

Результати опитування відвідувачів Апеляційного суду Закарпатської області

На виконання рішень Ради суддів України № 35 від 12.05.2016 та №28 від 02.04.2015 року у вересні 2016 року в Апеляційному суді Закарпатської області було проведено опитування громадян - відвідувачів суду у рамках реалізації проекту «COPC».

Блок 1. Загальна характеристика респондента.

I.1-7. В опитуванні взяв участь 51 респондент, 10 % - віком від 18 до 25 років, 42 % – віком від 26 до 39 років, 42% – віком від 40 до 59 років; решта віком від 60 років і старше (6%).

84 % респондентів вказали, що мають повну вищу освіту, з них 55 % - вищу юридичну освіту.

Відповіли на питання щодо якості функціонування суду 48 % чоловіків та 52% жінок. 52 % опитаних вказали, що проживають в населеному пункті, розташованому за місцем розташування суду. 48 % респондентів зазначили, що представляють у суді іншу особу. 64 % вважають себе середнього статку.

8-10. На запитання: «Як часто Ви були учасником судового процесу?» 71 % опитаних відповіли, що 6 і більше разів. 61% респондентів також зазначили, що у день проведення опитування їх справа перебувала на стадії розгляду.

11. На запитання про ступінь обізнаності з роботою судів та суддів в цілому 39% вважають себе цілком обізнаними, 45% – загалом обізнаними – решта – не відповіли.

12. На запитання: «Оцініть, будь ласка, за 5-бальною шкалою якість роботи цього суду» 29% поставили «добре», 10 % - «задовільно», 35 % оцінили на «відмінно», решта від відповіді утрималися.

Блок 2. Основна частина оцінювання за вимірами якості. Доступність суду.

13. На запитання: «Чи легко було знайти будівлю суду?» 61% респондентів поставили «5» балів, тобто, «цілком так», 13% - «4» бали («імовірно так»), 16 % «3» бали («цілком ні»).

На запитання: «Чи зручно Вам паркувати автомобіль (достатньо місць для парковки) біля будівлі суду ?» 65 % поставили «1» «2» та «3» бали. (цілком ні, імовірно ні, імовірно так), решта респондентів (35 %), які зазначили в анкеті, що доїжджають до установи громадським транспортом дали позитивну відповідь.

14. На запитання про те, чи зазнавали громадяни певних перешкод при доступі до суду, 74 % респондентів оцінили доступ до суду на «відмінно» та «добре», 16 % поставили «задовільно», решта оцінили на «2» бали.

15. На запитання про те, чи можуть люди з обмеженими фізичними можливостями безперешкодно потрапити до приміщення суду 77 % оцінили на «5» та «4» бали, решта – утрималися від відповіді.

16. 48% респондентів поставили «задовільно», «добре» та «відмінно», відповідаючи на запитання про можливість отримання інформації телефоном. 26 % оцінили таку можливість на «1» і «2» бали. Решта респондентів взагалі не відповіли на це запитання.

17-18. На запитання: «Чи дозволяє графік роботи канцелярії суду вчасно та безперешкодно вирішувати Ваші справи у суді (ознайомитися з матеріалами, отримати рішення, ухвалу тощо)?» 55 % поставили найвищі бали «5» та «4», відповідно «цілком так» і «імовірно так», 25% оцінили «задовільно», частина опитаних утрималася від відповіді.

Зручність та комфортність перебування у суді.

19. На запитання про достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання 35 % оцінили на «відмінно» і «добре», 19 % - «задовільно» , решта -«1» і «2» бали.

20-22. 48 % опитаних оцінили найвищими балами –«5» та «4» вільний доступ до побутових приміщень (туалетів), чистоту приміщень та достатню освітлюваність, 35 % респондентів оцінили на «3» бали, 17%- утрималися.

Повнота та ясність інформації.

23. 61 % респондентів поставили від «5» до «3» балів навпроти запитання: «Чи зручно у суді розташовані інформаційні стенди (дошки оголошень)?»

