

РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ В ЧЕРНІВЕЦЬКОМУ РАЙОННОМУ СУДІ ВІННИЦЬКОЇ ОБЛАСТІ

1.1. Загальна інформація про суд

Чернівецький районний суд Вінницької області розташовано за адресою с. Мазурівка, Чернівецького району, Вінницької області, вулиця Леніна.20. Загальна площа приміщення суду становить 361,7м.кв. У суді обладнано 2 зали судових засідань.

У Чернівецькому районному суді працює 3 суддів та 15 працівники апарату суду.

Види справ, які розглядає суд, такі: цивільні, адміністративні та кримінальні, а також справи про адміністративні правопорушення.

Загалом, Чернівецький районний суд Вінницької області недостатньо забезпечений технікою, разом з тим, вона є застарілою та не може працювати в умовах постійного збільшення об'єму інформації.

1.2. Соціально-демографічні та процесуальні характеристики учасників судового розгляду.

Опитування відвідувачів Чернівецького районного суду Вінницької області проходило з 07 липня по 8 серпня 2016 року, методом анкетування. Загалом опитано **56** респондентів.

За соціально-демографічними характеристиками респонденти розподіляються таким чином:

За віком: «18-25 років» - 21,4 %; «26-39 років» - 30,3%; «40-59 років» - 32,1%; «60 років і старші» - 16 %.

За статтю: «чоловіки» - 46,4%; «жінки» - 53,6%.

За рівнем освіти: «середня та неповна середня» - 42,8%; «базова вища» - 17,8%; «повна вища» - 39,4 %.

За наявністю вищої юридичної освіти: мають вищу юридичну освіту 21 особа (37,5%) респондентів.

За місцем проживання: 44,6% опитаних проживають у населеному пункті, де розташований суд; 55,4 % - в іншому населеному пункті.

За майновим статусом: переважна більшість опитаних (21,4%) оцінюють свій майновий статок як «середній», 10,7 % - «заможними», 1,7% - «багатими», 17,8% респондентів відносять себе до осіб, які мають статок «нижче середнього», 7,1% опитаних відвідувачів суду вважають себе бідними, 41,3% опитаних відмовились дати відповідь на запитання.

За наявністю попереднього судового досвіду: «участь у першому процесі» - 51,7%; «учасник 2-5 процесів» - 12,5%; «учасник 6 процесів і більше» - 35,8 %.

За іншими процесуальними характеристиками, які бралися до уваги, усіх респондентів можна розподілити:

За процесуальним статусом: «представляють в суді себе особисто (тобто є позивачем/ відповідачем / свідком / потерпілим)» - 69,6%; «представляє іншу особу (є адвокатом, юрист-консультантом, представником сторони)» - 28,5%. Один опитаний вказав на те, що він є представником державних інтересів.

За видом судового процесу: учасниками цивільного процесу є 51,7% опитаних; адміністративного процесу - 8,9%; кримінального процесу - 26,7%; справ про адміністративні правопорушення - 12,5%;

Залежно від стадії процесу: «розгляд справи ще не розпочато» у 42,8% опитаних; «справа знаходиться у процесі розгляду» у 39,2%; «розгляд справи завершено» для 17,8% опитаних.

За обізнаністю з роботою суду та суддів у цілому: «Цілком обізнаними» вважають себе 35,7% респондентів; «загалом обізнаними» - 19,6%; «майже не обізнаними» - 17,8%; «зовсім не обізнаними» - 25%. Один респондент відмовився дати відповідь на запитання.

1.3. Узагальнюючі оцінки якості роботи суду

У дослідженні було використано два виміри оцінювання роботи суду респондентами:

- 1) загальна;
- 2) на рівні окремих вимірів.

У загальній оцінці фіксувалося суб'єктивне сприйняття якості роботи суду на основі відповідей респондентів за п'ятибальною шкалою: від 1-го балу - «дуже погано» до 5-ти балів - «відмінно».

