***Результати опитування громадян – відвідувачів суду щодо якості та ефективності роботи Рівненського апеляційного господарського суду***

***у 2017 році***

*Опитування розроблене та рекомендоване робочою групою з розробки системи оцінювання якості роботи суду за підтримки Проекту USAID «Справедливе правосуддя».*

*В опитуванні взяли участь* ***123*** *респонденти. Більшість з них (85,7%) в цілому оцінили якість роботи Рівненського апеляційного господарського суду на «добре» (41,5%) та «відмінно» (43,9%), 4,1% опитаних – на «погано» (5 відповідей), на «дуже погано» не оцінив жоден з опитуваних.*

*Переважна більшість опитаних (87%) – люди віком до 40 років, за статтю склад розділився навпіл (50,4% - чоловіки, 49,6% - жінки).*

*Майже усі (91,1%) є адвокатами чи юрисконсультами, лише 5,7% у судовому процесі представляють себе особисто (7 опитаних) і 3,3% (4 опитаних) зазначили себе прокурором.*

*Усі відвідувачі (100%) мають вищу освіту, 1 опитаний – 2 вищі освіти. Юридичну освіту мають 97,6%, не мають, відповідно – 2,4% (3 опитаних).*

*Респондентів, що не проживають у місті Рівне (не за місцем розташування суду), вдвічі більше, ніж тих, місцезнаходження яких збігається з місцезнаходженням суду (67,5% проти 32,5%)*

*За* ***5-бальною*** *шкалою середня оцінка якості роботи суду становить* ***4,3*** *бали.*

*Загальні показники якості, середній бал:*

* *доступність суду – 4,0;*
* *зручність та комфорт – 4,3;*
* *чистота прибирання – 4,6;*
* *повнота та якість інформації – 3,9;*
* *наявна потрібна інформація на веб-сайті суду – 4,5.*

*Сприйняття роботи, середній бал:*

* *працівників апарату суду – 4,3;*
* *терміну розгляду справ – 3,8*
* *суддів – 3,8.*

*95,1% респондентів вважають достатньою забезпеченість працівників суду матеріально-технічними ресурсами для ефективного виконання своїх обов’язків.*

*45% опитаних були у суді протягом 2010-2014 років, з них 68% відзначили покрашення якості роботи суду, дещо погіршилася робота вважають 3,7% (3 опитаних), залишилася без змін – 22,2%, 6,2% - не визначилися.*

*Щодо організації роботи суду після запровадження автоматизованої системи діловодства суду, то з 86 опитаних, що відповіли на це питання (70% із загальної кількості): 79% відчули позитивні зміни, 3,4% відчули негативні зміни (3 опитаних), 17,4% вважають, що зміни не відбулися.*

***Результати опитування у розрізі питань, що були у анкеті, та кількості респондентів.***

1. Вік

2. Рівень освіти: 94,4 % респондентів мають повну вищу освіту, один з опитаних – базову вищу.

3. Стать: чоловіки – 50,4%, жінки – 49,6 %.

4. Наявність Вищої юридичної освіти

5. Де Ви проживаєте?

6. В суді Ви представляєте:

7. Ви вважаєте себе*:*

8. Як часто Ви були учасником судового процесу?

9. На якій стадії розгляду знаходиться Ваша справа?

10. Який ступінь Вашої обізнаності з роботою судів та суддів в цілому?

Середній бал – **3,7**

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

Середній бал – **4,3**

**Блок 2 Основна частина – оцінювання за вимірами якості**

**Доступність суду:**

*12.1. Чи легко Вам було знайти будівлю суду?* Середній бал – **4,1**

12.2. Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом? (Якщо Ви не користуєтеся громадським транспортом, дайте відповідь на наступне запитання)

Середній бал – **4,4**

12.3. Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду? Середній бал – **3,8**

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

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

Середній бал – **3,7**

15. Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію телефоном?

Середній бал – **4,1**

16. Чи дозволяв графік роботи канцелярії суду вчасно та безперешкодно вирішувати Ваші справи у суді (подати позов, ознайомитися з матеріалами, отримати рішення, ухвалу та ін.)? Середній бал – **4,2**

**Зручність та комфортність перебування у суді**

**Чи є характерним для приміщень суду наступне:**

17. Достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання?

