**Результати опитування, проведеного Обухівським районним судом Київської області  у вересні 2016 року.**

 На виконання рішення Ради суддів України №35 від 12 травня 2016 року в рамках реалізації Проекту «Система оцінки якості роботи суду: стандарти, критерії, показники та методи» у вересня 2016 року Обухівським районним судом Київської області було проведено анкетування, яке включало: внутрішнє опитування судді (Додаток 2 Рішення РСУ №5 від 5 лютого 2015 року), внутрішнє опитування працівника апарату суду (Додаток 3 Рішення РСУ від 5 лютого 2015 року) та опитування відвідувачів щодо якості функціонування суду (Додаток 6 Рішення РСУ від 5 лютого 2015 року).

**Опитування проводилось у вересні 2016 року.**

В анкетуванні взяли участь 12 респондентів, з яких 60% чоловічої статі, 40% жіночої статі.

В опитуванні приймали участь 16,6% респондентів віком від 18 до 25 років; 33,4%  респондентів віком від 26-39; 41,7% респондентів віком від 40 до 59 років; та 8,3% респондентів віком від 60 років і більше.

**Повну вищу освіту мають** 58,3% опитуваних респондентів; базову вищу освіту мають 33,4% опитуваних респондентів; середню та неповну середню освіту мають 8,3% опитуваних респондентів;

**Наявність вищої  юридичної освіти мають** 66,7% опитуваних; не вищої  юридичної освіти 33,3% опитаних.

50% опитуваних мешкають в населеному пункті де розташований суд, 50% - в іншому населеному пункті.

**На запитання №6 «У суді Ви представляєте...»,**

- особисто себе (є позивачем, відповідачем/свідком/потерпілим) відмітили  50% респондентів ;

-    іншу особу - відмітили 33,3% опитуваних;

-    інше  – відмітили 16.7% опитуваних.

**На запитання №7 «Ви вважаєте себе…»**

-         бідним – відповіло 16,7% опитаних;

-         нижче середнього – відповіло 25% опитаних;

-         середнього статку – відповіло 50% опитуваних;

-         КН – 8,3%

**На запитання №8 «Як часто ви були учасником судового процесу?»,**

-         Це мій перший судовий процес – відповіли 25% відсотків опитуваних;

-         2-5 разів – відповіли 33,3% опитуваних;

-         6 разів і більше - зазначили 41,7% респондентів.

**На запитання №9 «В якому з видів судового процесу в цьому суді Ви берете  участь?»,**

-         цивільний процес – відповіли 100% респондентів;

-          кримінальний процес – зазначили 25% респондентів;

-         адміністративний процес – зазначили 16,7% опитуваних;

-         справа про адміністративні правопорушення – дали відповідь 16,7% опитуваних.

**На запитання №10 «На якій стадії розгляду перебуває Ваша справа?»,**

-         розгляд справи ще не розпочато – відповіли 16,7% опитуваних;

-         справа перебуває в процесі розгляду – відповіли 75% опитуваних;

-         розгляд справи завершено (винесено рішення) – дали відповідь 25% респондентів;

-         інше – вказали 8,3% опитуваних.

**На запитання №11 «Який ступінь Вашої обізнаності з роботою суддів у цілому?»,**

-         цілком обізнаний – відповіло 25% респондентів;

-         загалом обізнаний – відповіло 25% респондентів;

-         майже не обізнаний – вказало 33,4% опитуваних;

-         зовсім не обізнаний – вказало 8,3% опитаних

-         КН – 8,3% опитаних

**На запитання №12 «Оцініть будь, ласка, якість роботи цього суду»,**

-         посередньо – відмітили 8,4% респондентів;

-         добре – зазначили 58,3% опитуваних;

-         відмінно – вказали 33,3% опитуваних;

**Другий блок запитань**

**Доступність суду**

**На запитання  «Чи легко Вам було знайти будівлю суду?»,**

-         цілком так - вказало 91,7% респондентів;

-         швидше так - вказало 8,3% респондентів;

**На запитання «Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом?»,**

-         цілком так - вказало 58,3% респондентів;

-         швидше так - вказало 8,3% респондентів;

-         більш-менш – дало відповідь 25% опитуваних;

-         цілком ні – дало відповідь 8,3% опитуваних

**На запитання «Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду?»,**

-         цілком так - вказало 8,3% респондентів;

-         швидше так - вказало 33,3% респондентів;

-         більш-менш – дало відповідь 16,7% опитуваних;

-         швидше ні - дало відповідь 8,3% опитуваних;

-         цілком ні – дало відповідь 16,7% опитуваних

**На запитання «Чи зазнавали Ви певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони?»**

-         НІ – відповіли 83,3% опитуваних;

-         ТАК – відповіли 16,7% опитуваних.

**На запитання «Як Ви вважаєте, чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду?»,**

-         цілком так - вказало 66,7% респондентів;

-         швидше так - вказало 8,3% респондентів;

-         більш-менш – дало відповідь 16,7% опитуваних;

-         швидше ні - дало відповідь 8,3% опитуваних.

