

Результати опитування відвідувачів щодо якості функціонування суду

В опитуванні прийняли участь 156 відвідувачів суду.

Загальна характеристика відвідувачів суду, що прийняли участь в опитуванні:

1. Особи віком від 18 до 25 років (18,6 %); особи віком від 26 до 39 років (58,3 %); особи віком від 40 до 59 років (20,5 %); особи віком 60 років і старше (2,6 %).

2. Особи із середньою та неповною середньою освітою (0,6 %), особи із базовою вищою освітою (1,9 %); особи із повною вищою освітою (96,1 %); інше (1,4 %).

3. Особи жіночої статі 54,6 %, особи чоловічої статі 45,4 %.

4. Особи з вищою юридичною освітою 91,4 %, без вищої юридичної освіти 8,6 %.

5. 75,3 % опитаних проживають в населеному пункті, де розташований цей суд; 24,7 % в іншому населеному пункті.

На запитання № 6 «У суді Ви представляєте...» 83,9% опитуваних відповіли іншу особу; 7,1% особисто себе; 9% відповіли інше.

На запитання № 7 «Ви вважаєте себе...» 5,7 % опитуваних відповіли бідним; 12,7 % відповіли нижче середнього статку; 73,9 % відповіли, що вважають себе середнього статку; 3,2 % - заможним; 1,3 % - багатим, 3,2 % не відповіли.

На запитання № 8 «Як часто Ви були учасником судового процесу» 84,7 % опитуваних відповіли «3», тобто 6 разів і більше; 12,6 % - «2», тобто 2-5 разів; 2,7 % - «1», тобто це перший судовий процес.

На запитання № 9 «В якому з видів судового процесу в цьому суді Ви берете участь?» 100 % опитуваних відповіли в господарському.

На запитання №10 «На якій стадії розгляду перебуває Ваша справа?»

19,9 % опитуваних відповіли «1», тобто розгляд справи ще не розпочато; 51,9 % опитуваних відповіли «2», тобто справа перебуває в процесі розгляду; 10,3 % опитуваних відповіли «3», тобто розгляд справи завершено (винесено рішення); 17,9 % відповіли «1», тобто інше.

На запитання №11 «Який ступень Вашої обізнаності з роботою судів та суддів в цілому?» 60,3 % опитуваних відповіли «4», тобто цілком обізнаний; 32,7 % опитуваних відповіли «3», тобто загалом обізнаний; 3,2 % опитуваних відповіли «2», тобто майже не обізнаний; 1,9 % відповіли «1», тобто зовсім не обізнаний; 1,9 % не відповіли.

На запитання №12 «Оцініть, будь ласка, якість роботи суду» 53,9 % опитуваних відповіли «5», тобто відмінно; 37 % опитуваних відповіли «4»; 5,5 % опитуваних відповіли «3»; 0,6 % відповіли «2»; 1,2 % відповіли «1»; 1,8 % не відповіли.

Доступність суду.

На запитання №13.1 «Чи легко Вам було знайти будівлю суду» 82,6 % опитуваних відповіли «5», тобто цілком так; 2 % опитуваних відповіли «4», тобто швидше так; 1,4 % опитуваних відповіли «3», тобто більш-менш; 0,7 % відповіли «2», тобто швидше ні; 1,4 % відповіли «1», тобто цілком ні; 11,9 % не відповіли.

На запитання №13.2 «Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом» 49,6 % опитуваних відповіли «5», тобто цілком так; 3,8 % опитуваних відповіли «4», тобто швидше так; 4,5 % опитуваних відповіли «3», тобто більш-менш; 2,3 % відповіли «2», тобто швидше ні; 6 % відповіли «1», тобто цілком ні; 33,8 % не відповіли.

На запитання №13.3 «Чи зручно паркувати автомобіль» 35,6 % опитуваних відповіли «5», тобто цілком так; 6 % опитуваних відповіли «4», тобто швидше так; 7,6 % опитуваних відповіли «3», тобто більш-менш; 3 %

відповіли «2», тобто швидше ні; 6 % відповіли «1», тобто цілком ні; 41,8 % не відповіли.

На запитання №14 «*Чи зазнавали певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони*» 96,7 % опитуваних відповіли «2», тобто ні; 2 % опитуваних відповіли «1», тобто так; 1,3 % не відповіли.

