



ПРОЕКТ «СПРАВЕДЛИВЕ ПРАВОСУДДЯ»



ГРОМАДСЬКО-КОНСАЛТИНГОВА ГРУПА

вул. Ковельська, б.2, 4 пов., оф. 4, м. Луцьк, 43016
+380 50 378 81 98; ccg.partner@gmail.com

ОПИТУВАННЯ ГРОМАДЯН ЩОДО ЇХ ЗАДОВОЛЕНОСТІ ЯКІСТЮ ФУНКЦІОНУВАННЯ СУДІВ ВОЛИНСЬКОЇ ОБЛАСТІ

АНАЛІТИЧНИЙ ЗВІТ

Луцьк – 2016

1.1. Любешівський районний суд Волинської області

Любешівський районний суд знаходиться за адресою: смт Любешів, вул. Незалежності, 86. Суд розташований в 2-поверховій будівлі, з підвальним приміщенням, загальною площею 768,3 м².

Станом на березень 2016 року штат суду становить 4 суддів та 20 працівників апарату суду. Середня кількість розглянутих справ на одного суддю становить 640 справ на рік.

Більше половини опитаних - чоловіки (51,4%). Найбільш представлені респонденти з повною вищою освітою (55,7%), з яких 20,5% мають вищу юридичну освіту.

81,4% респондентів представляють в суді особисто себе, ще 18,6% - інтереси інших осіб.

62,9% опитаних - були учасниками судового процесу 2-5 разів, для 24,3% - це був перший судовий процес, ще 12,9% - брали участь у судовому процесі 6 разів і більше.

Переважає частка відвідувачів (34,3%) - учасники справ про адміністративні правопорушення, 25,7% - учасники кримінального процесу, 24,3% - учасники цивільного процесу і лише 15,7% - адміністративного процесу.

У 52,9% респондентів справа знаходиться на стадії розгляду, 31,4% опитаних зазначили, що розгляд справи ще не розпочато, і лише для 15,7% респондентів розгляд справи завершено.

15,7% опитаних є цілком обізнаними з роботою суду, ще 48,6% - загалом обізнані, 32,9% майже нічого не знають про роботу суду та суддів, а 2,9% - зовсім не обізнані.

Переважає більшість респондентів 63,6% оцінили роботу, як «скоріше відмінно», 21,2% оцінили якість роботи Любешівського районного суду на «відмінно», і лише 15,2% - відповіли, що робота суду є «більш-менш» задовільною. За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,06 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл.1.1.

Таблиця 1.9. – Оцінки якості роботи Любешівського районного суду за основними вимірами

<i>Виміри якості</i>	<i>Любешівський районний суд Волинської області</i>	<i>Найвищі оцінки по Волинській області</i>
Доступність суду	4,35	4,82
Зручність та комфортність	4,50	4,97
Повнота та ясність інформації	4,49	4,96
Сприйняття роботи працівників апарату	4,32	4,98
Дотримання термінів судового розгляду	4,59	4,97
Сприйняття роботи суддів	4,47	5,00

Таким чином, у Любешівському районному суді найкраще забезпечуються показники дотримання термінів судового розгляду. Судді вчасно розпочинають розгляд справ, у своїй роботі з громадськістю звертають увагу на додаткове роз'яснення впливу процесуальних норм на недотримання графіку судових засідань, а також постійно контролюють процеси, що пов'язані з дотриманням термінів судового розгляду.

Найгірше в суді забезпечується якість роботи працівників апарату: працівники апарату суду при спілкуванні з відвідувачами не завжди проявляють доброзичливість, повагу, бажання допомогти; серед відвідувачів суду є нарікання на те, що працівники апарату суду не завжди старанно працюють та припускаються помилок, які призводили б до

перероблення документів та порушення строків.

На рис. 1.9. проілюстровано, в яких напрямках має Любешівський районний суд удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.