24-28. Наявну в суді інформацію про:

- розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень 32 % опитаних оцінили на «4» та «5», ще 23 % - на «3» бали, решта – на «1» та «2» бали;

- правила допуску в суд та перебування в ньому 45 % оцінили на «5» та «4», 16 % - на «3» бали, решта – на «1» та «2» або не відповіли на це запитання взагалі;

- справи, що призначені до розгляду, 61 % оцінили на «5» та «4», решта оцінили від «3» до «1» балів;

- зразки документів (заяв, клопотань тощо) майже 48 % оцінили на «5» та «4», ще 16 % - на «3», 19 % взагалі не відповіли на дане питання, решта - на «2» та «1»;

- порядок сплати судового збору, реквізити платежів – 42 % оцінили на «відмінно» та «добре», 10 % оцінили на «3» бали, решта на «2» та «1» бали.

29-30. На запитання: «Чи користувалися Ви сторінкою суду в мережі Інтернет?», 62 % підтвердили, що так. Серед тих, хто користувався веб - сторінкою суду в мережі Інтернет, близько 45 % знайшли необхідну інформацію.

Сприйняття роботи працівників апарату суду.

31. На запитання: «Чи старанно працювали працівники суду та не припускалися помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків?», 38 % опитаних зазначили, що апарат суду працював на «відмінно», 20 % - «добре», ще 23 % - «задовільно», решта 19 % – на «2» та «1» бали.

32-34. Близько 58 % оцінили найвищими балами –«5» та «4» доброзичливість, повагу, бажання допомогти; однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу; професіоналізм, знання своєї справи працівниками апарату суду. Дотримання строків судового розгляду. Решта - не відповіли на дане питання.

35. На запитання: «Чи вчасно (відповідно до графіка) розпочалося останнє засідання по Вашій справі?» 45 % зазначили що «ні», 19 % на «ймовірініше так», 23 % – відповіли «так», решта утрималися.

36. На запитання: «Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання?» 52 % респондентів поставили «5» та «4» бали, 10 % -«3» та «2» бали, решта – «1» бал або взагалі не відповіли на запитання.

37. На запитання: «Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи?» 16% респондентів не відповіли на питання; 55 % поставили «5» та «4» бали, 13 % -«3» та «2» бали, решта –«1» бал.

38. На запитання: «Чи вважаєте Ви обґрунтованими перенесення розгляду Вашої справи?» 26 % опитаних поставили «5» та «4» бали, 35 % -«3» бали, 19 % -«1» та «2» бали, 19 % - не відповіли на запитання.

Сприйняття роботи судді.

39. Відповідаючи на питання щодо неупередженого та незалежного розгляду справи, практично половина від кількості опитаних (49 %) зазначили, що суддя не піддався зовнішньому тиску і був неупередженим, 16 %

респондентів відповіли – «імовірніше так », решта зазначили «імовірніше ні» та «ні».

40. Аналізуючи ставлення суддів до громадян, за результатами дослідження стало відомо, що 65 % відвідувачів оцінили ставлення суддів на «відмінно» та «добре», 16 % опитаних поставили оцінку «задовільно», частина громадян залишилися незадоволеними.

41. Навпроти твердження про належну підготовку до справи та знання справи суддею 55 % респондентів оцінили на «відмінно» та «добре», «3» бали поставили 10 % громадян, решта опитаних оцінили на «2» та «1» бали.

42. Навпроти твердження про надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію найвищі бали поставили 53 % опитаних, «3» бали – 16 %, решта опитаних – «2» та «1» бали або взагалі не відповіли на питання.

43. Навпроти твердження про дотримання суддею процедури розгляду справи 42 % респондентів оцінили на «відмінно» та «добре», майже в однаковій кількості приблизно 22 % опитаних поставили «1», «2» і «3» бали і 13 % не відповіли на запитання.

Судове рішення.

44-46. Враховуючи те, що 61 % опитаних вказали, що їх справа знаходиться на стадії розгляду, а 22 % респондентів зазначили, що розгляд справи ще не розпочато, лише для решти 17 % опитаних актуальним було запитання: «Чи рішення по Вашій справі було на Вашу користь?», при цьому половина з них відповіли, що рішення було на їхню користь. На запитання: «Чи отримали Ви повний текст рішення по Вашій справі?» всі відповіли стверджувально.

47. На запитання: «Чи вчасно Ви отримали повний текст рішення по Вашій справі?», п'ятеро респондентів відповіли «так», четверо -«ні».

48-49. На запитання: «Чи було рішення викладено легкою, доступною для Вас мовою? На Вашу думку, чи було рішення по Вашій справі добре обґрунтованим?» семеро опитаних поставили бали «5» та «4», і лише двоє оцінили на «3» та «2» бали.