**Підсумки проведення анонімного анкетування у Вільнянському районному суді Запорізької області**

В період з 06 по 11 серпня 2018 року в приміщенні Вільнянського районного суду Запорізької області було проведено анонімне опитування громадян - відвідувачів суду щодо оцінки рівня організації роботи суду шляхом анкетування.

Керівництвом суду було розроблено анкету, що містила в собі питання про роботу, працівників апарату суду, їх ставлення до громадян, зручність перебування відвідувачів у приміщенні суду, тощо. Також на офіційній веб - сторінці Вільнянського районного суду було розміщено оголошення про заплановане опитування відвідувачів, виготовлено та розмножено анкети для респондентів.

Під час проведення анкетування, участь у ньому взяло 20 осіб.

**Загалом, при проведенні узагальнення анкетування було встановлено наступні результати:**

1. **Мета звернення до Вільнянського районного суду Запорізької області**

За результатами опитування встановлено, що до Вільнянського районного суду Запорізької області в більшості випадків зверталося респондентів щодо отримання копії судового рішення 7 особи що становить 32% опитаних, отримати інформацію-5 осіб (23%), 3 особи (13%) ознайомитися зі справою, подати документи 4 особи (18%), 3 особи зазначили графу інше (розшифрувавши це значення як участь у судовому засіданні) що становить 14%) .

1. **У ролі кого виступає респондент?**

Переважна більшість опитаних є сторонами у справі або її представниками – 8 осіб, що становить 40 %, 1 особа (5%) – виступає в ролі представника державної установи; 6 осіб зазначили , що вони являються громадянами, що становить 25%, та 5 осіб взагалі не зазначили в якій ролі виступають в суді, що становить 40%.

1. **Який ступінь обізнаності з роботою суду та суддів у цілому?**

Переважна більшість опитаних (68%) зазначили про достатній рівень обізнаності з роботою суду, 5 респондентів (26%) вказало на наявність у них високої обізнаності з роботою суду та суддів в цілому, 2 особи взагалі не відповіли на дане питання, що становить 6%.

1. **Чи є зручним графік роботи суду? (суд працює з 8:00 до 17:00 з перервою на обід з 12:00 до 12:45 годин)**

Опитування показало, що 18 респондентів (90%) вважають, що графік роботи суду є цілком зручним, та 2 респонденти (10%) не відповіли на дане запитання .

1. **Зручність умов перебування в суді (достатність та зручність місця для очікування, оформлення документів, ознайомлення з матеріалами справи та підготовки до судового слухання, чистота та прибраність приміщень суду, можливість користування туалетів)**

За результатами опитування встановлено, що 5 осіб (27%) вважають умови перебування в судді є цілком зручними при цьому поставили оцінку «добре», 11 респондентів (60%) вважають, що умови перебування в суді заслуговують на оцінку «відмінно», 1 респондент (6%) вважає умови перебування в суді є задовільними, при цьому зазначивши, що з метою покращення умов перебування в суді необхідно більше уваги приділяти обслуговуванню відвідувачів, 3 особи взагалі не визначилися з відповіддю, що становить (7%). Також деякі респонденти зазначили, що задля покращення умов перебування в суді та зручностей необхідно оновити ремонт та осучаснити меблі, встановити платний ксерокс, та зробити більш доступний туалет для відвідувачів, деякі респонденти вважають, що необхідно встановити кондиціонери.

1. **Доступність суду для людей з особливими потребами.**

Достатньо невисоко у порівнянні із іншими вимірами у суді забезпечується доступність суду для людей з особливими потребами. Так оцінку «задовільно» поставило 7 респондентів, що в свою чергу становить (35%), 5 (25%) респондентів вважають, що доступність незадовільна зовсім, 2 особи (10%) не визначилися з оцінкою, та лише 3 респонденти (15%) вважають, що умови заслуговують на оцінку «добре», 3 особи поставили оцінку «відмінно».

1. **Чи завжди додзвонювалися та отримували потрібну інформацію?**

Згідно результатів узагальнення даних проведеного опитування, громадяни добре оцінили відношення працівників апарату суду при спілкуванні по телефону. Так, 15 респондентів (75%) зазначили, що завжди додзвонювались та отримували усю необхідну інформацію по телефону, 1 особа (5%) вказала, що додзвонитися було важко, 1 особа (5%) зазначила, що інформацію отримала не повну, та 3 респонденти (15%) не відповіли на задане запитання.

