



Великобурлуцький районний суд
Харківської області.

Інд.02893717 62602 смт. Великий Бурлук, вул. Паркова 9, inbox@vb.hr.court.gov.ua

Результати анкетування
«Анкета опитування відвідувачів щодо
якості функціонування суду»
(Додаток 6 Рішення РСУ №5)
у Великобурлуцькому районному суді
Харківської області

Великий Бурлук

2016

В опитуванні приймали участь 30 респондентів, з них 6 респондентів віком від 18 до 25 років, 13 респондентів віком від 26 до 39 років, 9 респондентів віком від 40 до 59 років, 2 респондента віком старше 60 років (рис. 1).

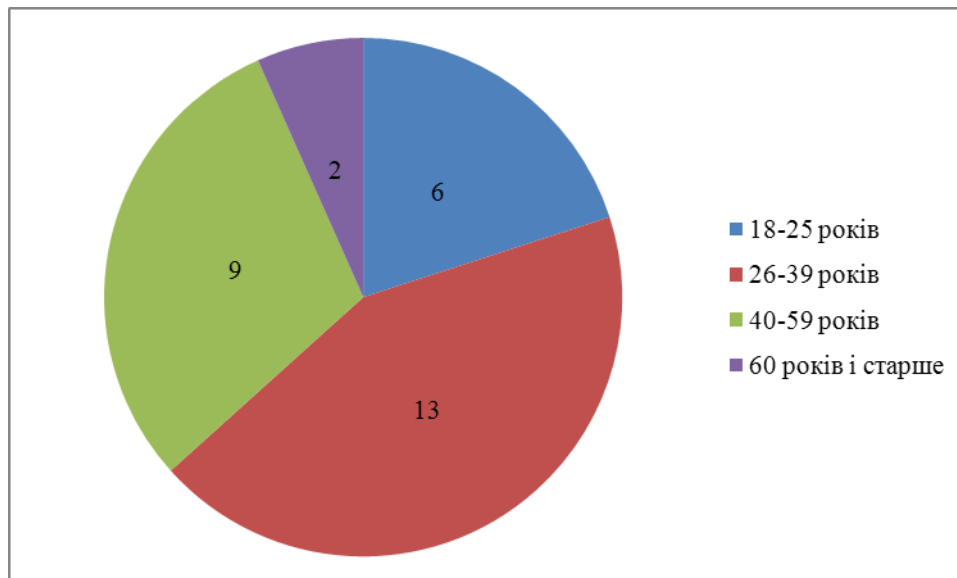


Рис. 1 Розподіл респондентів за віком

Дев'ять респондентів мають середню та неповну середню освіту, вісім – базову вищу освіту, тринадцять – повну вищу освіту (рис. 2).