1.3.1. Загальна оцінка якості роботи суду

За відповідями респондентів середня оцінка якості роботи Чернівецького районного суду Вінницької області складає 4,5 бали. Зокрема, на «відмінно» роботу суду оцінили 53,5 % респондентів; на «4» - 44,6 %; Оцінки («1», «2» і «3») не поставив жоден респондент. Один респондент відмовився дати відповідь на запитання.

1.4. Оцінка якості за окремими вимірами

1.4.1. Доступність суду

Під час анкетування респонденти відповідали на запитання, які стосувались територіальної та фізичної доступності будівлі та приміщень суду, а також фінансової доступності фахової допомоги як елементу доступу до правосуддя. Отримані відповіді оцінювались за п'ятибальною шкалою, де «1» - цілком ні, «5» - цілком так.

Оцінка доступності суду визначалась за показниками, представленими на мал. 1.1.



Мал. 1.1. Оцінка якості роботи суду за виміром «доступність суду»

Дані, представлені на мал. 1.1, дозволяють говорити про оцінку доступності суду у 3,9 бали. Основні висновки за результатами аналізу показників є такими:

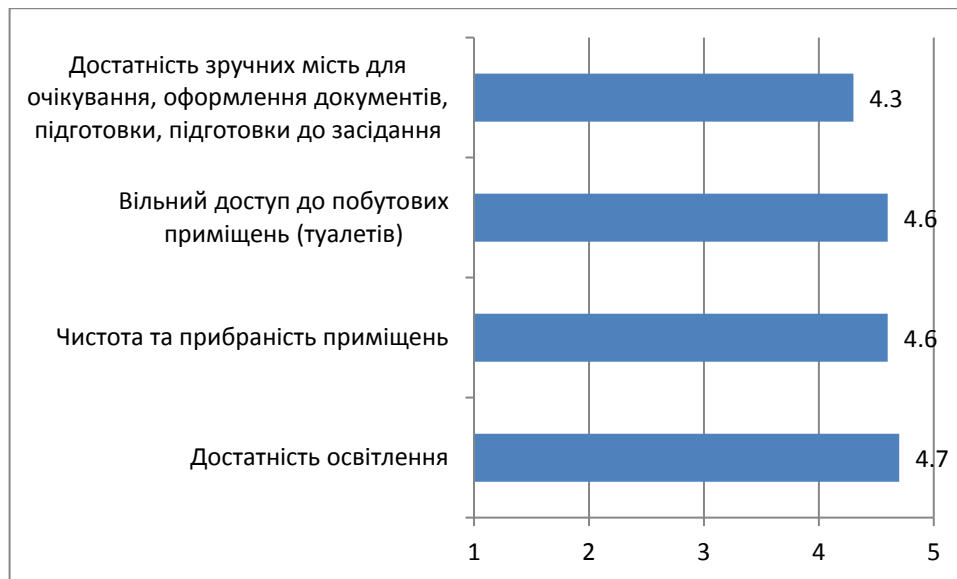
- ◆◆ легкість знаходження будівлі суду: про це зазначили 100% респондентів («цілком так» - 87,5%; «скоріше так» - 12,5%);
- ◆◆ доїхати до приміщення суду громадським транспортом: 22 респонденти надали відповідь на питання («цілком так» - 50 %; «скоріше так» - 31,8% ; «більш-менш» - 13,6%; «швидше ні» - 4,5%)
- ◆◆ 100% опитаних зазначили, що не зазнавали певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони;
- ◆◆ більшість респондентів вказали на те, що їм завжди вдавалось додзвонитися до суду та отримати потрібну інформацію телефоном («цілком так» - 71,6%; «скоріше так» - 28,3%);
- ◆◆ переважна більшість користувачів послуг суду (96,3%) говорять про те, що графік роботи канцелярії суду дозволяє вчасно та безперешкодно вирішувати справу суді (подати позов, ознайомитися із матеріалами, отримати рішення, ухвалу, вирок та ін.): «цілком так» - 76,7%; «скоріше так» - 19,6 %;
- ◆◆ загалом 44,6% відвідувачів суду можуть собі дозволити витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) у разі необхідності: «цілком так» - 32,1%; «скоріше так» - 12,5%.