1. **Оцінка повноти, якості та доступності інформації для відвідувачів суду (наявність інформаційних стендів, зразків документів, порядку сплати судового збору, зрозумілість інформації щодо місця та часу проведення судових засідань)**

Велика кількість опитуваних респондентів висловили своє задоволення щодо повноти, якості та доступності інформації для відвідувачів суду. Так, оцінки розподілилися наступним чином: «відмінно» - 6 (30%), «добре» - 9 (45%), задовільно – 2 (10%), незадовільно -1 (10%) , не визначилися з відповіддю – 2 особи (5%).

1. **Наповненість інформаційних стендів, які розміщенні в приміщенні суду**

Інформація, розміщена на інформаційних стендах є достатньою та зручною для використання, про що зазначили 70% респондентів. Так оцінки розподілилися наступним чином: «відмінно» - 8 (40%), «добре» - 6 (30%), «задовільно» - 4 (20%), не визначилися з оцінкою 2 особи, що складає 10%.

1. **Чи користуються респонденти web-сайтом Вільнянського районного суду Запорізької області на веб-порталі «Судова влада України» та його сторінкою в соціальній мережі Facebook?**

6 респондентів (30%) постійно користуються зазначеними інформаційними ресурсами; 7 осіб (35%) інколи користуються; 5 осіб (25%) не користуються взагалі і 2 особи (10%) не дали відповідь на зазначене питання.

1. **Яким способом зайшли на офіційний веб-сайт Вільнянського районного суду Запорізької області?**

За підсумками проведеного анкетування, слід зазначити, що 35% респондентів знайшли веб-сайт Вільнянського районного суду Запорізької області через пошукову систему браузера (Opera Mozilla Firefox, Google Chrom, Safari, Internet Explorer тощо), 35% через сайт «Судова влада України», не відповіли на питання 35% опитаних.

1. **Чи знайшли на офіційному веб-сайті Вільнянського районного суду Запорізької області потрібну інформацію**

Понад 70% громадян виразили повне задоволення роботою сайту, його зручністю, доступністю та повноти інформації, але 15% зазначило, що не завжди на веб сторінці можна знайти потрібну інформацію, але якщо і знаходили то не в тому обсязі, якому хотілось би. 5% респондентів, зазначили, що на веб-сайті взагалі відсутня потрібна інформація, та 15% зовсім не визначилось з оцінкою щодо висвітлення інформації на веб-порталі «Судова влада».

1. **На яку оцінку заслуговує зручність у користуванні офіційним веб-сайтом Вільнянського районного суду Запорізької області**

7 респондентів вважають, що зручність користування веб-сайтом Вільннянського районного суду Запорізької області заслуговує на оцінку «відмінно», оцінку «добре» поставило 9 опитуваних, «задовільно» - 1, зазначило в графі «важко відповісти» 1 особа та 2 особи не визначились з оцінкою.

1. **Чи вчасно були розглянуті і вирішені звернення (у термін визначений в Законі України «Про звернення громадян»?**

На думку 13 респондентів, що складає 54% звернення були розглянуті вчасно та вирішені у термін відповідно до Закону України «Про звернення громадян», 3 респонденти (20%) зазначили, що такі звернення не були вирішені та розглянуті у термін відповідно до вищезазначеного Закону, 3 респонденти (20%) зазначили, що не звертались до суду у відповідності до Закону «Про звернення громадян», та 1 особа не визначилась з відповіддю.

1. **Чи отримували відповіді на всі запитання, які порушувались у звернення?**

Опитуванням встановлено, що 15 респондентів (%) зазначили що отримували усі відповіді на запитання, які порушувались у зверненні, 1 особа (%) не отримала відповідь на запитання, 3 особа (%) зазначило що не зверталися із зверненнями до суду, та 1 особа не визначилась з відповіддю.

1. **При подачі документів до суду чи допомогли працівники канцелярії з вирішенням Ваших питань?**

На думку респондентів, організація роботи канцелярії суду заслуговує на позитивну оцінку, так, 82% відвідувачів, які приймали участь в анкетуванні відмітили, що завжди працівники канцелярії суду прислухались до них та допомагали у вирішенні питань, 6% зазначила, що працівники канцелярії суду вислухали, але не змогли допомогти, 5% вказав на те, що працівники канцелярії взагалі проігнорували та не допомогли, 7% зовсім не дали відповідь на дане запитання.