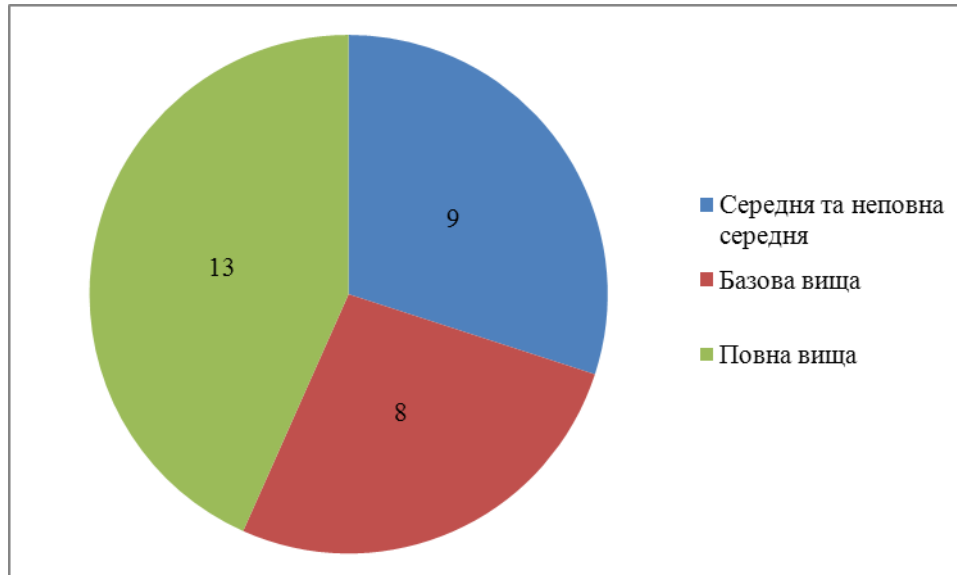


Рис. 2 Розподіл респондентів за освітою

Шістнадцять респондентів – чоловіки, чотирнадцять – жінки (рис. 3).

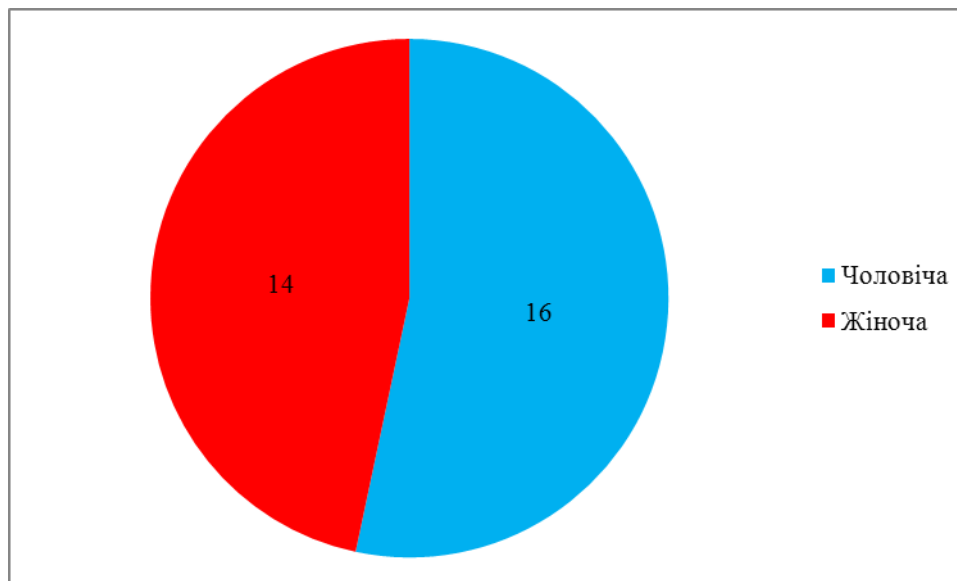


Рис. 3 Розподіл респондентів за статтю

Вищу юридичну освіту мають 8 респондентів, не мають вищої юридичної освіти – 22 респондента (рис. 4).