На запитання №15 «*Чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення і користуватися послугами*» 20 % опитуваних відповіли «5», тобто цілком так; 6,9 % опитуваних відповіли «4», тобто швидше так; 16,3 % опитуваних відповіли «3», тобто більш-менш; 10 % відповіли «2», тобто швидше ні; 38 % відповіли «1», тобто цілком ні; 8,8 % не відповіли.

На запитання №16 «*Чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію*» 47,5 % опитуваних відповіли «5», тобто цілком так; 18,1 % опитуваних відповіли «4», тобто швидше так; 16,3 % опитуваних відповіли «3», тобто більш-менш; 3,1 % відповіли «2», тобто швидше ні; 7,5 % відповіли «1», тобто цілком ні; 7,5 % не відповіли.

На запитання №17 «*Чи давав графік роботи канцелярії суду можливість вчасно та безперешкодно вирішувати Ваші справи в суді*» 68,2 % опитуваних відповіли «5», тобто цілком так; 13,4 % опитуваних відповіли «4», тобто швидше так; 8,3 % опитуваних відповіли «3», тобто більш-менш; 1,3 % відповіли «2», тобто швидше ні; 3,8 % відповіли «1», тобто цілком ні; 5 % не відповіли.

На запитання №18 «*Чи могли б Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката та юриста*» 34,8 % опитуваних відповіли «5», тобто цілком так; 7 % опитуваних відповіли «4», тобто швидше так; 10,1 % опитуваних відповіли «3», тобто більш-менш; 7 % відповіли «2», тобто швидше ні; 27,8 % відповіли «1», тобто цілком ні; 13,3 % не відповіли.

В розділі «Зручність та комфортність перебування у суді» на запитання №19-23: чи характерно для приміщень суду «достатність

зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання», «вільний доступ до побутових приміщень», «чистота та прибраність приміщень», «достатність освітлення», «чи зручно у суді розташовані інформаційні стенди» 61,8 % опитуваних відповіли «5», тобто цілком так; 14,2 % опитуваних відповіли «4», тобто швидше так; 9,4 % опитуваних відповіли «3», тобто більш-менш; 4,6 % відповіли «2», тобто швидше ні; 5,6 % відповіли «1», тобто цілком ні; 4,4 % не відповіли.

На запитання №24-30: чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо:

1. *«Розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень»* 47,5 % опитуваних відповіли «5», тобто цілком так; 25,3 % опитуваних відповіли «4», тобто швидше так; 11,4 % опитуваних відповіли «3», тобто більш-менш; 7 % відповіли «2», тобто швидше ні; 5,7 % відповіли «1», тобто цілком ні; 3,1 % не відповіли.

2. *«Правил допуску в суд та перебування в ньому»* 74,7 % опитуваних відповіли «5», тобто цілком так; 12,7 % опитуваних відповіли «4», тобто швидше так; 3,2 % опитуваних відповіли «3», тобто більш-менш; 0,6 % відповіли «2», тобто швидше ні; 3,2 % відповіли «1», тобто цілком ні; 5,6 % не відповіли.

3. *«Справ, що призначені до розгляду»* 63,5 % опитуваних відповіли «5», тобто цілком так; 16 % опитуваних відповіли «4», тобто швидше так; 7 % опитуваних відповіли «3», тобто більш-менш; 1,9 % відповіли «2», тобто швидше ні; 5,8 % відповіли «1», тобто цілком ні; 5,8 % не відповіли.

4. *«Зразків документів»* 51 % опитуваних відповіли «5», тобто цілком так; 21,3 % опитуваних відповіли «4», тобто швидше так; 9 % опитуваних відповіли «3», тобто більш-менш; 1,9 % відповіли «2», тобто швидше ні; 3,9 % відповіли «1», тобто цілком ні; 12,9 % не відповіли.

5. *«Порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів»* 56,5 % опитуваних відповіли «5», тобто цілком так; 14,9 %

опитуваних відповіли «4», тобто швидше так; 9,3 % опитуваних відповіли «3», тобто більш-менш; 1,2 % відповіли «2», тобто швидше ні; 3,7 % відповіли «1», тобто цілком ні; 14,4 % не відповіли.

6. *«Чи користувалися Ви сторінкою суду в мережі інтернет?»* 92,6 % опитуваних відповіли «1», тобто так; 7,4 % опитуваних відповіли «2», тобто ні.

7. *«Чи знайшли на сторінці потрібну інформацію»* 76,9 % опитуваних відповіли «5», тобто цілком так; 9,5 % опитуваних відповіли «4», тобто швидше так; 1,4 % опитуваних відповіли «3», тобто більш-менш; 1,4 % відповіли «2», тобто швидше ні; 8,8 % відповіли «1», тобто цілком ні; 2 % не відповіли.