1. **Якої оцінки заслуговують працівники канцелярії суду та їх відношення до відвідувачів суду?**

45% респондентів вважають, що працівники канцелярії суду заслуговують на оцінку «відмінно», оцінку «добре» поставило 25%, 10% вказали оцінку «задовільно», «незадовільно» - 5%, та не відповіли на питання 15% опитуваних.

1. **Чи вчасно було отримано копії судових рішень?**

На вчасність отримання документів вказали 85% респондентів, 15% не визначились з відповіддю.

1. **Чи звертались до архівного відділу суду, та чи були задоволені після відвідування вищевказаного відділу?**

45% респондентів зазначили, що в разі звернення до архівного відділу залишилися цілком задоволенні працівниками даного відділу, але 35% вказали не те, що після відвідування даного відділу залишились незадоволеними, та 20% взагалі не відповіли на питання.

1. **Чи вчасно були отримані копії судових рішень з архіву суду**

Що стосується питання стосовно отримання вчасно копій судових рішень з архіву суду, то 13 респондентів (65%) зазначили що повністю задоволені роботою працівників архівного відділу. 5 (25%) респондентів зазначило, що не було потреби отримувати копії судових рішень в архіві суду, та 2 (10%) респондентів не дали відповідь на дане запитання.

1. **Чи відповіли працівники архівного відділу на всі питання, які вас цікавили?**

Відносна більшість респондентів 10 (48%) зазначило, що при зверненні до архівного відділу суду працівники даного відділу завжди прислухалися та допомагали при вирішенні питань, 4 респондента (33%) зазначило що взагалі не зверталися до зазначеного відділу, та 7 респондентів (33%) не дали відповідь на це питання.

1. **Якої оцінки заслуговують працівники архівного відділу та їх відношення до відвідувачів?**

Позитивно оцінили відвідувачі суду роботу архівного відділу по відношенню до відвідувачів. Так оцінку «відмінно» поставило 7 (%) респондентів, що становить (%), 5 респондентів поставило оцінку «добре», та 8 респондентів не надали відповідь взагалі.

1. **Чи вчасно були проінформовані про час та місце розгляду Вашої справи секретарем судового засідання?**

Велика кількість респондентів цілком задоволені роботою секретаря судового засідання, а саме 18 осіб (90%) зазначили, що були вчасно проінформовані про час та місце розгляду справи, один респондент що складає 5% від загальної кількості опитуваних зазначила що не задоволено роботою секретаря судового засідання, та невчасно був повідомлений про час та місце розгляду справи, 1 респондент (5%) не відповів на вищевказане запитання.

1. **Якої оцінки заслуговує відношення секретаря судового засідання до учасників процесу?**

Оцінки щодо відношення секретаря судового засідання до учасників процесу розподілилися наступним чином: «відмінно» - 9 респондентів (%), «добре» - 6 респондентів (%), «задовільно» - 2 респонденти, не відповіли на запитання – 3 респонденти, також варто зазначити, що при цьому один респондент написав фразу «дивлячись хто», з якої стає зрозуміло, що ставлення секретарів до учасників справи різне та бажає бути кращим.

1. **На скільки Ви оцінюєте роботу секретаря судового засідання суду?**

На думку респондентів секретарі судового засідання загалом заслуговують на позитивну оцінку, так 10 респондентів, що становить 52% від загальної кількості опитуваних, надали оцінку «відміно», 5 респондентів (26%) – «добре», 3 респонденти (16%) дали оцінку «задовільно» та 2 особи (6%) не відповіли на запитання.

1. **Як Ви оцінюєте такі риси суддів та працівників апарату суду при спілкуванні, як доброзичливість, повага та бажання допомогти, а також професіоналізм та знання свої справи?**

Під час опитування відвідувачі суду мали змогу оцінити професіоналізм та знання свої справі, повагу та бажання допомогти, доброзичливість та ставлення зі сторони суддів та працівників апарату суду. Найвищу оцінку «відмінно» поставили 11 респондентів, що становить % віз загальної кількості опитуваних, 5 осіб поставили оцінку «добре», 2 особи «задовільно», 1 респондент взагалі не зазначив ніякої оцінки, та на думку одного респондента судді заслуговують оцінки «дуже погано». Слід також зазначити, що при цьому респондент, який дав найнижчу оцінку, вказав на те, що судді Кіяшко та Кофанов взагалі не визнають Конституцію України, та підміняють суть законів під свої поняття. Також було зазначено, що суд перетворений с захисту на виконання бандитських законів. Виходячи з вищевикладеного коментарю, стає зрозуміло, що ставлення громадян до судової системи є неоднозначним та іноді досить негативним.