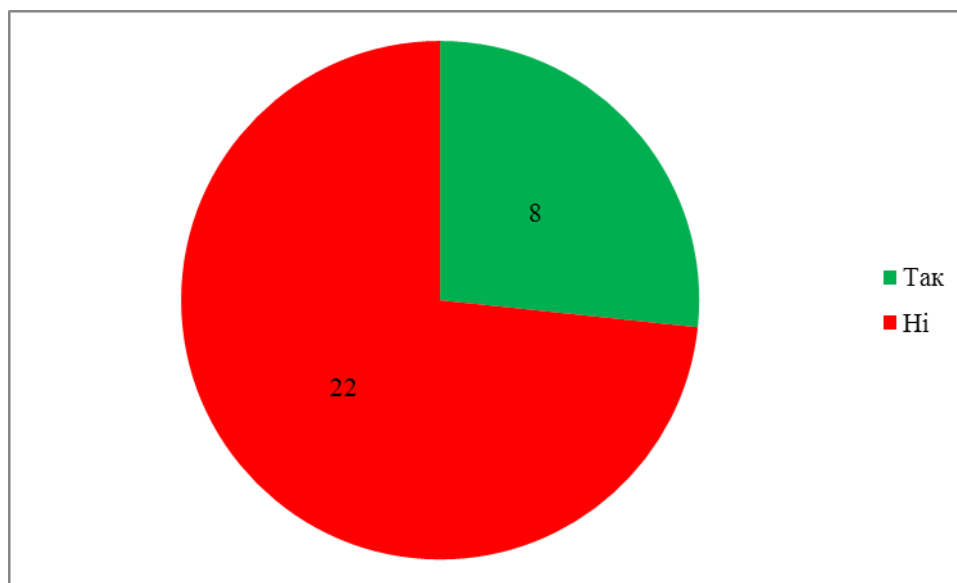


Рис. 4 Розподіл респондентів за наявністю вищої юридичної освіти

Вісімнадцять респондентів проживають у тому ж населеному пункті, в якому розташовано суд, 12 – проживають в інших населених пунктах (рис. 5).

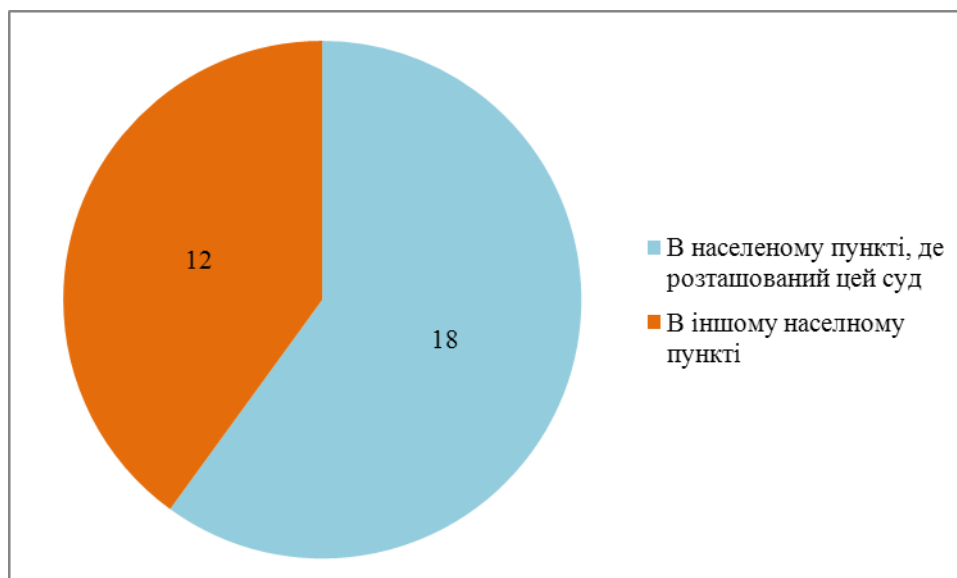


Рис. 5 Розподіл респондентів за місцем проживання

Двадцять один респондент представляє у судовому процесі особисто себе, 8 – представляють інших осіб, 1- не представляє ні себе, ні інших осіб у судовому процесі (рис. 6).

