



ПРОЕКТ «СПРАВЕДЛИВЕ ПРАВОСУДДЯ»

ОЦІНКА РІВНЯ ЗАДОВОЛЕНОСТІ ГРОМАДЯН ЯКІСТЮ ОКРЕМИХ АСПЕКТІВ ФУНКЦІОНУВАННЯ СУДУ

АНАЛІТИЧНИЙ ЗВІТ

**Віньковецький районний суд
Хмельницької області**

2016



ЗМІСТ

ВСТУП.

Розділ 1. РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ В ВІНЬКОВЕЦЬКОМУ РАЙОННОМУ СУДІ ХМЕЛЬНИЦЬКОЇ ОБЛАСТІ

1.1. Загальна інформація про суд

1.2. Соціально-демографічні та процесуальні характеристики учасників судового розгляду

1.3. Оцінка якості за окремими вимірами

1.4. Пропозиції респондентів щодо підвищення якості роботи суду

1.5. ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

ДОДАТКИ

ОДНОМІРНИЙ РОЗПОДІЛ РЕЗУЛЬТАТІВ ОПИТУВАННЯ У ВІНЬКОВЕЦЬКОМУ РАЙОННОМУ СУДІ ХМЕЛЬНИЦЬКОЇ ОБЛАСТІ

1.1. Загальна інформація про суд

Віньковецький районний суд Хмельницької області розташований за адресою: смт. Віньківці, вул. Лесі Українки, 2.

Віньковецький районний суд діє на підставі Закону України "Про судоустрій і статус суддів" та у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України "Про судоустрій і статус суддів", ЗУ "Про державну службу", іншими нормативно-правовими актами, Положенням про апарат суду, рішеннями зборів суддів, а також наказами і розпорядженнями голови суду, наказами керівника апарату суду і є одним із судів загальної юрисдикції в судовій системі України.

Віньковецький районний суд, здійснює правосуддя на засадах верховенства права, забезпечує захист гарантованих Конституцією України та законами прав і свобод людини і громадянина, прав і законних інтересів юридичних осіб, інтересів суспільства і держави. Віньковецький районний суд є судом першої інстанції і розглядає справи, віднесені процесуальним законом до його підсудності: кримінальні, цивільні, адміністративні а також справи про адміністративні правопорушення.

Згідно штатного розпису до його складу входять: голова суду, судді, керівник апарату, заступник керівника апарату та працівники апарату суду. Організаційне забезпечення роботи суду здійснює його апарат, який очолює керівник апарату. Апарат суду складається із 14 фактично працюючих осіб (за штатним розписом – 14 осіб) та 2 суддів фактично працюючих (за штатним розписом – 3 судді)

На теперішній час суд обладнаний 2 залами судових засідань для розгляду цивільних справ та кримінальних проваджень, кабінетами суддів. Деякі судові засідання проводяться в режимі відеоконференцз'язку. У приміщенні суду є архів, де зберігаються судові справи, а також працює загальна канцелярія якою щоденно здійснюють прийом заяв та документів. Є вільний доступ до мережі Інтернет та Wi-Fi. Для осіб з обмеженими фізичними можливостями вхід до приміщення суду обладнано пандусом та спеціальною кнопкою викликом. Кнопка виклику встановлена на вхідних дверях суду, за допомогою якої можна викликати працівника апарату, який зробить все необхідне для доступу людини в приміщення суду.

Відповідно до визначених законодавством України завдань суд забезпечує:

- здійснення правосуддя в цивільних та адміністративних справах;
- здійснення правосуддя в кримінальних провадженнях;
- здійснення правосуддя в справах про адміністративні правопорушення;
- розгляд і вирішення звернень громадян, відповідно до компетенції суду, передбаченої законодавством України.

Базові показники роботи Віньковецького районного суду Хмельницької області за перше півріччя 2016 року:

- кількість справ та матеріалів, що надійшли на розгляд за перше півріччя 2016 року – 502
- кількість розглянутих справ та матеріалів за перше півріччя 2016 року становить – 471.

- середня кількість розглянутих справ та матеріалів на одного суддю – 236.

- середня кількість справ та матеріалів, що перебували на розгляді в звітний період в розрахунку на одного суддю – 292.

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

Блок 1. Загальна характеристика респондента.

Опитування відвідувачів Віньковецького районного суду Хмельницької області проходило з 19 вересня 2016 року по 30 вересня 2016 року. Загалом опитано 50 респондентів.

В ході опитування були встановлені соціально – демографічні та процесуальні характеристики відвідувачів Віньковецького районного суду Хмельницької області, наведені нижче.

Вік. Найбільшу частину склали респонденти вікової категорії – «26–39 років» (56%) та «40 – 59 років» (28 %), відвідувачі вікової категорії (18–25 років) склали лише 10 %, а три респонденти були у віці старше 60 років.

Рівень освіти. Поміж респондентів найбільший відсоток становлять особи із повною вищою освітою (50%), зокрема, 40% опитаних мають середню та неповну середню освіту, 8 % здобули базову вищу освіту і лише 2,0% вказали на категорію « інше».

Стать. Серед опитаних 52% складають чоловіки та 48 % жінки.

Місце проживання. Більша частина опитаних (56%) проживає у населеному пункті, де розташований суд, (44 %) респондентів – в іншому населеному пункті.

Процесуальний статус респондентів. Більше половини респондентів (88%) представляють в суді особисто себе – є позивачами, відповідачами, свідками, потерпілими, ще 12% представляють іншу особу – є адвокатом, юрисконсульттом.

Майновий статус. Серед опитаних переважна більшість респондентів вважають себе громадянами середнього статку (66%), 12 % осіб – нижче середнього статку, 22 % складають особи із майновим статусом «бідний».

Наявність попереднього судового досвіду. Переважна більшість респондентів (58 %) на момент проведення опитування брали участь в судовому процесі вперше, 6 разів і більше були учасниками судового процесу 16 % опитаних та 26% респондентів були учасниками судового процесу 2 – 5 разів.

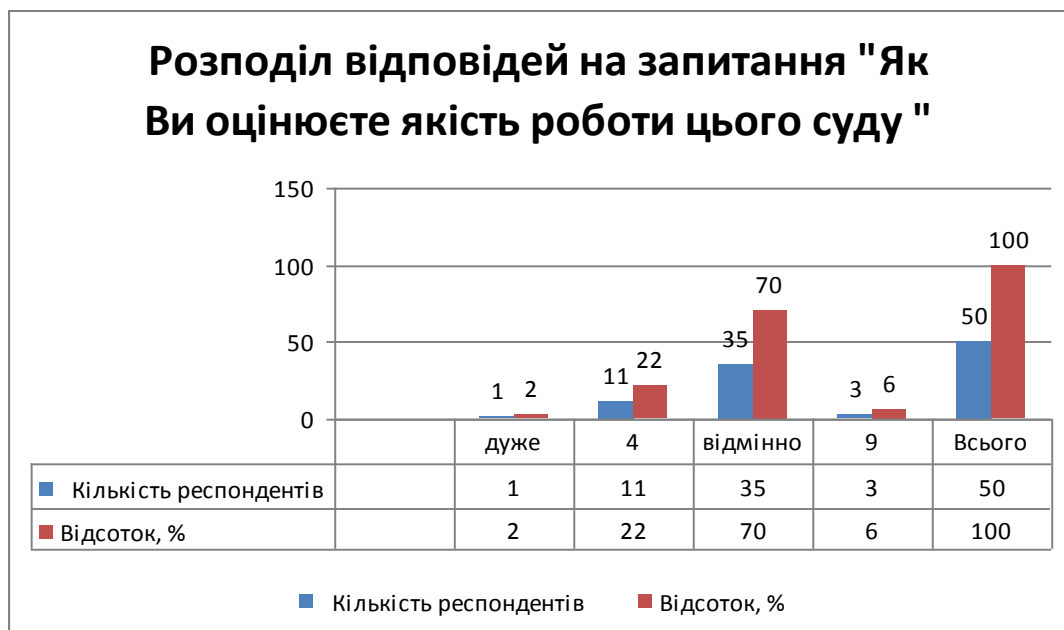
За видом судового процесу. Більшість респондентів відмітили, що вони являються учасниками цивільного процесу 64%; кримінального процесу – 22% та 14 % опитаних зазначили що, беруть участь в адміністративному процесі.