1. **Чи виявили працівники апарату суду однакове ставлення до всіх відвідувачів, незалежно від їхнього соціального статусу, віку, статті, рівня освіти?**

Відповідаючи на дане запитання респонденти цілком позитивно оцінили ставлення працівників апарату суду до відвідувачів. Відповіді розподілилися наступним чином: «цілком так» - 12 осіб, «скоріше так» - 4 особи, «скоріше ні» - 1 особа, та 3 особи взагалі не дали відповідь на дане запитання.

1. **Чи виявили працівники апарату суду професіоналізм, знання свої справи?**

15 опитаних осіб (85%) вважають що працівники апарату суду виявили професіоналізм, та знання свої справи, «скоріше так» - було зазначено однією особою, що становить 5%, «більше-менш» надала таку відповідь 1 особа (6%), «цілком ні»- 1 особа (6%), та 2 особи (10%) не дали відповідь на це запитання. Знову ж таки особа , яка вкрай незадоволена роботою суддів Кіяшко та Кофанов неуважно прочитала питання, що стосувалась саме працівників апарату суду, а не суддів окремо, та надала коментар стосовно незадоволення роботою саме цих суддів.

1. **Чи відомі вам факти корупційних дій та хабарництва суддів та працівників суду?**

85% громадян запевнили, що жодного разу не стикалися з проявами корупції у Вільнянському районному суді, 10% відвідувачів не змогли надати чіткої відповіді. Однак, один респондент зазначив, що йому відомо про існування факту корупційних дій та хабарництва зі сторони суддів та працівників апарату суду.

1. **Чи змінилась якість роботи суду, якщо Ви були в суді не вперше?**

10 осіб 55 % вважають , що якість роботи суду змінилась, 5 (27%) респондентів зазначили, що якість роботи зовсім не зазнала змін, 3, що становить 7% респондентів - не дали відповідь на запитання, та 2 респонденти 11% не визначились з відповіддю зазначивши при цьому пункт - «важко сказати»

1. **Як загалом оцінюють організацію роботи суду?**

Переважна більшість опитаних оцінили якість роботи суду як «відмінно» 9 осіб ( %); 8 осіб (%) визначилась з оцінкою «добре», 1 особа (%) вказали на оцінку «задовільно», не визначились з відповіддю 2 особи, що становить %

При цьому декілька осіб вказали на те, що в судді необхідно збільшити кількість суддів, одна особа зазначила, що термін розгляду справ бажав би бути прискореним, одна особа вказала на те, що необхідно надавати допомогу людині, яка вперше прийшла до суду. Також було побажання, щодо облаштування в суді кондиціонером.

1. **Як Ви оцінюєте оптимізацію судів, що відбувається шляхом реорганізації (злиття) Вільнянського районного суду та Новомиколаївського районного суду запорізької області з утворенням Вільнянського окружного суду?**

За результатами опитування встановлено, що 7 осіб позитивно оцінюють оптимізацію судів, при цьому 2 респонденти оцінюють «негативно», «важко сказати» - таку відповідь зазначили 9 осіб, та 2 особи зовсім не відповіли на це запитання.

1. **Наскільки зручно для Вас буде здійснювати поїздки для участі в судових засіданнях Вільнянського окружного суду після завершення процесу оптимізації судів?**

Більшість респондентів 8 осіб, що становить 44% вважають, що після оптимізації судів їм буде цілком зручно добиратися до суду, «незручно» - таку відповідь надали 4 особи (22%), «важко відповісти» зазначило 5 осіб (27%), та 3 (7%) особи взагалі не відповіли на це запитання.

Отже, підсумовуючи проведене анкетування, організація роботи апарату у Вільнянському районному суді Запорізької області здійснюється на достатньому рівні. Разом з тим, дане анкетування дозволило виявити і окремі проблемні моменти в організації роботи. Деякі респонденти висловлювали пропозиції та побажання щодо покращення якості роботи Вільнянського районного суду запорізької області.

Отримані показники анкетування є стимулом для поліпшення організації апарату суду та вибору найбільш актуальних та ефективних методів виконання завдань, покладених на судову систему Конституцією України, вивчення передового досвіду та забезпеченню створення належних умов для впровадження інноваційних технологій та для подальшого вдосконалення діяльності Вільнянського районного суду Запорізької області.

**Ми вдячні всім, хто прийняв участь в опитуванні, результати анкетування будуть враховані у подальшій роботі суду.**