

У суді підбито результати незалежного анонімного опитування громадян-відвідувачів суду

З метою визначення рівня довіри громадськості до суду, оцінки якості та ефективності його роботи, підвищення рівня доступу до правосуддя та забезпечення інформаційної відкритості у Господарському суді Закарпатської області протягом квітня-травня цього року проводилось опитування серед відвідувачів суду за допомогою анонімного анкетування. Працівники суду участі в опитуванні не брали.

Анкета містила 3 блоки питань (Блок 1. Загальна характеристика респондента, Блок 2. Основна частина – оцінювання роботи суду за вимірами якості та Блок 3. Зміни, рекомендації та система «Електронний суд»).

Зокрема, учасники опитування оцінювали доступність суду, зручність та комфортність перебування в суді, повноту та доступність необхідної для відвідувачів суду інформації, а також стосовно інформації, яка розміщена на офіційному веб-сайті суду також надали оцінку ефективності організації роботи суду в цілому: роботи канцелярії (графік прийому документів, зручність їх подання), роботу працівників апарату суду, дотримання строків розгляду справи, своєчасності початку судових засідань, отримання повідомлень та процесуальних документів. Разом з тим, учасникам запропоновано надати рекомендації для покращення роботи суду та оцінити роботу системи «Електронний суд».

Після обробки та узагальнення отриманих даних встановлено такі результати.

Блок 1. Загальна характеристика респондента

1. Вік

18-25	26-39	40-59	60 років і старше
	48	38	6

2. Стать

чоловіча	жіноча
48	36

3. Сьогодні у суді Ви:

Є учасником судових проваджень і представляєте особисто себе	Є учасником судових проваджень, але представляєте іншу фізичну чи юридичну особу (є адвокатом, представником	Не є учасником судових проваджень (наприклад, зайшли отримати інформацію, або спостерігаєте за відкритим процесом).	Інше
--	--	---	------

(є позивачем / відповідачем /свідком / потерпілим)	прокуратури, юрист- консультантом)		
24	62	6	

4. Як часто за останні три (3) роки Ви були учасником судового процесу саме в цьому суді:

Не був ніколи учасником процесу в цьому суді	Це мій перший судовий процес	2–5 разів	6 разів і більше
6	2	20	64

5 Оцініть, будь ласка, за 5-бальною шкалою якість роботи цього суду

(1 – дуже погано, 5 – відмінно)

1	2	3	4	5
		4	6	82

Блок 2. Основна частина – оцінювання роботи суду за вимірами якості

6. Чи легко Вам було знайти будівлю суду?

цілком ні	швидше ні	більш-менш (варіант: і так, і ні)	швидше так	цілком так,))
2			10	80

7. Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом? (Якщо Ви не користуєтесь громадським транспортом, пропустіть це запитання)

цілком ні	швидше ні	більш-менш (варіант: і так, і ні)	швидше так	цілком так,))
4	3	2	5	13

8. Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду? (Якщо Ви дісталися не на автомобілі – тобто громадським транспортом або пішки, пропустіть це питання)

цілком ні	швидше ні	більш-менш (варіант: і так, і ні)	швидше так	цілком так,))
3	8	19	3	10

9. Чи зазнавали Ви певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони?

цілком ні	швидше ні	більш-менш (варіант: і так, і ні)	швидше так	цілком так,))
44				1

10. Як Ви вважаєте, чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду?

цілком ні	швидше ні	більш-менш (варіант: і так, і ні)	швидше так	цілком так,))
9	7	11	6	9

11. Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось додзвонитися?

цілком ні	швидше ні	більш-менш (варіант: і так, і ні)	швидше так	цілком так,))
1		2	9	29

12. Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось отримати потрібну інформацію?

цілком ні	швидше ні	більш-менш (варіант: і так, і ні)	швидше так	цілком так,))
		2	6	35

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

цілком ні	швидше ні	більш-менш (варіант: і так, і ні)	швидше так	цілком так,))
	1		7	36

Зручність та комфортність перебування у суді

14. Чи характерно для приміщень суду:

15. достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання

цілком ні	швидше ні	більш-менш (варіант: і так, і ні)	швидше так	цілком так,))
	4	14	18	56

16. вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)

цілком ні	швидше ні	більш-менш (варіант: і так, і ні)	швидше так	цілком так,))
4	2	4	6	76

17. чистота та прибраність приміщень

цілком ні	швидше ні	більш-менш (варіант: і так, і ні)	швидше так	цілком так,))
			14	78

18. достатність освітлення

цілком ні	швидше ні	більш-менш (варіант: і так, і ні)	швидше так	цілком так,))
			24	68

Повнота та ясність інформації

19. Чи зручно у суді розташовані інформаційні стенди (дошки об'яв)?