Залежно від стадії процесу: «розгляд справи ще не розпочато» у 8% опитаних; «справа перебуває у процесі розгляду» у 72 % респондентів; «розгляд справи завершено» для 18 % опитаних і лише 2 % вказали на категорію «інше».

Обізнаність з роботою судів та суддів в цілому. Аналіз відповідей респондентів на питання стосовно обізнаності їх з роботою судів і суддів дозволяє зробити висновок, що переважна частина респондентів є загалом обізнані з роботою суду (56 % опитаних), майже не обізнані 32% громадян, цілком обізнаних тільки тільки 12 % відвідувачів.

Загальна оцінка якості роботи суду

Загальна оцінка якості роботи суду проводилась на підставі узагальнення відповідей респондентів на питання «Як ви оцінюєте якість роботи цього суду» (рис.1.1). При оцінці якості роботи суду використовувалась п'ятибальна шкала, де 1 – дуже погано, 5 – відмінно, 9 – КН (якщо респондент користується послугами адвоката або представляє інтереси держави).



Як свідчать отримані дані, більшість респондентів (70%) оцінюють якість роботи суду на відмінно, тобто, позитивно, 22 % - оцінили роботу суду на скоріше відмінно і лише 2 % відвідувачів негативно висловились щодо якості роботи суду, 6% респондентів не змогли відповісти на дане питання, пояснюючи це тим, що користуються послугами адвоката і не можуть дати об'єктивну відповідь.

Найбільш позитивно оцінили якість роботу суду респонденти у віці 26-39 років, водночас відвідувачі у віці понад 60 років були найсуворішими при наданні позитивних оцінок.

Позитивні оцінки якості роботи суду надали 50% респондентів з повною вищою освітою, в тому числі 8% відвідувачів з вищою юридичною освітою. Разом із цим, серед респондентів з базовою вищою освітою позитивну оцінку зазначили лише 8 %.

Чоловіки були лояльнішими в оцінюванні якості роботи суду, дві третини з них надали позитивні оцінки. Жінки були дещо суворіші в оцінюванні якості роботи суду – лише третина опитаних надали позитивну оцінку. Понад (12%) респондентів, які представляють в суді інтереси іншої особи позитивно оцінили якість роботи суду, натомість аналогічні оцінки якості роботи суду виставили 88% осіб, які представляють особисто себе.

Найбільш позитивно якість роботи суду оцінили респонденти середнього статку (66%).

Вище наведені дані дозволяють визначити соціально – демографічний портрет відвідувача Віньковецького районного суду Хмельницької області, якого цілком задовольняє якість роботи суду: «чоловік у віці 26-39 років, який має повну вищу освіту та середній матеріальний статок, є досвідченим учасником судового процесу та цілком обізнаний з роботою суду та суддів в цілому, представляє особисто себе під час розгляду справи».

1.3. Основна частина – оцінювання за окремими вимірами якості.

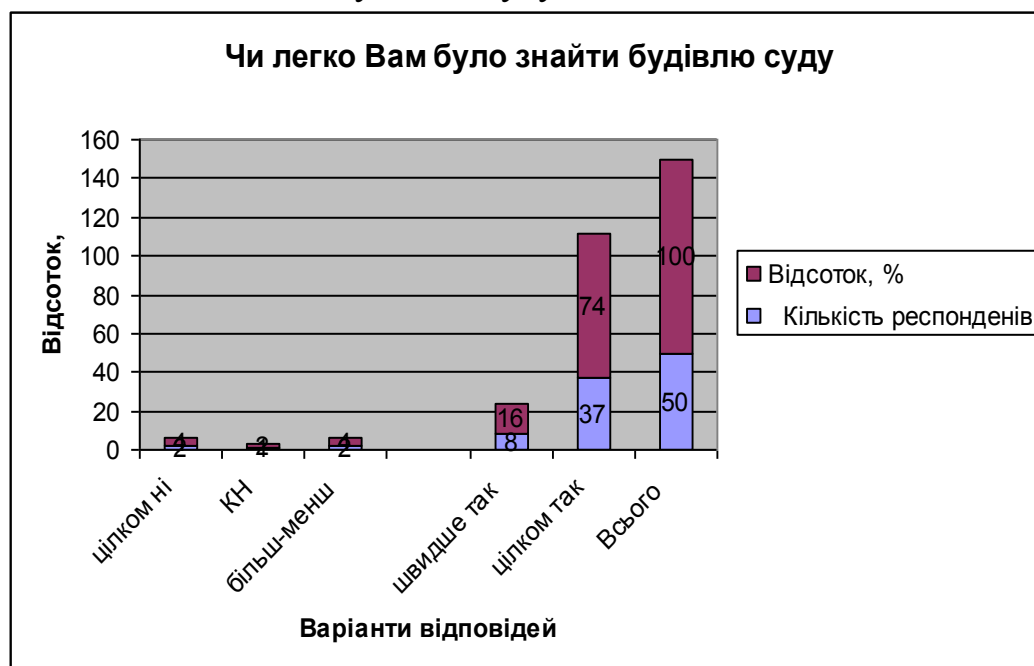
Доступність суду

У рамках цього дослідження респондентам ставилися запитання, які стосувалися 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.

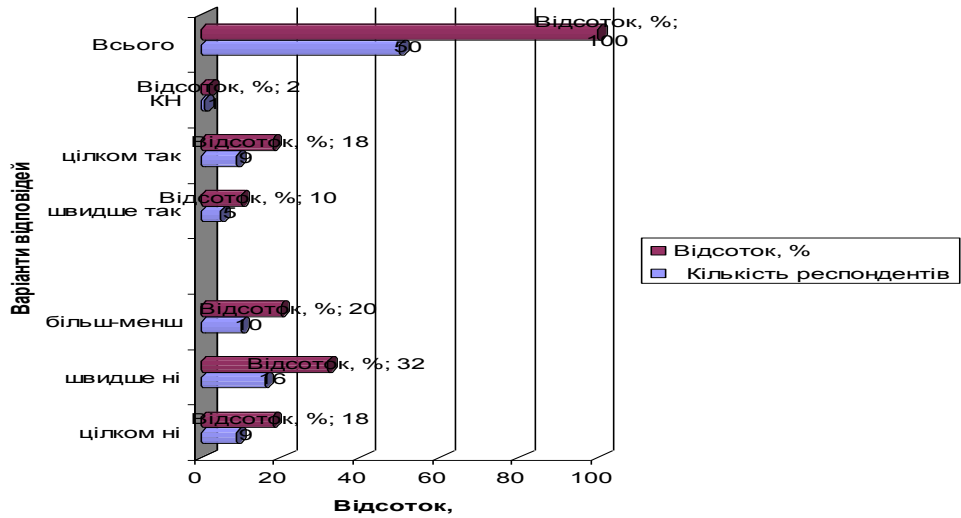
Оцінка якості роботи суду здійснювалась за 6-ма основними вимірами: доступність суду; зручність та комфортність перебування в суді; повнота та ясність інформації, якість роботи працівників апарату суду; дотримання термінів судового розгляду; якість роботи суддів

Оцінка доступності суду представлена на рис. 1.2.