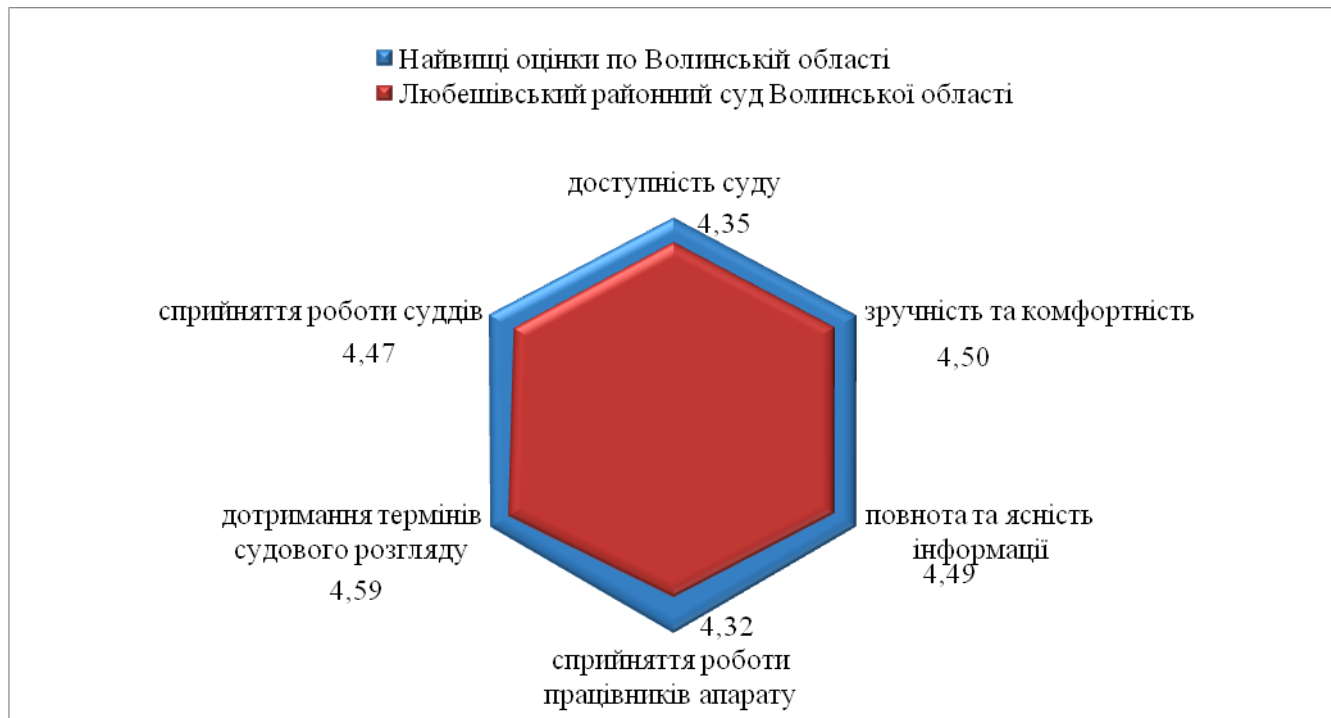


Рис.1.9. Якість роботи Любешівського районного суду Волинської області за основними вимірами

(середнє значення за 5-бальною шкалою)

Серед зауважень щодо доступності до суду та комфортності перебування в ньому відвідувачі Любешівського районного суду зазначили зокрема такі: *«встановити пандус, щоб люди з обмеженими можливостями і мами з колясками могли вільно відвідувати суд», «надавати більше інформації про наявність надання безоплатної допомоги, як в кримінальному, так і в цивільному процесі», «доробити ремонт приміщення суду і на другому поверсі», «поставити ксерокс для відвідувачів суду».*

Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Любешівського районного суду, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на такі: регулярно оновлювати інформацію на сайті суду, аби люди могли знайти потрібну їм інформацію, краще забезпечувати працівників суду матеріально-технічними ресурсами, забезпечити можливість безперебійного прийому телефонних дзвінків протягом робочого дня.

Аналіз результатів опитування та їх обговорення з суддями та працівниками апарату суду дозволив розробити такі рекомендації, які можуть бути реалізовані найближчим часом:

- Для підвищення та вдосконалення професіоналізму працівників апарату суду та суддів проводити різного роду навчальні заходи, тренінги, спрямовані на розвиток персоналу. Передбачити в програмах підвищення кваліфікації суддів спеціальні заняття щодо етичних стандартів поведінки та спілкування з відвідувачами суду;
- Постійно наголошувати під час робочих нарад про потребу дотримуватись принципу рівності та толерантності до усіх відвідувачів суду, незалежно від їхнього соціального статусу та виявляти коректність і ввічливість, бажання допомогти при спілкуванні з користувачами судових послуг;

- Розглянути можливість введення в практику внутрішнього оцінювання працівників, на його основі формувати базу потреб персоналу в саморозвитку та покращенні навичок, зокрема з управління конфліктами, комунікацій з клієнтами, лідерства, а також сприяти їх задоволенню;
- Покращити умови доступу до суду для осіб з обмеженими можливостями, зокрема, встановити пандус при вході в приміщення суду; розглянути можливість встановлення при вході до суду кнопки виклику для таких людей.