цілком ні	швидше ні	більш-менш (варіант: і так, і ні)	швидше так	цілком так,))
		8	8	76

Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо:

20. розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень

цілком ні	швидше ні	більш-менш (варіант: і так, і ні)	швидше так	цілком так,))
	2	8	14	68

21. правил допуску в суд та перебування в ньому

цілком ні	швидше ні	більш-менш (варіант: і так, і ні)	швидше так	цілком так,))
			12	810

22. справ, що призначені до розгляду

цілком ні	швидше ні	більш-менш (варіант: і так, і ні)	швидше так	цілком так,))
		10	12	70

23. зразків документів (заяв, клопотань тощо)

цілком ні	швидше ні	більш-менш (варіант: і так, і ні)	швидше так	цілком так,))
4	4	4	20	60

24. порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів

цілком ні	швидше ні	більш-менш (варіант: і так, і ні)	швидше так	цілком так,))
	4	4	8	76

25. Чи користувалися Ви сторінкою суду в мережі інтернет?

цілком ні	швидше ні	більш-менш (варіант: і так, і ні)	швидше так	цілком так,))
2				90

26. Чи знайшли Ви на сторінці суду потрібну для Вас інформацію?

цілком ні	швидше ні	більш-менш (варіант: і так, і ні)	швидше так	цілком так,))
2		2	4	84

Сприйняття роботи працівників апарату суду

27. Чи старанно працювали працівники суду?

цілком ні	швидше ні	більш-менш (варіант: і так, і ні)	швидше так	цілком так,))
			4	88

28. Чи не припускалися працівники апарату суду помилок, які призводили б до перероблення документів та (або) порушення строків розгляду справ?

цілком ні	швидше ні	більш-менш (варіант: і так, і ні)	швидше так	цілком так,))
76	10	6		

Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами:

29. доброзичливість, повагу, бажання допомогти

цілком ні	швидше ні	більш-менш (варіант: і так, і ні)	швидше так	цілком так,))
		2	4	86

30. однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу

цілком ні	швидше ні	більш-менш (варіант: і так, і ні)	швидше так	цілком так,))
			4	88

31. професіоналізм, знання своєї справи

цілком ні	швидше ні	більш-менш (варіант: і так, і ні)	швидше так	цілком так,))
			4	88

Дотримання строків судового розгляду

32. Чи вчасно (відповідно до графіка) розпочалося останнє засідання по Вашій справі?

цілком ні	швидше ні	більш-менш (варіант: і так, і ні)	швидше так	цілком так,))
2	2	6	12	70

33. Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання?

цілком ні	швидше ні	більш-менш (варіант: і так, і ні)	швидше так	цілком так,))
			6	86

34. Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи?

цілком ні	швидше ні	більш-менш (варіант: і так, і ні)	швидше так	цілком так,))
		4	6	82

35. Чи вважаєте Ви обґрунтованими затримки/ перенесення слухань у розгляді Вашої справи?

цілком ні	швидше ні	більш-менш (варіант: і так, і ні)	швидше так	цілком так,))
		8	22	62

Сприйняття роботи судді

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

36. неупередженість та незалежність (суддя не піддався зовнішньому тиску, якщо такий був)

цілком ні	швидше ні	більш-менш (варіант: і так, і ні)	швидше так	цілком так,)
	4	2	8	78

37. коректність, доброзичливість, ввічливість

цілком ні	швидше ні	більш-менш (варіант: і так, і ні)	швидше так	цілком так,)
		4	8	80

38. належна підготовка до справи та знання справи

цілком ні	швидше ні	більш-менш (варіант: і так, і ні)	швидше так	цілком так,)
	2	2	2	86

39. надання рівних можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію

цілком ні	швидше ні	більш-менш (варіант: і так, і ні)	швидше так	цілком так,)
	2	2	10	78

40. дотримання процедури розгляду

цілком ні	швидше ні	більш-менш (варіант: і так, і ні)	швидше так	цілком так,)
			18	74

Блок 3. Зміни, рекомендації та система «Електронний суд»

41. Які конкретні зміни, на Ваш погляд, необхідні для покращення роботи цього суду

Збільшити кількість суддів; зменшити кількість шаблонів в ЕС; більше можливостей для редагування тексту в ЕС; обладнати будівлю ліфтом; можливо варто запровадити телефонну лінію для отримання консультації від спеціалістів суду; гідну оплату праці працівникам; покращити умови праці для працівників суду; кав'ярня; ліфт для осіб з інвалідністю;

42. Якими є Ваші враження від візиту до суду сьогодні порівняно з Вашими очікуваннями?

Кращі, ніж очікував (-ла)	Гірші, ніж очікував (-ла)	Відповідають очікуванням
20	4	68

43. Якщо Ви були в цьому суді раніше (минулого року або ще раніше), то як, на Ваш погляд, змінилась якість роботи суду загалом?

Покращилась значно	Покращилась несуттєво	Залишилась без змін	Дещо погіршилася	Значно погіршилася	Важко сказати
38	14	36			4

44. Чи відомо Вам, що в Україні в усіх судах працює система «Електронний суд» для подання до суду та отримання від суду документів в режимі онлайн?

Так	Ні
88	4

45. Якщо Ви користувалися системою «Електронний суд» , дайте оцінку роботі цієї системи.

дуже погано	незадовільно	задовільно	добре	відмінно
6	4	20	42	20

Також результати опитування оприлюднені сторінці суду у соціальній мережі Фейсбук.