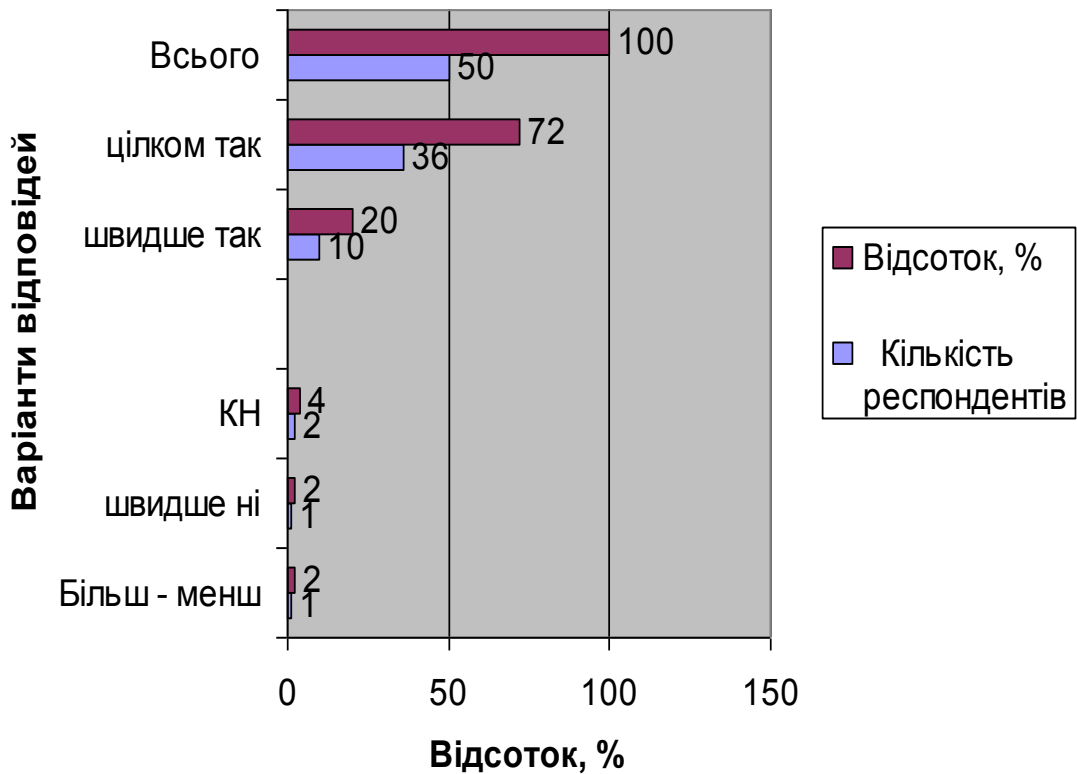
Рис.1.2» Оцінка доступності суду»

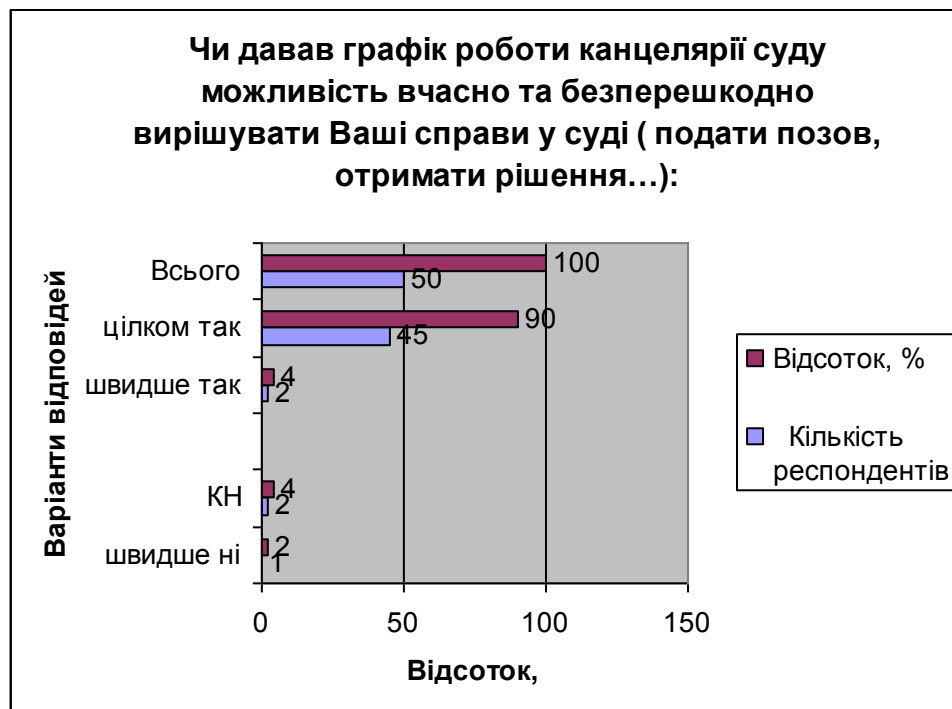


Чи могли б Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката у разі необхідності



Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалося додзвонитися та отримати потрібну інформацію





Дані, які представлені на рис. 1.2., дозволяють зробити висновок про в цілому позитивну оцінку доступності Віньковецького районного суду Хмельницької області.

Основні висновки за результатами аналізу показників є такими:

- на запитання щодо того, чи **легко було знайти будівлю суду** відповідь «цілком так» надали абсолютна більшість респондентів (74,0%);
- більшість респондентів (48%) зазначили, що їм було цілком **зручно діставатися до будівлі суду громадським транспортом**.
- серед відвідувачів суду, які використовували власний транспорт, відзначили достатність паркувальних місць біля будівлі суду, проте 14 % опитаних зауважили, що паркувати автомобіль біля будівлі суду не досить зручно;
- абсолютна більшість респондентів (98%) зазначили про відсутність **певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони**;
- більшість відвідувачів суду (70%) вважає, що **люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду**, в той же час 2 % опитаних не змогли оцінити зручності для відвідувачів з обмеженими можливостями;
- більше половини респондентів (72%), зазначили, що їм **завжди вдавалось додзвонитися до суду та отримати потрібну інформацію телефоном**;
- переважна більшість опитаних (90%) відмітили, що **графік роботи канцелярії суду дозволив вчасно та безперешкодно вирішувати справи у суді (подати позов, ознайомитися з матеріалами, отримати рішення, ухвалу, вирок та ін.)**;
- тільки десята частина опитаних (10%) відмітили, що вони **могли б собі дозволити витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) у разі**

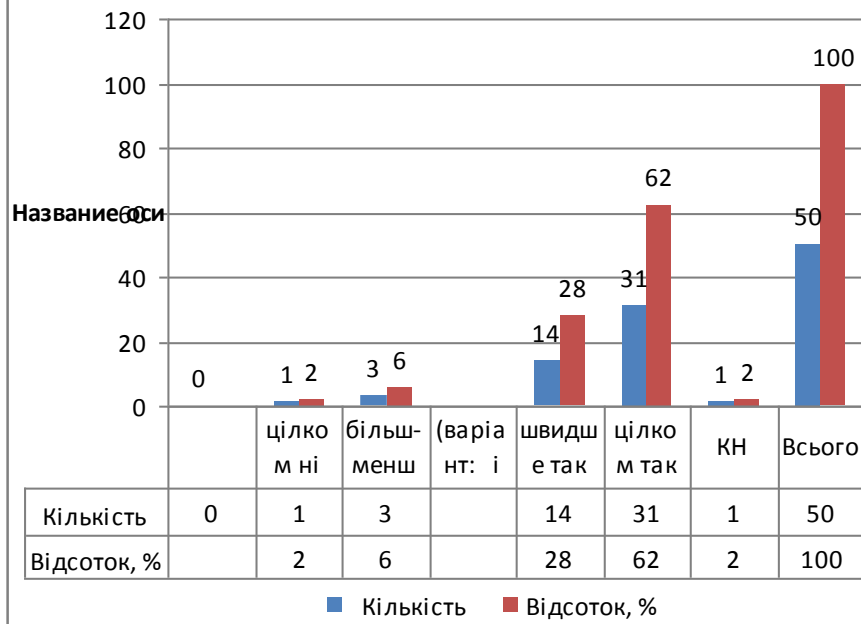
необхідності, натомість третина респондентів (32%) зазначила про відсутність у них можливості оплатити послуги професійного юриста.