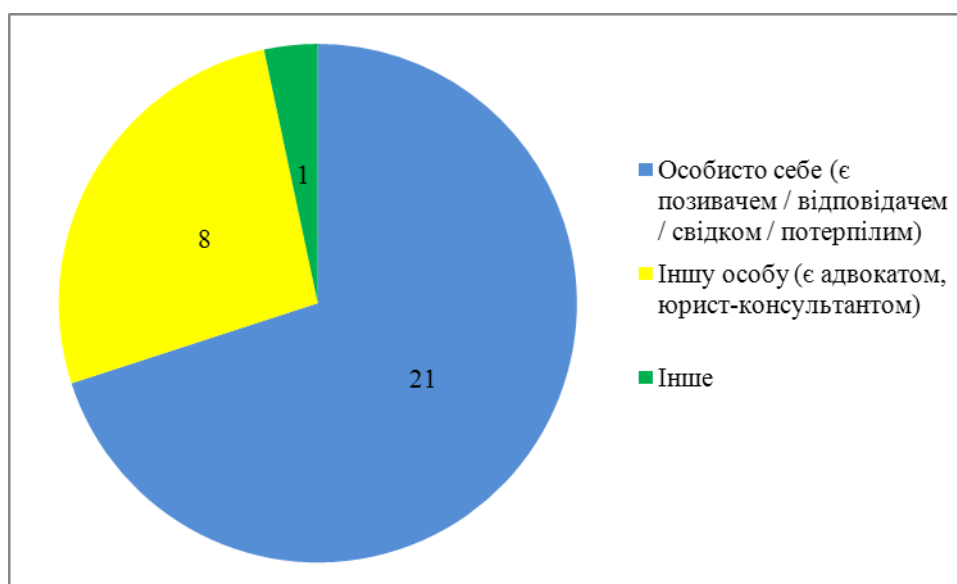


Рис. 6 Розподіл респондентів за представництвом у судовому процесі

Три респондента вважають себе бідними, 9 – відносять себе до людей, які мають доходи нижче середніх, 17 – відносять себе до людей середнього статку, 1 респондент не дав відповіді на поставлене запитання (рис. 7).

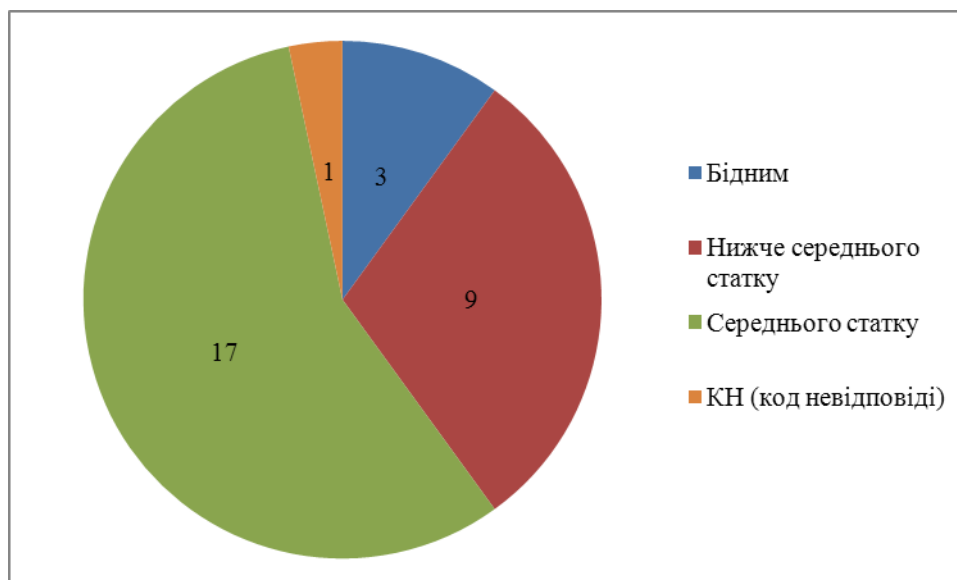


Рис. 7 Розподіл респондентів за рівнем доходів

Для чотирнадцятиох респондентів теперішній судовий процес є першим, 9 респондентів брали участь в судових процесах 2-5 разів, 7 респондентів брали участь в судових процесах 6 і більше разів (рис. 8).