**На запитання «Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію?»,**

-         цілком так - вказало 50% респондентів;

-         швидше так - вказало 16,7% респондентів;

-         більш-менш – дало відповідь 33,3 % опитуваних;

**На запитання «Чи давав графік роботи канцелярії суду можливість вчасно та безперешкодно вирішувати Ваші справи у суді (подати позов, ознайомитися з матеріалами справи, отримати рішення, ухвалу, вирок та ін..?)»,**

-         цілком так - вказало 58,3% респондентів;

-         швидше так - вказало 25% респондентів;

-         більш-менш – дало відповідь 16,7 % опитуваних;

**На запитання «Чи могли б Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) у разі необхідності?»,**

-         цілком так - вказало 16,7% респондентів;

-         швидше так - вказало 25% респондентів;

-         більш-менш – дало відповідь 33,3% опитуваних;

-         швидше ні - дало відповідь 16,7% опитуваних;

-         КН – 8,3%.

**В розділі «Зручність та комфортність перебування в суді»**

**На запитання «Чи характерно для приміщень суду:**

**достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання**

-         цілком так - вказало 66,7% респондентів;

-         швидше так - вказало 8,3% респондентів;

-         більш-менш – дало відповідь 16,7% опитуваних;

-         швидше ні - дало відповідь 8,3% опитуваних;

**вільний доступ до побутових приміщень**

-         цілком так - вказало 50% респондентів;

-         швидше так - вказало 25% респондентів;

-         більш-менш – дало відповідь 25% опитуваних.

**чистота та прибраність приміщень**

-         цілком так - вказало 25% респондентів;

-         швидше так - вказало 25% респондентів;

-         більш-менш – дало відповідь 16,6% опитуваних;

-         швидше ні - дало відповідь 16,7% опитуваних;

-         цілком ні – дало відповідь 16,7% опитуваних

**достатність освітлення**

-         цілком так - вказало 66,7% респондентів;

-         швидше так - вказало 8,3% респондентів;

-         більш-менш – дало відповідь 16,7% опитуваних;

-         швидше ні - дало відповідь 8,3% опитуваних;

**В розділі «Повнота та ясність інформації»**

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

**розташування інформаційних стендів у суді (дошок об'яв)**

-         цілком так - вказало 58,4% респондентів;

-         швидше так - вказало 33,3% респондентів;

-         більш-менш – дало відповідь 8,3% опитуваних;

**розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень**

-         цілком так - вказало 58,4% респондентів;

-         швидше так - вказало 33,3% респондентів;

-         більш-менш – дало відповідь 8,3% опитуваних;

**правил допуску в суд та перебування в ньому**

-         цілком так - вказало 58,3% респондентів;

-         швидше так - вказало 25% респондентів;

-         швидше ні – дало відповідь 16,7% опитуваних;

**справ, що призначені до розгляду**

-         цілком так - вказало 75% респондентів;

-         швидше так - вказало 8,3% респондентів;

-         більш-менш – дало відповідь 16,7% опитуваних;

**зразків документів (заяв, клопотань тощо)**

-         цілком так - вказало 66,6% респондентів;

-         швидше так - вказало 16,7% респондентів;

-         більш-менш – дало відповідь 16,7% опитуваних;

**порядку сплати судових зборів та мита,  реквізити та розміри платежів**

-         цілком так - вказало 91,7% респондентів;

-         швидше так - вказало 8,3% респондентів;

**Чи користувалися Ви сторінкою суду в мережі Інтернет?**

-          ТАК - вказало 66,7% респондентів;

-          НІ - вказало 33,3% респондентів;

  **Чи знайшли Ви на сторінці суду потрібну для Вас інформацію?**

-         цілком так - вказало 62,5% респондентів;

-         КН -  37,5%.

**В розділі «Сприйняття роботи працівників апарату суду»**

**На запитання чи виявили працівника апарату суду при спілкуванні з вами:**

**доброзичливість, повагу, бажання допомогти**

-         цілком так - вказало 58,3% респондентів;

-         швидше так - вказало 41,7% респондентів;

**однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу**

-         цілком так - вказало 66,7% респондентів;

-         швидше так - вказало 33,3% респондентів;

**професіоналізм, знання своєї справи**

-         цілком так - вказало 66,7% респондентів;

-         швидше так - вказало 33,3% респондентів;

**Чи старанно працювали  працівники суду та не припускалися помилок,  які призводили б  до перероблення документів та порушення строків?**

-         цілком так - вказало 66,7% респондентів;

-         швидше так - вказало 33,3% респондентів;

**В розділі «Дотримання строків судового розгляду»**

**На запитання чи вчасно (відповідно до графіка) розпочалося останнє судове засідання по Вашій справі?**

-         цілком так - вказало 41,7% респондентів;

-         швидше так - вказало 16,6% респондентів;