Наступним чинником, який впливає на загальну оцінку якості роботи суду та досліджувався в рамках даного дослідження є **зручність та комфортність перебування у суді** рис. 1.3.

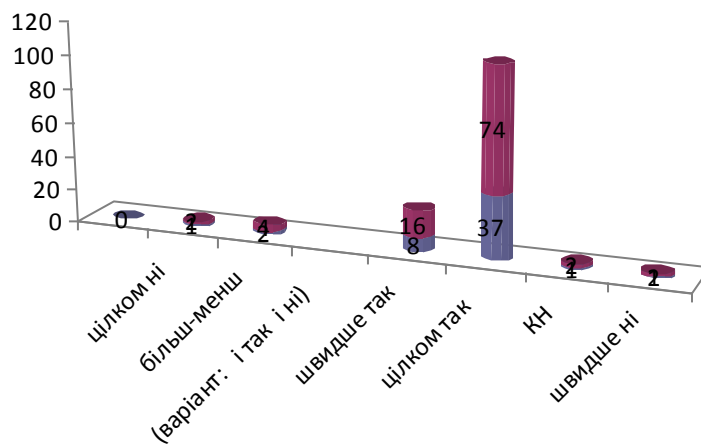
Рис. 1.3. Оцінка зручності та комфортності.



**Чи є характерно для приміщень суду:
- вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)**

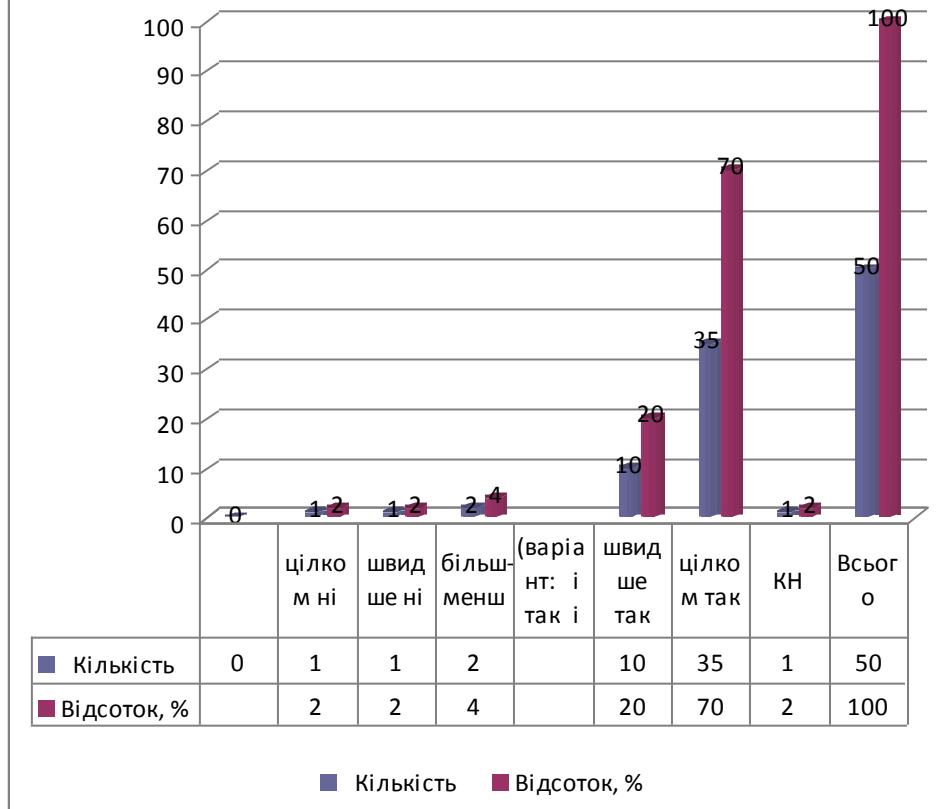


**Чи є характерно для приміщень суду:
- чистота та прибраність приміщень**



	цілком ні	більш-менш	(варіант: і так і ні)	швидше так	цілком так	КН	швидше ні
Відсоток, %	0	2	4	16	74	2	2
Кількість	0	1	2	8	37	1	1

Чи є характерно для приміщень суду: - достатність освітлення



Дані, які представлені на рис 1.3., дозволяють зробити висновок про позитивну оцінку зручності та комфортності перебування громадян в Віньковецькому районному суді. Основні висновки за результатами аналізу показників є такими:

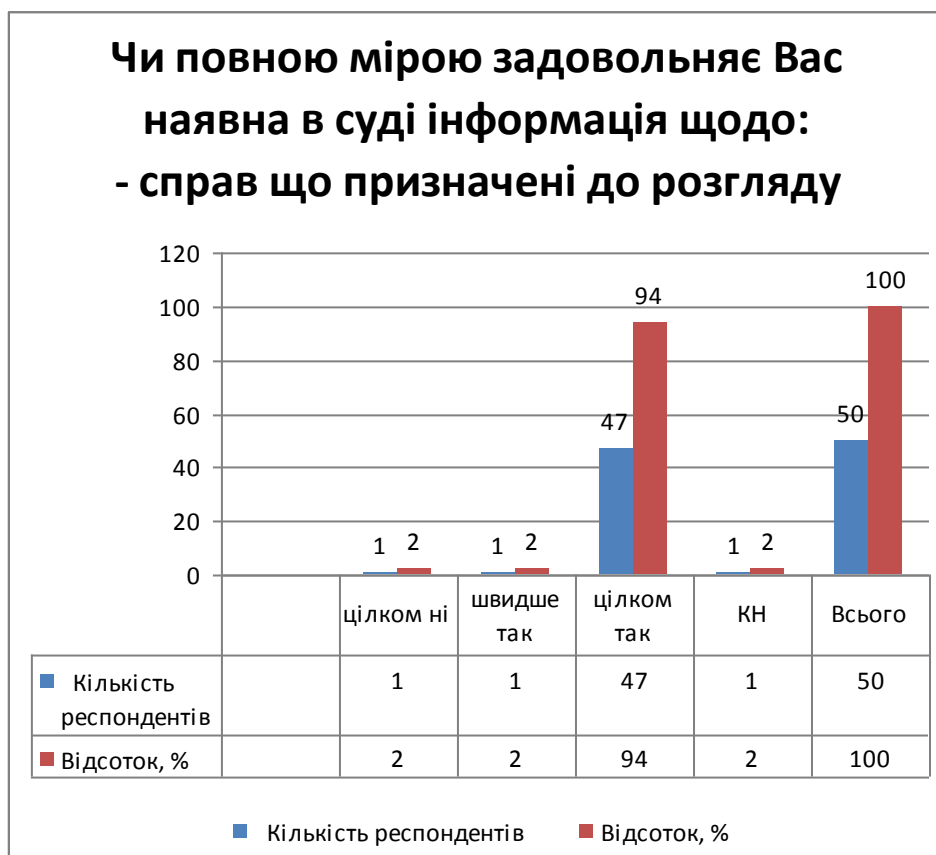
- на запитання щодо того, чи є характерним для приміщень суду достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання відповідь «цілком так» та «скоріше так» надали абсолютна більшість респондентів (62%).

- переважна більшість респондентів (понад 62%) відзначили цілком вільний доступ до побутових приміщень (туалетів), визнали цілковиту чистоту та прибраність приміщень суду, зазначили про достатність освітлення в приміщенні суду.