У ході проведення анкетування з'ясувалося, що користувачі послуг суду відчують складність щодо:

- ◆◆ безперешкодного потрапляння людей з обмеженими можливостями до приміщення суду і користування послугами суду (64,2% респондентів);
- ◆◆ кількості паркувальних місць для автомобілів біля приміщення суду. 41% респондентів указали на недостатність місць для паркування.

1.4.2. Зручність та комфортність перебування у суді

Оцінка зручності та комфортності перебування у суді визначалась за показниками, представленими середнім балом на мал. 1.2. Отримані відповіді оцінювались за п'ятибальною шкалою, де «1» - цілком ні, «5» - цілком так.



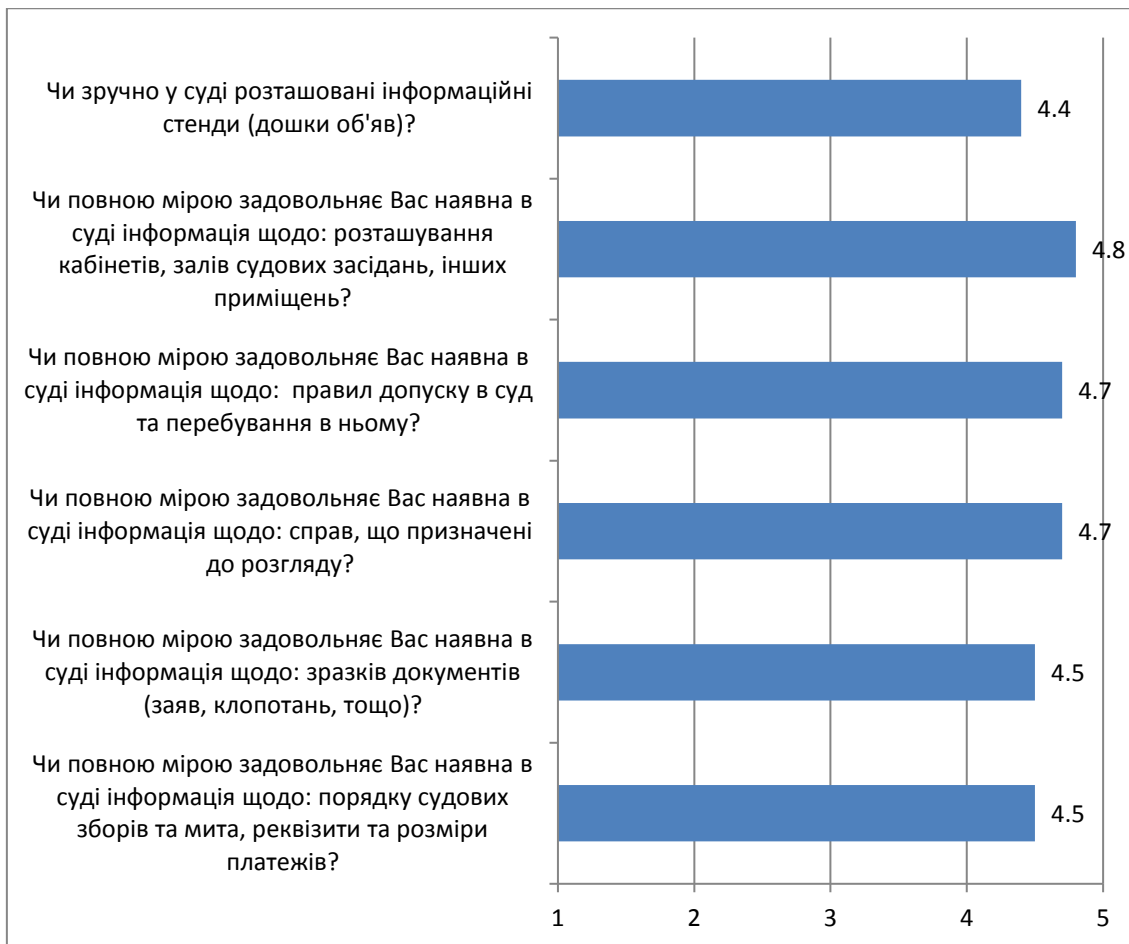
Дані, представлені на мал. 1.2, дозволяють говорити про достатньо високу оцінку зручності та комфортності перебування у Чернівецькому районному суді Вінницької області.