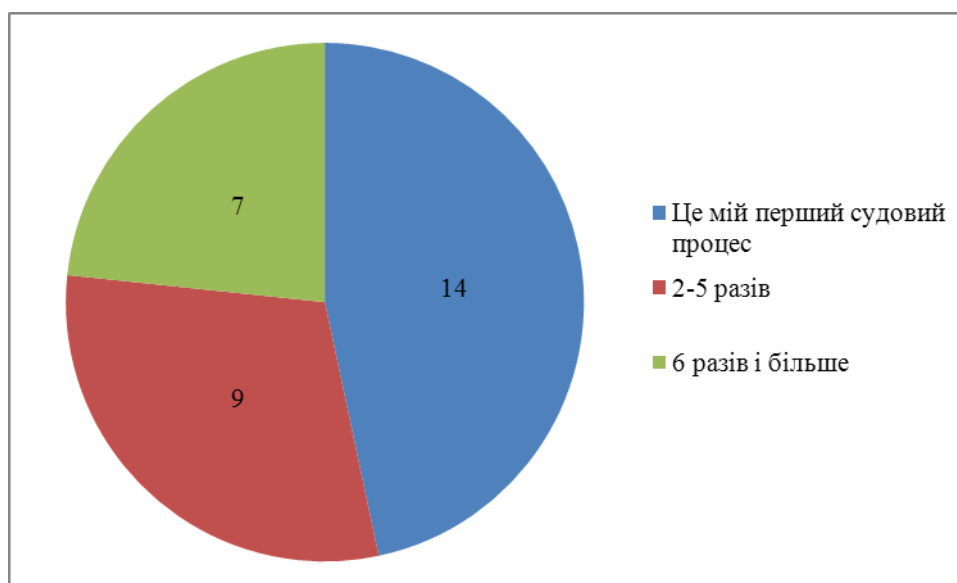


Рис. 8 Розподіл респондентів за частотою участі в судових процесах

П'ятнадцять опитаних беруть участь у цивільних процесах, 6 – у кримінальних процесах, 5 – в адміністративних процесах, 4 – у справах про адмінправопорушення (рис. 9).

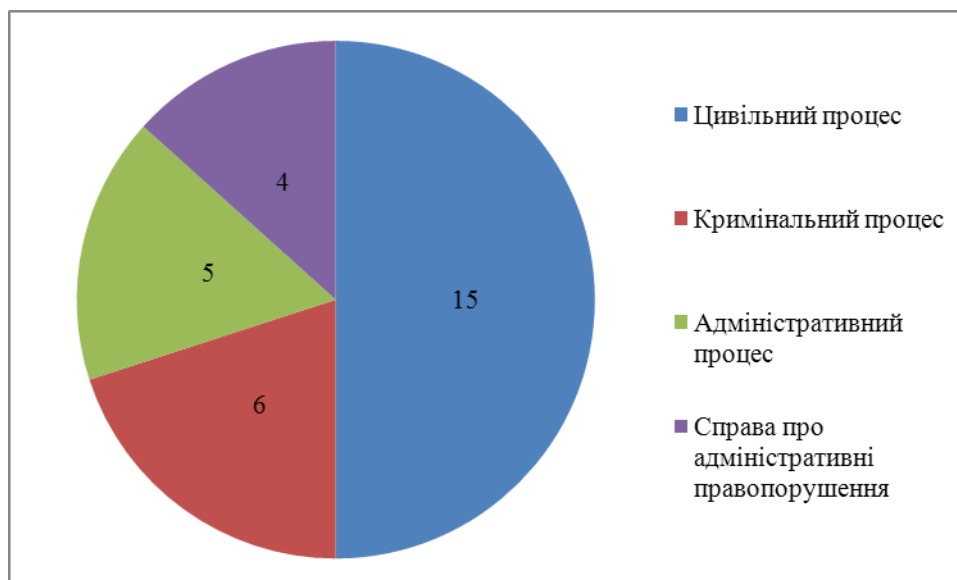


Рис. 9 Розподіл респондентів за видами судочинства

Для одного респондента розгляд справи ще не розпочався, для вісімнадцяти – справа перебуває в процесі розгляду, для дев'ятох – розгляд справи завершено, двоє – не відповіли на запитання (рис. 10).