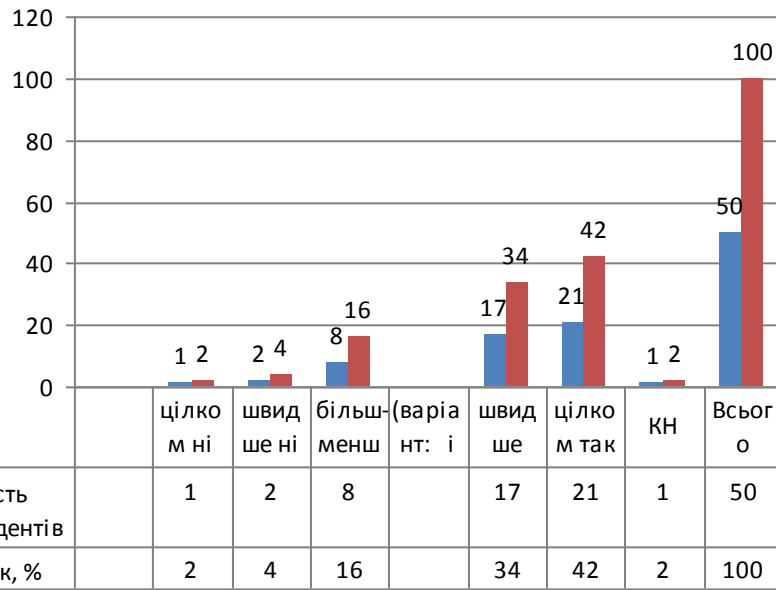
Наступним чинником, який впливає на загальну оцінку якості роботи суду є повнота та ясність інформації.

Оцінка повнота та ясності інформації у суді визначається за показниками, представленими на рис. 1.4.

Рис. 1.4. «Оцінка повноти та ясності інформації»

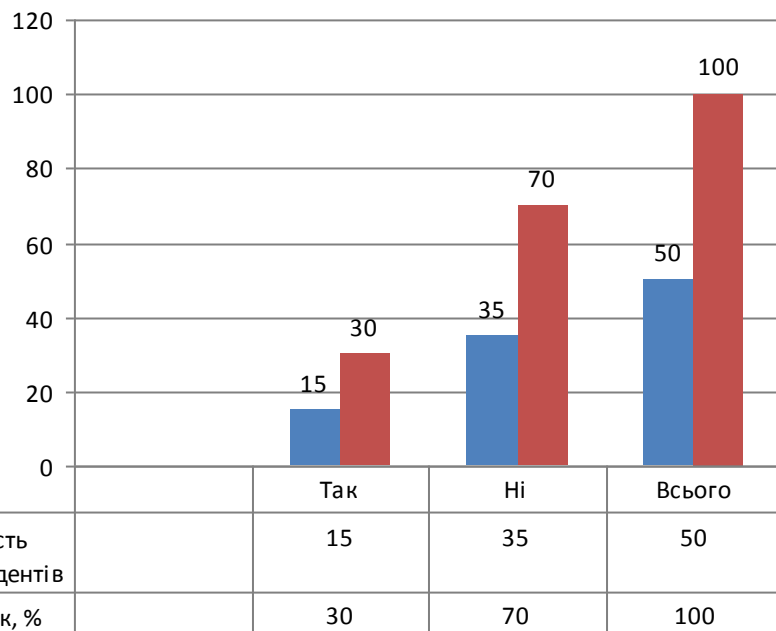


**Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо:
- зразків документів (заяв, клопотань)**



■ Кількість респондентів ■ Відсоток, %

Чи користувалися Ви сторінкою суду в мережі інтернет



■ Кількість респондентів ■ Відсоток, %

Відповіді респондентів оцінювалися за 5 – ти бальною шкалою, де «1» відповідає оцінці «цілком ні», а «5» - «цілком так».

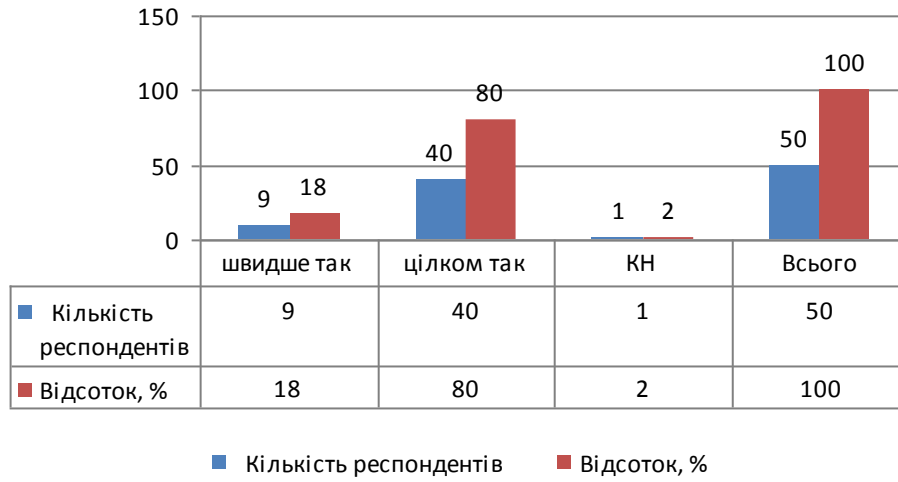
Дані, які представлені на рис. 1.4. дозволяють зробити висновок про високу позитивну оцінку повноти та ясності інформації в Віньковецькому районному суді Хмельницької області. Основні висновки за результатами аналізу показників є такими:

- на запитання щодо того, **чи зручно в суді розташовані інформаційні стенди (дошки об'яв)** більше половини опитаних (76,0%) надали позитивну відповідь;
- переважну більшість респондентів **повною мірою задовольняє наявна в суді інформація щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень** (94 %) та інформація щодо **правил допуску в суд та перебування в ньому** (92 %),
- переважна більшість респондентів (94%) відмітили, що їх «цілком так» та «скоріше так» **задовольняє наявна в суді інформація щодо справ, що призначені до розгляду;**
- більше половини відвідувачів (42 %) зауважили, що їх **повною мірою (швидше так» і «цілком так»)** задовольняє наявна в суді інформація **щодо зразків документів (заяв, клопотань, тощо);**
- практично кожного другого відвідувача (46%) **повною мірою задовольняє наявна в суді інформація щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів,** проте 16% респондентів не змогли визначитись з відповіддю на це питання;
- переважна більшість відвідувачів суду (70%) **не користувалися сторінкою суду в мережі Інтернет,** лише 30 % користувалося сторінкою суду в мережі інтернет. Серед них 24% відвідувачів **знайшли на сторінці суду в мережі Інтернет потрібну інформацію.** Загалом 64 % громадян не відповіли на дане запитання.

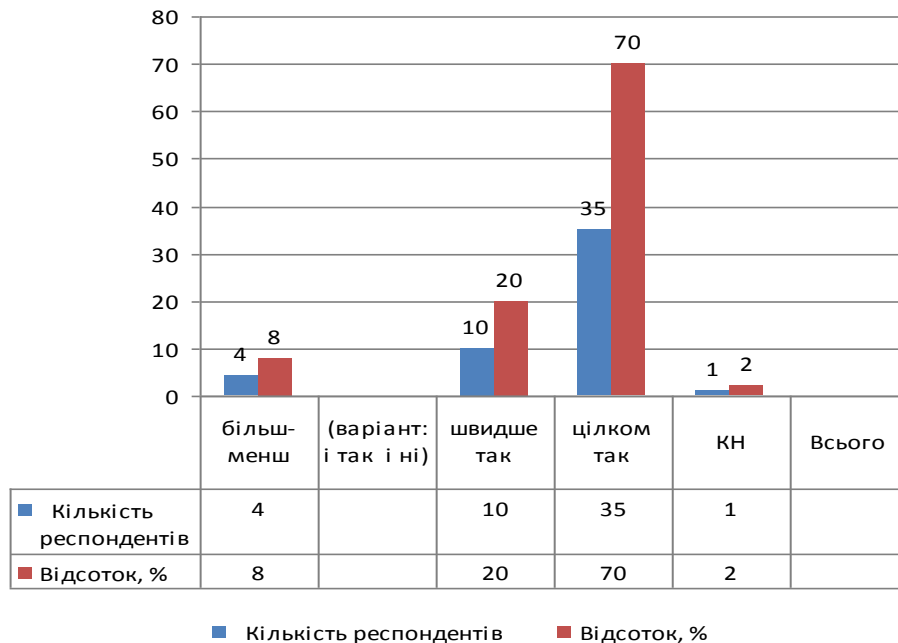
Чинником, який впливає на загальну оцінку якості роботи суду та досліджувався в рамках даного проекту є також **«сприйняття роботи працівників апарату суду».**

Сприйняття якості роботи працівників апарату суду визначалася за характеристиками, представленими на рис.1.5. 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».

