

**АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ОПИТУВАННЯ В
Старосамбірському районному суді Львівської області
в період з 20 по 27 вересня 2016 року**

Більшість опитаних - чоловіки (72,73%), Найбільш представлені респонденти із повною вищою юридичною освітою (63,64%), 18,8% мають базову вищу освіту, стільки ж опитаних із середньою освітою. Більшість опитаних проживають у населеному пункті, де розташований суд (63,64%).

Відносна більшість (54,55%) респондентів представляють в суді особисто себе, ще 45,45% - інтереси інших осіб (є адвокатами, юрисконсультами). 45,45% респондентів брали участь у судовому процесі 6 і більше разів, таких для кого це перший судовий процес 27,27%, стільки ж були учасниками 2-5 разів. Переважна більшість відвідувачів (81,82%)- учасники цивільного процесу, ще по 9,09% - учасники кримінального процесу та адміністративного процесу. У 45,45% респондентів справа знаходиться на стадії розгляду, для такої ж кількості респондентів розгляд справи завершено (в т.ч. із винесенням рішення), 9,09% відвідувачів заходили для отримання інформації про порядок подачі позовних заяв.

36,36 % опитаних є цілком обізнаними з роботою суду, ще стільки ж загалом обізнані із роботою судів, 27,27% майже не обізнані із роботою судів.

Більшість респондентів (54,55%) в цілому оцінили якість роботи суду на «добре», решта (45,45%) – на «відмінно».

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл. 1.1.

Таблиця 1.1. – Оцінки якості роботи суду за основними вимірами.

<i>Виміри якості</i>	<i>Середній бал</i>
Доступність суду	4,20
Зручність та комфортність перебування	4,34
Повнота та ясність інформації	4,54
Сприйняття роботи працівників апарату	4,45
Дотримання строків судового розгляду	4,09
Сприйняття роботи суддів	4,16

Таким чином у суді найвище була оцінена повнота та ясність інформації – у **4,54 бали**.

1. Повнота та ясність інформації

<i>Виміри якості</i>	<i>Середній бал</i>
Чи зручно у суді розташовані інформаційні стенди (дошки об'яв)?	4,73
<i>Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо:</i>	
– розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень	4,36
– правил допуску в суд та перебування в ньому	4,55
– справ, що призначені до розгляду	4,55
– зразків документів (заяв, клопотань, тощо)	4,36
– порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів	4,73
Чи користувалися Ви сторінкою суду в мережі Інтернет?	Так – 36,36% Ні – 63,64 %
Чи знайшли Ви на сторінці суду потрібну для Вас інформацію?	5

Найвище респонденти оцінили якість наповнення інтернет-сторінки суду (5 балів). Інші індикатори також отримали достатньо високі оцінки. Зокрема, зручність розташування інформаційних стендів (4,73 бали), інформація порядку сплати та розмірів судового збору (4,73 бали), щодо справ, призначених до розгляду (4,55 бали), зразки документів (4,36 бали), та інформація про розташування кабінетів та інших приміщень (4,36 бали).

Наступним йде сприйняття роботи працівників апарату суду, оцінене у 4,45 бали.

2. Сприйняття роботи працівників апарату суду

<i>Виміри якості</i>	<i>Середній бал</i>
Чи працівники суду працювали старанно та не припускалися помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків?	4,55
<i>Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами такі риси:</i>	
– доброзичливість, повага, бажання допомогти	4,36
– однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу	4,45
– професіоналізм, знання своєї справи	4,45

Достатньо високо оцінки отримали «безпомилковість» оформлення документів працівниками апарату суду (4,55 бали), професіоналізм та знання своєї справи а також однакове ставлення до всіх відвідувачів (по 4,45 бали). Дещо нижче оцінена виявлені при спілкуванні доброзичливість, повага, бажання допомогти (по 4,36 бали).

3. Зручність та комфортність перебування у суді

<i>Виміри якості</i>	<i>Середній бал</i>
– достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання?	4
– вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)?	4,36
– чистота та прибраність приміщень?	4,45
– достатність освітлення?	4,55

Зручність та комфортність перебування у суді була оцінена у 4,34 бали. Достатність освітлення (4,55 бали), чистота та прибраність приміщень (4,45 бали), вільний доступ до побутових приміщень набрав 4,36 бали, достатність зручних місць (4 бали).