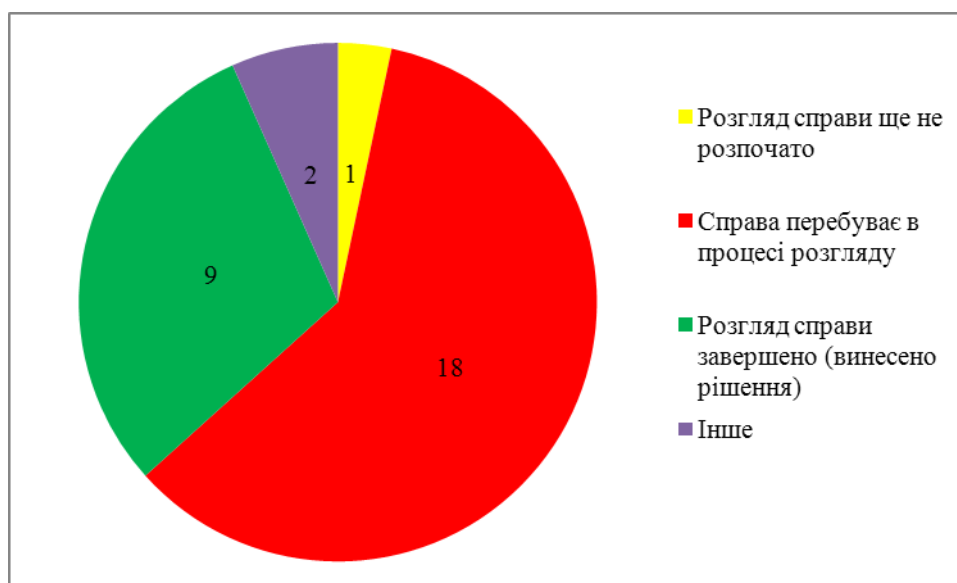


Рис. 10 Розподіл респондентів за станом розгляду справ, в яких вони беруть участь

Одинадцять опитаних цілком обізнані з роботою судів та суддів в цілому, 15 – вважають себе загалом обізнаними, 3 – майже не обізнані, 1 респондент вважає себе зовсім не обізнаним з роботою суду (рис. 11).

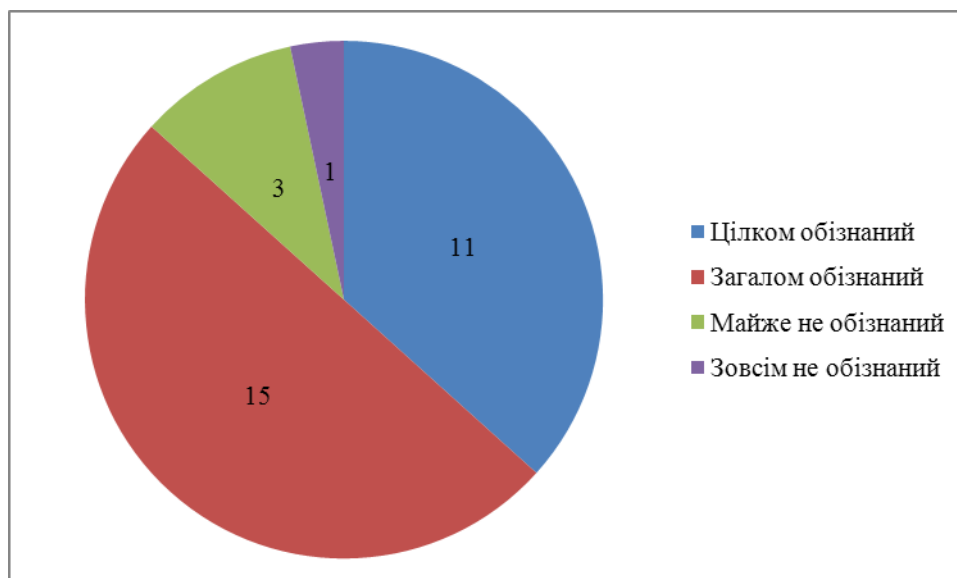


Рис. 11 Розподіл респондентів за рівнем обізнаності з роботою судів та суддів у цілому

За п'ятибальною шкалою 1 респондент поставив Великобурлуцькому районному суду оцінку «1», 1 респондент поставив оцінку «2», 4 респондента поставили оцінку «3», 13 респондентів поставили оцінку «4», 10 респондентів поставили оцінку «5», 1 респондент не відповів на запитання (рис. 12).