**Чи виявили працівники апарату
суду при спілкуванні з Вами:
- доброзичливість, повагу, бажання
допомогти.**



**Чи виявили працівники апарату
суду при спілкуванні з Вами:
- однакове ставлення до всіх,
незалежно від соціального статусу**



Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами: - професіоналізм, знання свої справи



Дані, які представлені на рис. 1. 5., дозволяють зробити висновок про позитивну оцінку роботи працівників апарату Віньковецького районного суду Хмельницької області.

Основні висновки за результатами аналізу показників є такими: на запитання щодо того, чи **виявили працівники апарату такі риси як: доброзичливість, повагу, бажання допомогти надали позитивну відповідь (80 %), понад 80 % респондентів підтвердили що працівники апарату виявили при спілкуванні з ними, а також продемонстрували професіоналізм та знання своєї справи;** також переважна більшість відвідувачів (70%) зазначили, що при спілкуванні з ними працівники апарату суду проявили **однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу.**

Отже, можна сказати, що загалом респонденти та відвідувачі суду задоволені роботою працівників апарату і відзначають їх роботу на високому рівні.

Аналізуючи дані, щодо дотримання строків судового розгляду (додаток таблиці 35,36,37,38). Основні висновки за результатами аналізу показників є такими:

- на запитання щодо того, **чи вчасно (відповідно до графіку) розпочалося останнє засідання по Вашій справі** більшість опитаних (92%) надали позитивну відповідь,
- (78%) підтвердили, що **було враховано їх побажання при призначенні дня та часу засідання**
- переважна більшість відвідувачів (70%) зазначили, що **вчасно отримували повістки та повідомлення про розгляд справи;**
- більшість відвідувачів суду (80%) вважає **обґрунтованими затримки/перенесення слухань у розгляді справи.**

Щодо сприйняття роботи суддів то громадяни досить високо оцінюють роботу суддів (суддя не піддався зовнішньому тиску, виявляв коректність, доброзичливість, ввічливість та належну підготовку до справи та знання своєї справи (80%) респондентів так вважають.

1.4. Пропозиції респондентів щодо підвищення якості роботи суду

Респондентам було запропоновано оцінити рейтинг вимірів якості роботи Віньковецького районного суду Хмельницької області, які слід покращувати в першу чергу. У Таблиці 1.1 подано відповіді опитаних за ступенем важливості.

Розподіл вимірів якості роботи Віньковецького районного суду Хмельницької області за ступенем важливості для респондентів

Вимір якості	Ранг
Доступність суду	4
Зручність та комфортність перебування в суді	3
Повнота та ясність інформації	1
Дотримання строків судового розгляду	2
Якість роботи працівників апарату суду	6
Якість роботи судді	5

Беручи до уваги даний блок опитування, можна зробити висновки, що відвідувачі Віньковецького районного суду пропонують звернути увагу керівництва на такі аспекти як: «Повнота та ясність інформації», « Дотримання строків судового розгляду» та « Зручність та комфортність перебування в суді». Проте, більша частина респондентів та й взагалі учасників судових проваджень пропускали цю частину анкетування, посилаючись на брак часу і великий зміст анкети. Тому, більшість опитаних відвідувачів свою думку висловлювали в усній формі. Зі слів респондентів, можна зробити певні висновки та внести пропозиції наведені нижче.

Пропозиції респондентів щодо покращення якості роботи Віньковецького районного суду Хмельницької області.

№ з/п	Вимір якості	Відповіді респондентів
1	Повнота та ясність інформації	зручніше розташувати дошки оголошень і місця для очікування; надавати більше інформації щодо сплати судового збору, приклади позовних заяв, слідкувати за постійним оновлення та наповненням інформаційних стендів. При потребі, розглянути можливість збільшення кількості інформаційних стендів. Розмістити на інформаційних стендах інформацію про веб-адреси

		корисних для громадян інтернет - ресурсів, на яких можна віднайти цікаву та корисну правову чи процесуальну інформацію.
2	Дотримання термінів судового розгляду	розраховувати час так, щоб людям не доводилося так довго чекати на судові засідання; дотримуватися своєчасного розпорядку судових засідань .
3	Доступність суду	покращити умови доступу в суд для людей похилого віку та з обмеженими можливостями; обладнати місця для зручного перебування інвалідів; покращити умови перебування в суді для відвідувачів; покращити доступ до побутових приміщень.
4	Зручність та комфортність перебування в суді:	Проаналізувати можливість збільшення зручних місць для очікування, оформлення документів, ознайомлення з матеріалами та підготовки до слухання, обстежити приміщення на предмет освітлення та забезпечити його покращення, зокрема зони роботи з інформаційними стендами та документами.

1.5. ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

На основі отриманих даних опитування методом анонімного анкетування відвідувачів Віньковецького районного суду Хмельницької області можна зробити такі висновки:

1. Користувачі послуг досить високо оцінюють якість роботи суду. Загалом, враження від відвідування суду відповідають очікуванням. Порівняно із попередніми роками, на думку респондентів, якість роботи суду покращилася.

2. Достатньо високими є показники виміру доступності Віньковецького районного суду Хмельницької області. Так, зокрема, приміщення суду легко знайти та доїхати до нього громадським транспортом. Відвідувачі не зазнають перешкод у доступі до приміщення через обмеження охорони. Більшості респондентів завжди вдавалося додзвонитися до суду та отримати потрібну інформацію телефоном. Графік роботи канцелярії теж є доволі зручним та дозволяє громадянам суду вчасно та безперешкодно вирішувати справи у суді. Респонденти зазначили, що не можуть собі дозволити витрати на послуги адвоката (юрист-консульта) у разі необхідності.

3. Загалом, перебування на території суду для відвідувачів є комфортним.

4. Параметр «повнота та ясність інформації» також цілком відповідають потребам громадян. Так, зразки документів (заяв, клопотань тощо) влаштовує переважну більшість відвідувачів, проте не завадило б покращити та оновити дані на стендах; на сторінці суду в мережі Інтернеті респонденти знаходять для себе потрібну інформацію.

5. Якість роботи працівників апарату суду, на думку респондентів, є досить високою.

6. Повідомлення та повістки про розгляд справи приходять вчасно.

ДОДАТКИ.

1. Вік:

Варіанти відповідей	Кількість респондентів	Відсоток, %
18-25 років	5	10
26-39 років	28	56
40-59 років	14	28
60 років і старші	3	6
Всього	50	100

2. Рівень освіти:

Варіанти відповідей	Кількість респондентів	Відсоток, %
Середня та неповна середня	20	40
Базова вища	4	8
Повна вища	25	50
Інше (вкажіть)	1	2
Всього	50	100

3. Стать:

Варіанти відповідей	Кількість респондентів	Відсоток, %
Чоловіча	26	52
Жіноча	24	48
Всього	50	100

4. Наявність вищої юридичної освіти:

Варіанти відповідей	Кількість респондентів	Відсоток, %
Так	4	8
Ні	46	92
Всього	50	100

5. Де проживаєте:

Варіанти відповідей	Кількість респондентів	Відсоток, %
В населеному пункті, де розташований цей суд	28	56
В іншому населеному пункті	22	44
Всього	50	100

6. У суді Ви представляєте:

Варіанти відповідей	Кількість респондентів	Відсоток, %
Особисто себе (є позивачем / відповідачем / свідком / потерпілим)	44	88
Іншу особу (є адвокатом, юрист-консультантом)	6	12
Інше	0	0
Всього	50	100

7. Ви вважаєте себе:

Варіанти відповідей	Кількість респондентів	Відсоток, %
Бідним	11	22
Нижче середнього статку	6	12
Середнього статку	33	66
Зможним	0	0
Всього	50	100