Відповіді респондентів дозволяють зробити висновки, що найбільш задоволені відвідувачі суду:

- ◆◆ чистотою та прибраністю приміщення (94,6% опитаних - тільки позитивні відповіді);
- ◆◆ освітленням у приміщенні суду (100 % опитаних).
- ◆◆ «вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)»: 94,6% опитаних не відчують проблем із доступом до побутових приміщень.
- ◆◆ «достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання»: 96,4% опитаних кажуть про те, що таких місць є достатня кількість.

1.4.3. Повнота та ясність інформації

Оцінка повноти та ясності інформації визначалась за показниками, представленими на мал. 1.3. Відповіді респондентів оцінювались за п'ятибальною шкалою, де «1» відповідає оцінці «цілком ні», а «5» - «цілком так». Як бачимо, середній бал, в який респонденти оцінили параметр якості роботи суду «повнота та ясність інформації» є 4,5 бали із 5 можливих.



Мал. 1.3. Оцінка якості роботи суду за виміром «Повнота та ясність інформації»

На всі детальні питання щодо повноти та ясності інформації у суді абсолютна більшість опитаних відповіла «скоріше так» та «цілком так». Отже, Чернівецький районний суд за критерієм «повнота та ясність інформації» від відвідувачів суду отримав позитивні оцінки. Основними висновками за результатами аналізу є такі:

- ◆◆ інформаційні стенди (дошки об'яв) з точки зору відвідувачів розташовані достаньо зручно. Із 56 опитаних переважна більшість (майже 94,6 %) на запитання: «Чи зручно у суді розташовані інформаційні стенди (дошки об'яв)?» дали відповіді «скоріше так» (33,9%) і «цілком так» (60,7%);
- ◆◆ інформація щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень задовольняє майже 100% опитаних: «скоріше так» - 19,6%; «цілком так» - 80,3%.
- ◆◆ наявна в суді інформація щодо правил допуску в суд та перебування в ньому дуже високо оцінена респондентами: 96,6% опитаних дали відповідь на це запитання «скоріше так» (26,7%) та «цілком так» (71,4%);
- ◆◆ 94,6% респондентів повною мірою задовольняє наявна в суді інформація щодо справ, що призначені до розгляду: «скоріше так» - 32,1% та «цілком так» - 67,8%.
- ◆◆ 96,4% опитаних кажуть про те, що їх задовольняє наявна в суді інформація щодо зразків документів (заяв, клопотань тощо): «скоріше так» - 20,8%, «цілком так» - 62,9 %;
1 респондент зазначив відповідь «більш-менш».
- ◆◆ інформація щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів є прийнятною для 96,4% респондентів: «скоріше так» - 32,1%, «цілком так» - 62,5%.
1 респондент зазначив відповідь «більш-менш».

Тільки 27 відвідувачів суду із 56 опитаних користувалися сторінкою Чернівецького районного суду в мережі Інтернет. Користувачі інтернет-сторінки - це переважно люди, які мають вищу освіту та є представниками інших осіб у суді, або відвідувачі суду, які мають вищу освіту і достатньо обізнані з роботою судів та суддів. Серед них усі знайшли необхідну для себе інформацію.

