання в розділі «Дотримання строків судового розгляду»:

-«чи вчасно (відповідно до графіка) розпочалося останнє засідання по вашій справі?» - 80% оцінили на «5», 10 % оцінили на «4», 10 % не оцінювали, оскільки розгляд по їх справах ще не призначений;

-«чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання?» - 80% оцінили на «5», 5 % оцінили на «4», 5 % оцінили на «9», 10 % не оцінювали, оскільки розгляд по їх справах ще не призначений;

-«чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи?» - 90% оцінили на «5», 10 % не оцінювали, оскільки розгляд по їх справах ще не призначений;

-«чи вважаєте Ви обґрунтованими затримки / перенесення слухань у розгляді Вашої справи?» - 55 % оцінили на «5», 15 % оцінили на «4», 20 % оцінили на «9», 10 % не оцінювали, оскільки розгляд по їх справах ще не призначений.

На запитання в розділі «Сприйняття роботи судді:

-«неупередженість та незалежність» - 75% оцінили на «5», 5 % оцінили на «3», 10 % оцінили на «9», 10 % не оцінювали, оскільки розгляд по їх справах ще не призначений;

-«коректність, доброзичливість, ввічливість» - 65 % оцінили на «5», 20 % оцінили на «4», 5 % оцінили на «3», 10 % не оцінювали, оскільки розгляд по їх справах ще не призначений;

-«належна підготовка до справи, знання справи» - 80% оцінили на «5», 10 % оцінили на «4», 10 % не оцінювали, оскільки розгляд по їх справах ще не призначений;

-«надання можливостей сторонам обґрунтувати свою позицію» - 90% оцінили на «5», 10 % не оцінювали, оскільки розгляд по їх справах ще не призначений;

-«дотримання процедури розгляду» - 90 % оцінили на «5», 10 % не оцінювали, оскільки розгляд по їх справах ще не призначений.

На запитання в розділі «Судове рішення (якщо розгляд справи завершено)»:

-«чи рішення по Вашій справі було на Вашу користь» - 35% оцінили на «Так», 10 % оцінили на «Ні», 45 % зазначили, що розгляд триває, 10 % не оцінювали, оскільки розгляд по їх справах ще не призначений;

-«чи отримали Ви повний текст рішення по справі» та «чи вчасно Ви отримали повний текст рішення» - 45 % оцінили на «1», 45% зазначили, що розгляд триває, 10 % не оцінювали, оскільки розгляд по їх справах ще не призначений;

-«чи було рішення викладено легкою, доступною для розуміння мовою?» - 10% оцінили на «4», 35 % оцінили на «5», 45% зазначили, що розгляд триває, 10 % не оцінювали, оскільки розгляд по їх справах ще не призначений;

-«чи було рішення добре обгрунтованим» - 15% оцінили на «5», 25 % оцінили на «4», 5 % оцінили на «3», 45% зазначили, що розгляд триває, 10 % не оцінювали, оскільки розгляд по їх справах ще не призначений.

В розділі Вкажіть загальну кількість:

-«судових засідань, що відбулися по Вашій справі» - відповіді зазначали від 1 до 6 засідань;

-«судових Засідань, що не відбулися через неналежну організацію роботи суду» – «0»;

-«візитів до суду, що не були пов'язані з участю в судових засіданнях — від 1 до 10 візитів.

В блоці «Зміни та рекомендації» на запитання «які виміри якості слід покращувати в першу чергу, коли мова йде про підвищення якості роботи суду», загалом зазначали про доступність до суду.

На запитання «якість роботи працівників апарату суду» 70% надали оцінку «5», 5 % надали оцінку «6», 5 % надали оцінку «4», 20% респондентів, які у запитанні № 10 відповіли «2» або «4» закінчували інтерв'ю.

На додаткове запитання, «які конкретні зміни необхідні для покращення роботи цього суду сьогодні», дехто з респондентів зазначив щодо забезпечення доступу до приміщення суду інвалідів (хоча приміщення суду обладнано пандусом).

На додаткове запитання, «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» (15 % від загальної кількості респондентів, які приймали участь в анкетуванні), друга частина респондентів зазначила відповідь «ні» (40 % від загальної кількості респондентів), 20 % зазначили «9».

На додаткове запитання, «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» (75 % від загальної кількості респондентів, які приймали участь і анкетуванні), друга частина респондентів зазначила відповідь «відповідають очікуванням» (5 % від загальної кількості респондентів).

На два останні додаткових 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 додаткові запитання, зазначили, що значно покращилась діяльність суду (25 % від загальної кількості), покращилась не суттєво (5 % від загальної кількості), важко сказати (5% від загальної кількості), 30 % респондентів зазначили, що позитивні зміни відчують.

ГОЛОВА РОКИТНЯНСЬКОГО
РАЙОННОГО СУДУ
КИЇВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

О.В.ЛИТВИН