8. Як часто Ви були учасником судового процесу :

Варіанти відповідей	Кількість респондентів	Відсоток, %
Це мій перший судовий процес	29	58
2-5 разів	13	26
6 разів і більше	8	16
Всього	50	100

9. В якому з видів судового процесу в цьому суді Ви берете участь:

Варіанти відповідей	Кількість респондентів	Відсоток, %
Цивільний процес	32	64
Кримінальний процес	11	22
Адміністративний процес	7	14
Справа про адміністративні правопорушення	0	0
Всього	50	100

10. На якій стадії розгляду перебуває Ваша справа:

Варіанти відповідей	Кількість респондентів	Відсоток, %
Розгляд справи ще не розпочато	4	8
Справа перебуває в процесі розгляду	36	72
Розгляд справи завершено(винесено рішення)	9	18
Інше (вказіть)	1	2
Всього	50	100

11. Який ступінь Вашої обізнаності з роботою судів та суддів у цілому:

Варіанти відповідей	Кількість респондентів	Відсоток, %
Зовсім не обізнаний	0	0
Майже не обізнаний	16	32
Загалом обізнаний	28	56
Цілком обізнаний	6	12
Всього	50	100

12. Оцініть, будь – ласка, за 5 – бальною шкалою якість роботи цього суду:

Варіанти відповідей	Кількість респондентів	Відсоток, %
дуже погано	1	2
4	11	22
відмінно	35	70
9	3	6
Всього	50	100

13.1. Чи легко Вам було знайти будівлю суду:

Варіанти відповідей	Кількість респондентів	Відсоток, %
цілком ні	2	4
КН	1	2
більш-менш (варіант: і так і ні)	2	4
швидше так	8	16
цілком так	37	74
Всього	50	100

13.2. Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом:

Варіанти відповідей	Кількість респондентів	Відсоток, %
цілком ні	1	2
швидше ні	1	2
більш-менш (варіант: і так і ні)	4	8
швидше так	19	38
цілком так	24	48
КН	1	2
Всього	50	100

13.3 Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду:

<i>Варіанти відповідей</i>	<i>Кількість респондентів</i>	<i>Відсоток, %</i>
більш-менш (варіант: і так і ні)	7	14
швидше так	24	48
цілком так	18	36
КН	1	2
Всього	50	100

14. Чи зазнавали Ви певних перешкод у доступі до приміщень суду через охорону:

<i>Варіанти відповідей</i>	<i>Кількість респондентів</i>	<i>Відсоток, %</i>
Так	1	2
Ні	49	98
Всього	50	100

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

<i>Варіанти відповідей</i>	<i>Кількість респондентів</i>	<i>Відсоток, %</i>
цілком ні	1	2
швидше ні	1	2
КН (варіант: і так і ні)	1	2
швидше так	12	24
цілком так	35	70
Всього	50	100

16. Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалося додзвонитися та отримати потрібну інформацію:

<i>Варіанти відповідей</i>	<i>Кількість респондентів</i>	<i>Відсоток, %</i>
Більш - менш	1	2
швидше ні	1	2
КН (варіант: і так і ні)	2	4
швидше так	10	20
цілком так	36	72
Всього	50	100

17. Чи давав графік роботи канцелярії суду можливість вчасно та безперешкодно вирішувати Ваші справи у суді (подати позов, отримати рішення...):

<i>Варіанти відповідей</i>	<i>Кількість респондентів</i>	<i>Відсоток, %</i>
швидше ні	1	2
КН (варіант: і так і ні)	2	4
швидше так	2	4
цілком так	45	90
Всього	50	100

18. Чи могли б Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката у разі необхідності:

<i>Варіанти відповідей</i>	<i>Кількість респондентів</i>	<i>Відсоток, %</i>
цілком ні	9	18
швидше ні	16	32
більш-менш (варіант: і так і ні)	10	20
швидше так	5	10
цілком так	9	18
КН	1	2
Всього	50	100

19. Чи є характерно для приміщень суду:

- достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання

<i>Варіанти відповідей</i>	<i>Кількість респондентів</i>	<i>Відсоток, %</i>
цілком ні	1	2
більш-менш (варіант: і так і ні)	4	8
швидше так	13	26
цілком так	31	62
КН	1	2
Всього	50	100

20. Чи є характерно для приміщень суду:

- вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)

<i>Варіанти відповідей</i>	<i>Кількість респондентів</i>	<i>Відсоток, %</i>
цілком ні	1	2
більш-менш (варіант: і так і ні)	3	6
швидше так	14	28
цілком так	31	62
КН	1	2
Всього	50	100

21. Чи є характерно для приміщень суду:

- чистота та прибраність приміщень

<i>Варіанти відповідей</i>	<i>Кількість респондентів</i>	<i>Відсоток, %</i>
цілком ні	1	2
більш-менш (варіант: і так і ні)	2	4
швидше так	8	16
цілком так	37	74
КН	1	2
швидше ні	1	2
Всього	50	100

22. Чи є характерно для приміщень суду:

- достатність освітлення

<i>Варіанти відповідей</i>	<i>Кількість респондентів</i>	<i>Відсоток, %</i>
цілком ні	1	2
швидше ні	1	2
більш-менш (варіант: і так і ні)	2	4
швидше так	10	20
цілком так	35	70
КН	1	2
Всього	50	100

23. Чи зручно у суді розташовані інформаційні стенди:

<i>Варіанти відповідей</i>	<i>Кількість респондентів</i>	<i>Відсоток, %</i>
цілком ні	1	2
швидше так	10	20
цілком так	38	76
КН	1	2
Всього	50	100

24. Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо:

- розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень

<i>Варіанти відповідей</i>	<i>Кількість респондентів</i>	<i>Відсоток, %</i>
швидше ні	1	2
більш-менш (варіант: і так і ні)	1	2
цілком так	47	94
КН	1	2
Всього	50	100

**25. Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо:
- правил допуску в суд та перебування в ньому**

<i>Варіанти відповідей</i>	<i>Кількість респондентів</i>	<i>Відсоток, %</i>
цілком ні	1	2
швидше так	2	4
цілком так	46	92
КН	1	2
Всього	50	100

**26. Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо:
- справ що призначені до розгляду**

<i>Варіанти відповідей</i>	<i>Кількість респондентів</i>	<i>Відсоток, %</i>
цілком ні	1	2
швидше так	1	2
цілком так	47	94
КН	1	2
Всього	50	100

**27. Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо:
- зразків документів (заяв,
клопотань)**

<i>Варіанти відповідей</i>	<i>Кількість респондентів</i>	<i>Відсоток, %</i>
цілком ні	1	2
швидше ні	2	4
більш-менш (варіант: і так і ні)	8	16
швидше так	17	34
цілком так	21	42
КН	1	2
Всього	50	100

**28. Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо:
- порядок сплати судових зборів та
мита, реквізити та розміри платежів**

<i>Варіанти відповідей</i>	<i>Кількість респондентів</i>	<i>Відсоток, %</i>
цілком ні	1	2
швидше ні	1	2
більш-менш (варіант: і так і ні)	8	16
швидше так	23	46
цілком так	16	32
КН	1	2
Всього	50	100

**29. Чи користувалися Ви сторінкою
суду в мережі інтернет**

<i>Варіанти відповідей</i>	<i>Кількість респондентів</i>	<i>Відсоток, %</i>
Так	15	30
Ні	35	70
Всього	50	100

**30. Чи знайшли Ви на сторінці суду
потрібну для Вас інформацію:**

<i>Варіанти відповідей</i>	<i>Кількість респондентів</i>	<i>Відсоток, %</i>
цілком ні	1	2
більш-менш (варіант: і так і ні)	1	2
швидше так	4	8
цілком так	12	24
не відповіли	32	64
Всього	50	100

**28. Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо:
- порядок сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів**

<i>Варіанти відповідей</i>	<i>Кількість респондентів</i>	<i>Відсоток, %</i>
швидше так	5	10
цілком так	44	88
КН	1	2
Всього	50	100