4. Доступність до суду

<i>Виміри якості</i>	<i>Середній бал</i>
Чи легко Вам було знайти будівлю суду?	4,91
Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом? (Якщо Ви не користуєтесь громадським транспортом, дайте відповідь на наступне запитання)	4,27
Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду?	3,55
Чи зазнавали Ви певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони?	Так – 9,09% Ні – 90,91%
Як Ви вважаєте, чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду?	4,45
Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію телефоном?	4,66
Чи дозволяв графік роботи канцелярії суду вчасно та безперешкодно вирішувати Ваші справи у суді (подати позов, ознайомитися з матеріалами, отримати рішення, ухвалу, вирок та ін.)?	4,91
Чи могли би Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) у разі необхідності?	2,73

Достатньо невисоко у порівнянні із іншими вимірами у суді забезпечується доступність суду (4,27 бали). Високі бали отримали: легкість знаходження будівлі суду та зручність графіку роботи канцелярії (по 4,91 бали), надання інформації по телефону (4,66 бали), відсутність перешкод з боку охорони (4,45 бали), і доступність суду для осіб з обмеженими можливостями (4,45 бали). Дещо нижче оцінена зручність добирання громадським транспортом (4,27 бали). Найбільше респонденти не задоволені недостатністю паркувальних місць біля суду (3,55 бали) і можливістю дозволити собі витрати на послуги адвоката (3,92 бали). *Слід відмітити, що показник останнього індикатора не залежить безпосередньо від якості роботи суддів та працівників суду.*

5. Сприйняття роботи судді

Виміри якості	Середній бал
<i>Як на Вашу думку, чи було характерним для судді, що розглядав Вашу справу (одноособово чи як голова колегії суддів), наступне:</i>	
– неупередженість та незалежність (суддя не піддався зовнішньому тиску, якщо такий був)	4,27
– коректність, доброзичливість, ввічливість	4
– належна підготовка до справи та знання справи	4,18
– надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію	4,45
– дотримання процедури розгляду	3,91

Сприйняття роботи суддів оцінено у 4,16 бали. Досить високо оцінені надання можливості сторонам обґрунтувати свою позицію (4,45 бали), неупередженість та незалежність (4,27 бали) та належна підготовка судді до справи отримали (4,18 бали). Дещо нижче респонденти оцінили проявлені коректність, доброзичливість та ввічливість (4 бали) та дотримання процедури розгляду (3,91 бали).

6. Дотримання строків судового розгляду

Виміри якості	Середній бал
Чи вчасно (відповідно до графіку) розпочалося останнє засідання по Вашій справі?	4
Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання?	3,55
Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи?	4,73
Чи вважаєте Ви обґрунтованими затримки/ перенесення слухань у розгляді Вашої справи?	4,09

Найгірше у порівнянні із іншими вимірами у суді забезпечується дотримання строків судового розгляду. Найкраще респонденти оцінили вчасність отримання повісток та повідомлень (4,73 бали), обґрунтованість затримки/перенесення слухань (4,09 бали). Дещо нижче оцінені вчасність початку останнього засідання - 4 бали і врахування побажань сторін при призначенні дня та часу засідань (3,55 бали).

Серед пропозицій респондентів слід звернути увагу на такі: «облаштування автопарковки», «встановлення платіжного терміналу» та «доступу до Інтернету через WI-FI».

Критичний аналіз результатів опитування та їх обговорення з суддями та працівниками апарату суду дозволив розробити такі рекомендації, які можуть бути реалізовані найближчим часом:

- Розглянути можливість пошуку додаткових місць для паркування автомобілів відвідувачів суду;
- Покращити умови доступу до суду для осіб з обмеженими можливостями, зокрема, пониження тротуарів; розмістити у будівлі таблички шрифтом Брайля для незрячих осіб;
- Більше уваги до списків справ, які призначені до розгляду;
- При призначенні часу розгляду брати до уваги місце проживання відвідувача.
- Поширити інформацію серед відвідувачів суду про наявність веб-сторінки суду та можливості пошуку на ній необхідної інформації;
- Більше пояснень надавати відвідувачам у випадку перенесення/затримки початку засідання;