На запитання №31-34: «Сприяння роботи працівників апарату суду» та «Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами доброзичливість, однакове ставлення, професіоналізм» 61,8 % опитуваних відповіли «5», тобто цілком так; 19,2 % опитуваних відповіли «4», тобто швидше так; 8,6 % опитуваних відповіли «3», тобто більш-менш; 1,2 % відповіли «2», тобто швидше ні; 4,4 % відповіли «1», тобто цілком ні; 4,8 % не відповіли.

На запитання в розділі «Дотримання строків судового розгляду» (№35-38):

1. *«Чи вчасно (відповідно до графіка) розпочалося останнє засідання по вашій справі?»* 46,5 % опитуваних відповіли «5», тобто цілком так; 7,5 % опитуваних відповіли «4», тобто швидше так; 15,7 % опитуваних відповіли «3», тобто більш-менш; 6,4 % відповіли «2», тобто швидше ні; 16,4 % відповіли «1», тобто цілком ні; 7,5 % не відповіли.

2. *«Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання?»* 65,2 % опитуваних відповіли «5», тобто цілком так; 8,5 % опитуваних відповіли «4», тобто швидше так; 8,5 % опитуваних відповіли «3», тобто більш-менш; 1,4 % відповіли «2», тобто швидше ні; 6 % відповіли «1», тобто цілком ні; 10,4 % не відповіли.

3. *«Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи?»* 61,4 % опитуваних відповіли «5», тобто цілком так; 13,3 % опитуваних відповіли «4», тобто швидше так; 8,2 % опитуваних відповіли «3», тобто більш-менш; 3,8 % відповіли «2», тобто швидше ні; 7,6 % відповіли «1», тобто цілком ні; 5,7 % не відповіли.

4. *«Чи вважаєте Ви обґрунтованими затримки / перенесення слухань у розгляді Вашої справи?»* 46,5 % опитуваних відповіли «5», тобто цілком так; 18,3 % опитуваних відповіли «4», тобто швидше так; 13,2 % опитуваних відповіли «3», тобто більш-менш; 2,5 % відповіли «2», тобто швидше ні; 5 % відповіли «1», тобто цілком ні; 14,5 % не відповіли.

На запитання в розділі «Сприйняття роботи судді» (№39-43):

1. *«Неупередженість та незалежність»* 43 % опитуваних відповіли «5», тобто цілком так; 22,8 % опитуваних відповіли «4», тобто швидше так; 14,6 % опитуваних відповіли «3», тобто більш-менш; 2,6 % відповіли «2», тобто швидше ні; 4 % відповіли «1», тобто цілком ні; 13 % не відповіли.

2. *«Коректність, доброзичливість, ввічливість»* 60,5 % опитуваних відповіли «5», тобто цілком так; 15,3 % опитуваних відповіли «4», тобто швидше так; 7,6 % опитуваних відповіли «3», тобто більш-менш; 2,5 % відповіли «2», тобто швидше ні; 3,2 % відповіли «1», тобто цілком ні; 10,9 % не відповіли.

3. *«Належна підготовка до справи, знання справи»* 47 % опитуваних відповіли «5», тобто цілком так; 21,9 % опитуваних відповіли «4», тобто швидше так; 11,6 % опитуваних відповіли «3», тобто більш-менш; 2,6 % відповіли «2», тобто швидше ні; 4,5 % відповіли «1», тобто цілком ні; 12,4 % не відповіли.

4. *«Надання можливостей сторонам обґрунтувати свою позицію»* 59,2 % опитуваних відповіли «5», тобто цілком так; 17,2 % опитуваних відповіли «4», тобто швидше так; 4,5 % опитуваних відповіли «3», тобто більш-менш; 1,9 % відповіли «2», тобто швидше ні; 5,7 % відповіли «1», тобто цілком ні; 11,5 % не відповіли.

відповіли.

5. «Дотримання процедури розгляду» 58,7 % опитуваних відповіли «5», тобто цілком так; 15,3 % опитуваних відповіли «4», тобто швидше так; 5 % опитуваних відповіли «3», тобто більш-менш; 0,7 % відповіли «2», тобто швидше ні; 5,8 % відповіли «1», тобто цілком ні; 14,5 % не відповіли.