**32. Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами:
- доброзичливість, повагу, бажання допомогти.**

<i>Варіанти відповідей</i>	<i>Кількість респондентів</i>	<i>Відсоток, %</i>
швидше так	9	18
цілком так	40	80
КН	1	2
Всього	50	100

**33. Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами:
- однакове ставлення до всіх,
незалежно від соціального статусу**

<i>Варіанти відповідей</i>	<i>Кількість респондентів</i>	<i>Відсоток, %</i>
більш-менш (варіант: і так і ні)	4	8
швидше так	10	20
цілком так	35	70
КН	1	2
Всього		

**34. Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами:
- професіоналізм, знання свої справи**

<i>Варіанти відповідей</i>	<i>Кількість респондентів</i>	<i>Відсоток, %</i>
швидше так	9	18
цілком так	40	80
КН	1	2
Всього	50	100

35. Чи вчасно (відповідно до графіка) розпочалося останнє засідання по Вашій справі:

<i>Варіанти відповідей</i>	<i>Кількість респондентів</i>	<i>Відсоток, %</i>
цілком ні	1	2
швидше так	2	4
цілком так	46	92
КН	1	2
Всього	50	100

36. Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання:

<i>Варіанти відповідей</i>	<i>Кількість респондентів</i>	<i>Відсоток, %</i>
більш-менш (варіант: і так і ні)	1	2
швидше так	9	18
цілком так	39	78
КН	1	2
Всього	50	100

37. Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи:

<i>Варіанти відповідей</i>	<i>Кількість респондентів</i>	<i>Відсоток, %</i>
більш-менш (варіант: і так і ні)	1	2
швидше так	13	26
цілком так	35	70
КН	1	2
Всього	50	100

38. Чи вважаєте Ви обґрунтованим затримки\ перенесення слухань у розгляді Вашої справи:

<i>Варіанти відповідей</i>	<i>Кількість респондентів</i>	<i>Відсоток, %</i>
цілком ні	1	2
швидше ні	1	2
більш-менш (варіант: і так і ні)	3	6
швидше так	4	8
цілком так	40	80
КН	1	2
Всього	50	100

**39. Як на Вашу думку чи було характерно для судді, який розглядав Вашу справу наступне:
- неупередженість та незалежність (суддя не піддався зовнішньому тиску, якщо такий був:**

<i>Варіанти відповідей</i>	<i>Кількість респондентів</i>	<i>Відсоток, %</i>
цілком ні	1	2
швидше так	4	8
цілком так	45	90
Всього	50	100

**40. Як на Вашу думку чи було характерно для судді, який розглядав Вашу справу наступне:
- коректність, доброзичливість, ввічливість:**

<i>Варіанти відповідей</i>	<i>Кількість респондентів</i>	<i>Відсоток, %</i>
швидше ні	1	2
швидше так	6	12
цілком так	43	86
Всього	50	100

**41. Як на Вашу думку чи було характерно для судді, який розглядав Вашу справу наступне:
- належна підготовка до справи та знання справи:**

<i>Варіанти відповідей</i>	<i>Кількість респондентів</i>	<i>Відсоток, %</i>
швидше ні	1	2
швидше так	2	4
цілком так	47	94
Всього	50	100

**42. Як на Вашу думку чи було характерно для судді, який розглядав Вашу справу наступне:
- надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію:**

<i>Варіанти відповідей</i>	<i>Кількість респондентів</i>	<i>Відсоток, %</i>
цілком ні	1	2
швидше так	3	6
цілком так	46	92
Всього	50	100

**43. Як на Вашу думку чи було характерно для судді, який розглядав Вашу справу наступне:
- дотримання процедури розгляду:**

<i>Варіанти відповідей</i>	<i>Кількість респондентів</i>	<i>Відсоток, %</i>
цілком ні	1	2
швидше так	2	4
цілком так	46	92
КН	1	2
Всього	50	100

45. Чи плануєте Ви оскаржувати рішення по Вашій справі:

<i>Варіанти відповідей</i>	<i>Кількість респондентів</i>	<i>Відсоток, %</i>
так	2	13,4
ні	13	86,6
Всього	15	100

47. Чи вчасно Ви отримали повний текст рішення по Вашій справі:

<i>Варіанти відповідей</i>	<i>Кількість респондентів</i>	<i>Відсоток, %</i>
так	11	73,3
ні	4	26,7
Всього	15	100

49. На Вашу думку, чи було рішення по Вашій справі добре:

<i>Варіанти відповідей</i>	<i>Кількість респондентів</i>	<i>Відсоток, %</i>
цілком ні	2	13,3
швидше так	5	33,4
цілком так	8	53,3
Всього	15	100

44. Чи рішення по справі було на Вашу користь:

<i>Варіанти відповідей</i>	<i>Кількість респондентів</i>	<i>Відсоток, %</i>
так	11	73,3
ні	4	26,7
Всього	15	100

46. Чи отримали Ви повний текст рішення по Вашій справі:

<i>Варіанти відповідей</i>	<i>Кількість респондентів</i>	<i>Відсоток, %</i>
так	12	80
ні	3	20
Всього	15	100

48. Чи було рішення викладено легкою, доступною для розуміння мовою:

<i>Варіанти відповідей</i>	<i>Кількість респондентів</i>	<i>Відсоток, %</i>
цілком ні	1	6,7
більш-менш (варіант: і так і ні)	1	6,7
швидше так	3	20
цілком так	10	66,6
Всього	15	100

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

<i>Варіанти відповідей</i>	<i>Кількість респондентів</i>	<i>Відсоток, %</i>
1	11	24,5
2	12	26,7
3	11	24,5
4	4	8,9
5	2	4,4
6	1	2,2
7	1	2,2
8	1	2,2
9	1	2,2
10	1	2,2
Всього	45	100

51. Вкажіть загальну кількість судових засідань, що не відбулися через неналежну організацію роботи суду :

<i>Варіанти відповідей</i>	<i>Кількість респондентів</i>	<i>Відсоток, %</i>
4	1	2
Відсутні	49	98
Всього	50	100

52. Вкажіть загальну кількість візитів до суду, що не були пов'язані з участю в судових засіданнях:

<i>Варіанти відповідей</i>	<i>Кількість респондентів</i>	<i>Відсоток, %</i>
1	6	46,1
2	1	7,7
3	2	15,4
4	2	15,4
5	1	7,7
10	1	7,7
Всього	13	100

55. Як Ви вважаєте, чи наявні матеріально – технічні ресурси забезпечують потреби працівників суду для ефективного виконання своїх обов'язків :

<i>Варіанти відповідей</i>	<i>Кількість респондентів</i>	<i>Відсоток, %</i>
так	4	21,1
ні	15	78,9
Всього	19	100
Не відповіли	31	-

56. Якими є Ваші враження від візиту до суду сьогодні порівняно з Вашими очікуваннями:

<i>Варіанти відповідей</i>	<i>Кількість респондентів</i>	<i>Відсоток, %</i>
Кращі, ніж очікував	7	36,8
Відповідають очікуванням	12	63,2
Всього	19	100
Не відповіли	31	-

57. Якщо Ви були в цьому суді раніше, то як на Ваш погляд змінилась якість роботи цього суду :

<i>Варіанти відповідей</i>	<i>Кількість респондентів</i>	<i>Відсоток, %</i>
Важко сказати	3	15,8
Залишилася без змін	5	26,3
Покращилась несуттєво	6	31,6
Покращилась значно	4	21,0
КН	1	5,3
Всього	19	100
Не відповіли	31	-

58. Чи відчули Ви певні зміни в організації роботи суду після запровадження автоматизованої системи діловодства:

<i>Варіанти відповідей</i>	<i>Кількість респондентів</i>	<i>Відсоток, %</i>
Так, відчув позитивні зміни	14	73,7
Ні, не відчув ніяких змін	5	26,3
Всього	19	100
Не відповіли	31	-