-         більш-менш – дало відповідь 41,7% опитуваних;

**На запитання чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання?**

-         цілком так - вказало 41,7% респондентів;

-         швидше так - вказало 16,6% респондентів;

-         більш-менш – дало відповідь 41,7% опитуваних;

**На запитання чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи?**

-         цілком так - вказало 41,7% респондентів;

-         швидше так - вказало 41,7% респондентів;

-         більш-менш – дало відповідь 8,3% опитуваних;

-         швидше ні - дало відповідь 8,3% опитуваних;

**На питання чи вважаєте Ви обґрунтованими затримки/перенесення слухань у розгляді Вашої справи?**

-         цілком так - вказало 33,3% респондентів;

-         швидше так - вказало 50% респондентів;

-         більш-менш – дало відповідь 16,7% опитуваних;

**В розділі «Сприйняття роботи судді»**

**На запитання чи були, на Вашу думку, характерними для судді, що розглядав Вашу справу (одноособово чи як голова колегії суддів):**

**неупередженість та незалежність (суддя не піддавався зовнішньому тиску, якщо такий був)**

-         цілком так - вказало 25% респондентів;

-         швидше так - вказало 25% респондентів;

-         більш-менш – дало відповідь 16,6% опитуваних;

-         швидше ні - дало відповідь 16,7% опитуваних;

-         цілком ні – дало відповідь 16,7% опитуваних

**коректність, доброзичливість, ввічливість**

-         цілком так - вказало 25% респондентів;

-         швидше так - вказало 25% респондентів;

-         більш-менш – дало відповідь 16,6% опитуваних;

-         швидше ні - дало відповідь 16,7% опитуваних;

-         цілком ні – дало відповідь 16,7% опитуваних

**належна підготовка до справи та знання справи**

-         цілком так - вказало 50% респондентів;

-         швидше так - вказало 41,7% респондентів;

-         більш-менш – дало відповідь 8,3% опитуваних;

**надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію**

-         цілком так - вказало 58,3% респондентів;

-         швидше так - вказало 33,3,% респондентів;

-         більш-менш – дало відповідь 8,4% опитуваних;

**дотримання процедур розгляду**

-         цілком так - вказало 66,7% респондентів;

-         швидше так - вказало 33,3,% респондентів;

**В розділі «Судове рішення»(якщо розгляд справи завершено)**

**На запитання чи рішення по Вашій справі було на Вашу користь?**

-         ТАК – відповіли 58,3% опитуваних;

-         НІ – відповіли 25% опитуваних.

**На запитання чи плануєте Ви оскаржувати рішення по Вашій справі?**

-         ТАК – відповіли 66,7% опитуваних;

-         НІ – відповіли 16,6% опитуваних.

**На запитання чи отримали Ви повний текст рішення по Вашій справі?**

-         ТАК – відповіли 66,7% опитуваних;

-         НІ – відповіли 16,6% опитуваних.

**На запитання чи вчасно Ви отримали повний текст рішення по Вашій справі?**

-         ТАК – відповіли 66,7% опитуваних;

-         НІ – відповіли 16,6% опитуваних.

**На запитання чи було рішення викладено легкою, доступною для розуміння мовою?**

-         цілком так - вказало 58,3% респондентів;

-         швидше так - вказало 33,3,% респондентів;

-         більш-менш – дало відповідь 8,4% опитуваних;

**На запитання чи було на Вашу думку  рішення по Вашій справі добре обґрунтованим?**

-         цілком так - вказало 50% респондентів;

-         швидше так - вказало 25% респондентів;

-         більш-менш – дало відповідь 8,3% опитуваних;

**В розділі  Вкажіть загальну кількість:**

-          Судових засідань, що відбулися по Вашій справі – відповіді зазначили від 1 до 5 засідань;

-          Судових засідань, що не відбулися через неналежну організацію роботи суду –  від 1 до 2;

-          Візитів до суду, що не були пов’язані з участю в судових засіданнях – відповіді зазначили від 1 до 10 візитів.

За наслідком опитування респонденти внесли свої пропозиції щодо покращення роботи суду. Із вказаних пропозицій можна відмітити, що респонденти рекомендують покращити матеріальне - технічне забезпечення суду: оснащення коридорів додатковими столами і стільцями для відвідувачів, належне забезпечення оргтехнікою тощо..

Отже, отримані показники, що були виявлені під час опитування, дозволяють зробити  в цілому позитивні висновки щодо організації роботи Обухівського районного суду Київської області

Дані проведеного анкетування слугуватимуть основою для напрацювання рекомендацій покращення надання Обухівським районним судом судових послуг.

Керівництво Обухівського районного суду Київської області висловлює вдячність усім учасникам опитування за витрачений ними час на надання відповідей. Усі результати проведеного анонімного опитування опрацьовані та прийняті до уваги. В подальшому керівництвом суду вживатимуться усі можливі заходи щодо покращення якості роботи суду.