Отже, згідно відповідей респондентів можна зробити висновок про те, що у Чернівецькому районному суді приділяється особлива увага інформуванню клієнтів щодо організації роботи суду та роз'ясненню питань, які найчастіше цікавлять відвідувачів.

1.4.4. Якість роботи працівників апарату суду

Сприйняття якості роботи працівників апарату суду визначалася за характеристиками, представленими на мал. 1.4. Оцінка проводилася за п'ятибальною шкалою, де 1 бал - «цілком ні»; 2 бали - «скоріше ні»; 3 бали - «більш-менш»; 4 бали - «скоріше так»; 5 балів - «цілком так».



Мал. 1.4. Оцінка якості роботи суду за виміром «якість роботи працівників апарату суду»

Як бачимо, за відповідями респондентів більшість задоволена якістю роботи працівників апарату Чернівецького районного суду Вінницької області.

За результатами аналізу можна зробити такі висновки:

- ◆◆ 98,3% респондентів говорять про те, що працівники суду працюють старанно та не припускаються помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків: «скоріше так» - 30,3%, «цілком так» - 69,6%.
- ◆◆ майже 100% опитаних зазначили, що працівники апарату суду при спілкуванні виявили такі риси, як доброзичливість, повага, бажання допомогти: «скоріше так» - 21,4%; «цілком так» - 76,7%. 1 респондент дав відповідь на це питання «більш-менш (варіант: і так, і ні);
- ◆◆ 98,2% відвідувачів суду стверджують, що працівники апарату суду при спілкуванні виявили такі риси, як однакове ставлення до всіх, незалежно від

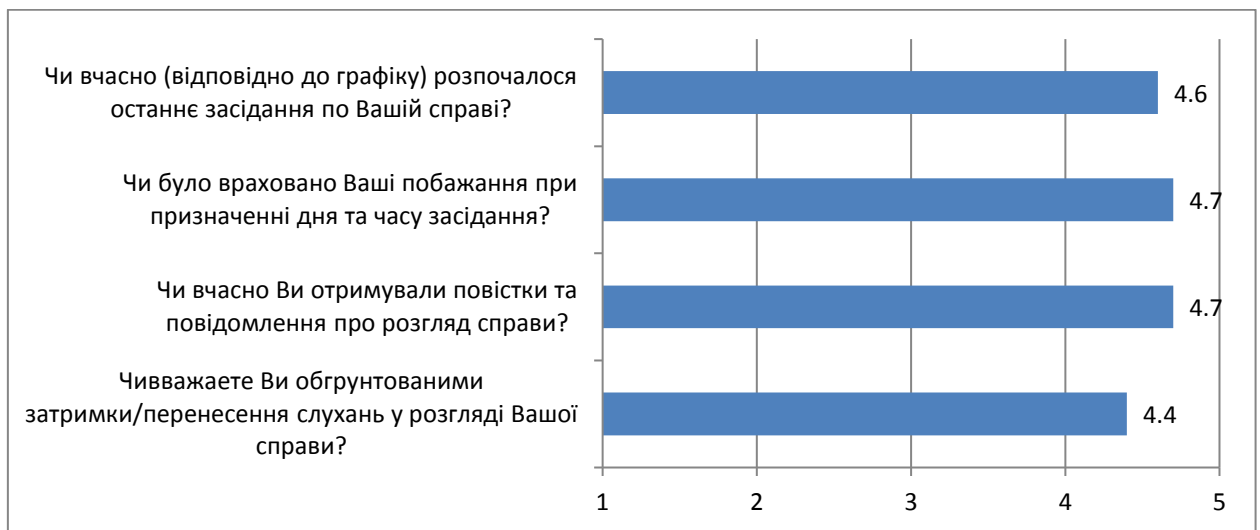
соціального статусу: «скоріше так» - 16,3%; «цілком так» - 81,8%. Тільки 1 респондент дав відповідь на це запитання «більш-менш (варіант: і так, і ні)»

- ◆◆ майже 100% опитаних заявили, що працівники апарату суду при спілкуванні виявили такі риси, як професіоналізм та знання своєї справи: «скоріше так» - 29 %, «цілком так» - 70,9%.