На запитання в розділі «Судове рішення (якщо розгляд справи завершено)»:

«Чи рішення по Вашій справі було на Вашу користь» 32 % опитуваних відповіли «1», тобто так; 6,3 % опитуваних відповіли «2», тобто ні; 61,7 % не відповіли.

«Чи плануєте Ви оскаржувати рішення по Вашій справі» 8,3 % опитуваних відповіли «1», тобто так; 24,8 % опитуваних відповіли «2», тобто ні; 66,9 % не відповіли.

«Чи отримали Ви повний текст рішення по Вашій справі» 28,6 % опитуваних відповіли «1», тобто так; 8,4 % опитуваних відповіли «2», тобто ні; 63 % не відповіли.

«Чи вчасно Ви отримали повний текст рішення по Вашій справі» 26,2 % опитуваних відповіли «1», тобто так; 5,8 % опитуваних відповіли «2», тобто ні; 68 % не відповіли.

«Чи було рішення викладено легкою, доступною, зрозумілою мовою» 24,5 % опитуваних відповіли «5», тобто цілком так; 7 % опитуваних відповіли «4», тобто швидше так; 4,3 % опитуваних відповіли «3», тобто більш-менш; 1,7 % відповіли «2», тобто швидше ні; 1,7 % відповіли «1», тобто цілком ні; 60,8 % не відповіли.

«На Вашу думку, чи було рішення по Вашій справі добре обґрунтованим» 12,2 % опитуваних відповіли «5», тобто цілком так; 13,9 % опитуваних відповіли «4», тобто швидше так; 7 % опитуваних відповіли «3», тобто більш-менш; 1,7 % відповіли «2», тобто швидше ні; 3,5 % відповіли «1», тобто цілком

ні; 61,7 % не відповіли.

У розділі Вкажіть загальну кількість:

«Судових засідань, що відбулися по Вашій справі» загалом опитувані зазначили 2150 засідань.

Судових засідань, що не відбулися через неналежну організацію роботи суду загалом опитувані зазначили 24 засідання.

Візитів до суду, що не були пов'язані з участю в судових засіданнях загалом опитувані зазначили 2689.

В блоці «Зміни та рекомендації» на запитання *«Які виміри якості слід покращувати в першу чергу, коли мова йде про підвищення якості роботи суду»* найбільша кількість опитуваних відповіли, що це доступність суду – 69,2 %; нагальність покращень у сфері зручності та комфортності перебування у суді відмітили 21,9 %; нагальність покращень у повноті та ясності інформації відмітили 35,6 %; нагальність покращень у сфері дотримання строків судового розгляду відмітили 43,4 %; нагальність покращень у сфері якості роботи працівників апарату суду відмітили 47,6 %; нагальність покращень у сфері якості роботи судді відмітили 38,1 %;

На додаткове запитання, які конкретні зміни необхідні для покращення роботи цього суду сьогодні опитувані вказували наступні: зробити суд більш доступним для людей з обмеженими можливостями; обладнати суд додатковими місцями для очікування засідань (переважна більшість); зробити вказівники з номерами кабінетів.

На додаткове запитання «Чи наявні матеріально-технічні ресурси забезпечують потреби працівників суду для ефективного виконання своїх обов'язків» 50 % опитуваних відповіли «1», тобто так; 32,6 % опитуваних відповіли «2», тобто ні; 17,4 % не відповіли.

На додаткове запитання, яким було Ваше враження від візиту до суду сьогодні, порівняно з Вашими очікуваннями 72,3 % опитуваних відповіли «3»,

тобто відповідають очікуванням; 5,2 % опитуваних відповіли «2», тобто гірші, ніж очікував; 12,9 % відповіли «1», тобто кращі, ніж очікував, 9,6 % не відповіли.

На два останні додаткових запитання (№57, №58):

1. Чи змінилась якість роботи суду загалом порівняно з минулим роком 8,1 % опитуваних відповіли «0», тобто важко сказати; 14,4 % опитуваних відповіли «5», тобто значно покращилась; 17,5 % опитуваних відповіли «4», тобто покращилась несуттєво; 45,6 % опитуваних відповіли «3», тобто залишилась без змін; 0,9 % відповіли «2», тобто дещо погіршилася; 1,9 % відповіли «1», тобто значно погіршилася; 11,6 % не відповіли.

2. Чи відчули Ви певні зміни в організації роботи цього суду після запровадження автоматизованої системи діловодства 38,8 % опитуваних відповіли «1», тобто так відчув позитивні зміни; 44,6 % опитуваних відповіли «3», тобто ні не відчув ніяких змін; 16,6 % не відповіли.