Середній бал – **3,9**

18. Вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)? Середній бал – **4,5**

19. Чистота та прибраність приміщень? Середній бал – **4,6**

**Повнота та ясність інформації**

20. Чи зручно у суді розташовані інформаційні стенди (дошки оголошень)?

Середній бал – **3,9**

**Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо:**

21. розташування залів судових засідань, інших приміщень Середній бал – **3,8**

22. правил допуску в суд та перебування в ньому Середній бал – **3,9**

23. справ, що призначені до розгляду Середній бал – **4,0**

24. зразків документів (заяв, клопотань, тощо) Середній бал – **3,6**

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

Середній бал – **4,1**

26. Чи користувалися Ви сторінкою суду в мережі Інтернет ?

27. Якщо «Так», чи знайшли Ви на сторінці суду потрібну для Вас інформацію?

Середній бал – **4,5**

**Сприйняття роботи працівників апарату суду**

28. Чи працівники суду працювали старанно, не припускалися помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків?

Середній бал – **4,2**

**Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами такі риси:**

29. доброзичливість, повага, бажання допомогти Середній бал – **4,4**

30. однакове ставлення, незалежно від соціального статусу Середній бал – **4,2**

31. професіоналізм, знання своєї справи Середній бал – **4,2**

**Якщо розгляд Вашої справи розпочато то дайте відповідь:**

***Дотримання термінів судового розгляду***

32. Чи вчасно (відповідно до графіку) розпочалося останнє засідання по Вашій справі? Середній бал – **3,6**

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

Середній бал – **3,8**

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

засідання? Середній бал – **4,2**

35. Чи вважаєте Ви обґрунтованими затримки/ перенесення слухань у розгляді Вашої справи? Середній бал – **3,5**

***Сприйняття роботи судді***

На Вашу думку, чи було характерним для судді, що розглядав Вашу справу, наступне:

36. **неупередженість та незалежність** (суддя не піддався зовнішньому тиску , якщо такий був) Середній бал – **3,5**

37. **коректність, доброзичливість, ввічливість** Середній бал – **3,7**

38. **належна підготовка до справи та знання справи** Середній бал – **3,8**

39. **надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію**

Середній бал – **4,0**

40. дотримання процедури розгляду Середній бал – **4,0**

***Судове рішення*** *(якщо розгляд справи завершено)*

41. Чи рішення по Вашій справі було на Вашу користь?

42. Чи плануєте Ви оскаржувати рішення по Вашій справі?

43. Чи отримали Ви повний текст рішення по Вашій справі?

44. Чи вчасно Ви отримали повний текст рішення по Вашій справі?

45. Чи було рішення викладено легкою, доступною для розуміння мовою?

Середній бал – **3,7**

46. На Вашу думку, чи було рішення по Вашій справі добре обґрунтованим?

Середній бал – **3,1**

47. **Вкажіть загальну кількість:** судових засідань, що відбулися по Вашій справі:

48. судових засідань, що не відбулися через неналежну організацію роботи суду:

49. візитів до суду, що не були пов'язані з участю в судових засіданнях

***Блок 3. Зміни та рекомендації***

**50.** Коли мова йде про підвищення якості роботи суду, на Вашу думку, які виміри якості слід покращувати в першу чергу? (Респонденти проставляли в порядку важливості для себе сім вимірів якості за ступенем важливості: 1 – найбільш важливий вимір якості (слід покращувати в першу чергу), 7- найменш важливий).

**51.** Які конкретні зміни, на Ваш погляд, необхідні для покращення роботи цього суду сьогодні (узагальнені побажання):

* *Збільшити кількість суддів, що унеможливить виникнення «накладок» по колегіях, відтак і затримок у початку розгляду справ*
* *Відеофіксація судових засідань*
* *Можливість зарядити мобільний телефон.*
* *Можливість доступу до мережі Інтернет*
* *Місце для паління.*

**52.** Як Ви вважаєте, чи наявні матеріально-технічні ресурси забезпечують потреби працівників суду для ефективного виконання своїх обов’язків?

**53.** Якими є Ваші враження від візиту до суду сьогодні у порівнянні з Вашими очікуваннями?

**54.** Якщо Ви були в цьому суді протягом 2010-2014 років, на Ваш погляд, чи змінилася якість роботи суду з того часу? Якщо Ви у суді вперше–відмітьте «9» - КН (код невідповіді).

**55.** Чи відчули Ви певні зміни в організації роботи цього суду після запровадження автоматизованої системи діловодства?