Високі оцінки, які дали респонденти параметру «якість роботи працівників апарату суду» свідчать про те, що у Чернівецькому районному суді приділяється особлива увага роботі із відвідувачами з боку працівників апарату.

1.4.5. Дотримання термінів судового розгляду

Оцінка дотримання термінів судового розгляду визначалась за показниками, представленими на мал. 1.5.



Мал. 1.5. Оцінка якості роботи суду за виміром «дотримання термінів судового розгляду»

Аналіз відповідей респондентів дозволяє стверджувати, що:

- ◆◆ у більшості випадків засідання по справі розпочинається вчасно, відповідно до графіку. Відповідь респондентів: «скоріше так» - 31,2%, «цілком так» - 68,7%.
- ◆◆ 100 % опитаних зазначили, що при призначенні дня та часу засідання було враховано їхні побажання: «скоріше так» - 25,0%, «цілком так» - 75,0%;
- ◆◆ 100% респондентів позитивно оцінили, вчасність отримання повістки та повідомлення про розгляд справи;
- ◆◆ 93,7% відвідувачів суду, які дали відповідь на це запитання (30 осіб), вважають обґрунтованими затримки / перенесення слухань у розгляді своєї справи: «скоріше так» - 21,8%, «цілком так» - 71,8%. Два респонденти відмовились дати відповідь на дане питання.

1.4.6. Якість роботи суддів

Сприйняття респондентами якості роботи суддів Чернівецького районного суду Вінницької області представлена на мал. 1.6. Оцінка проводилася за п'ятибальною шкалою, де 1 бал - «цілком ні»; 2 бали - «скоріше ні»; 3 бали - «більш-менш»; 4 бали - «скоріше так»; 5 балів - «цілком так». На цей блок запитань дали відповіді 32 респонденти. За аналізом відповідей бачимо, що середній бал сприйняття якості роботи суддів складає 4,6 балів.



мал.. 1.6. Оцінка якості роботи суду за виміром «якість роботи суддів»

За результатами аналізу відповідей респондентів на цей блок запитань можна зробити висновки про те, що для суддів Чернівецького районного суду Вінницької області при виконанні своїх професійних обов'язків є характерним наступне:

◆◆ неупередженість та незалежність (суддя не піддався зовнішньому тиску, якщо такий був): «скоріше так» - 6,25 %, «цілком так» - 87,5% ; 2 респондент дали відповідь на це запитання «цілком ні» .

◆◆ коректність, доброзичливість, ввічливість: «скоріше так» - 21,8%, «цілком так» - 78,1%;

◆◆ належна підготовка до справи та знання справи: «скоріше так» - 15,6%, «цілком так» - 81,2%;

◆◆ надання можливостей сторонам обґрунтувати свою позицію: «скоріше так» - 12,5%, «цілком так» - 93,7 %;

◆◆ дотримання процедури розгляду: «скоріше так» - 10,7%, «цілком так» - 85,7%. 1 респондент дав відповідь на це запитання «цілком ні» .

Результати оцінок відвідувачів свідчить про те, що судді Чернівецького районного суду відповідально ставляться до виконання своїх професійних обов'язків.

1.4.7. Якість судового рішення

Запитання, за якими вимірювався параметр «якість судового рішення», задавалися виключно тим респондентам, які стверджували, що отримали та ознайомилися із рішенням суду по їхній справі. Таких респондентів було 10 осіб (17,8 %) від загальної кількості.

Рішення на користь клієнтів було прийнято у 7 опитаних (70%). 9 респондентів не збираються оскаржувати рішення по своїй справі. Усі опитані (10 осіб) отримали вчасно та повний текст рішення по справі. Переважна більшість осіб, які дали відповідь на це

запитання, вказали на те, що рішення було викладене легкою, доступною та зрозумілою мовою та було добре обґрунтованим .