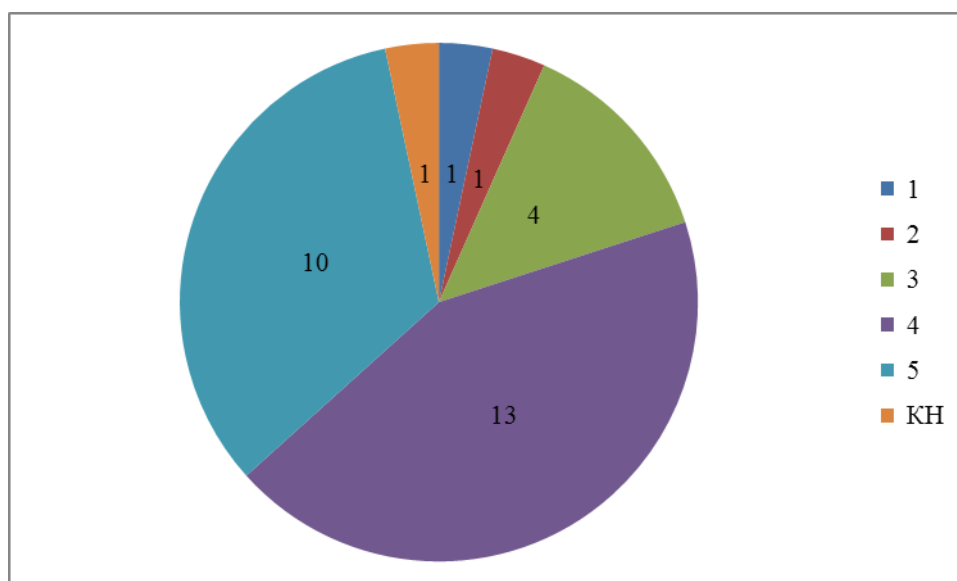


Рис. 12 Розподіл респондентів за рівнем оцінки роботи суду

На запитання «Чи легко Вам було знайти будівлю суду?» 3 респондента відповіли «більш-менш», 7 – «швидше так», 20 – «цілком так» (рис. 13).

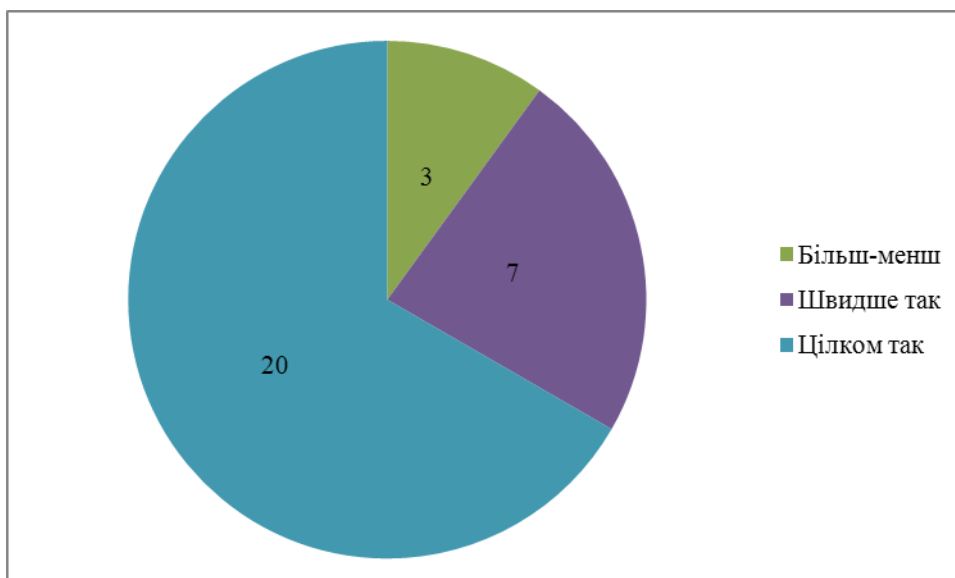


Рис. 13 Розподіл респондентів за ступенем легкості знаходження будівлі суду

На запитання «Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом?» 3 респондента відповіли «більш-менш», 10 – «швидше так», 15 – «цілком так», 2 респондента не відповіли на запитання (рис. 14).

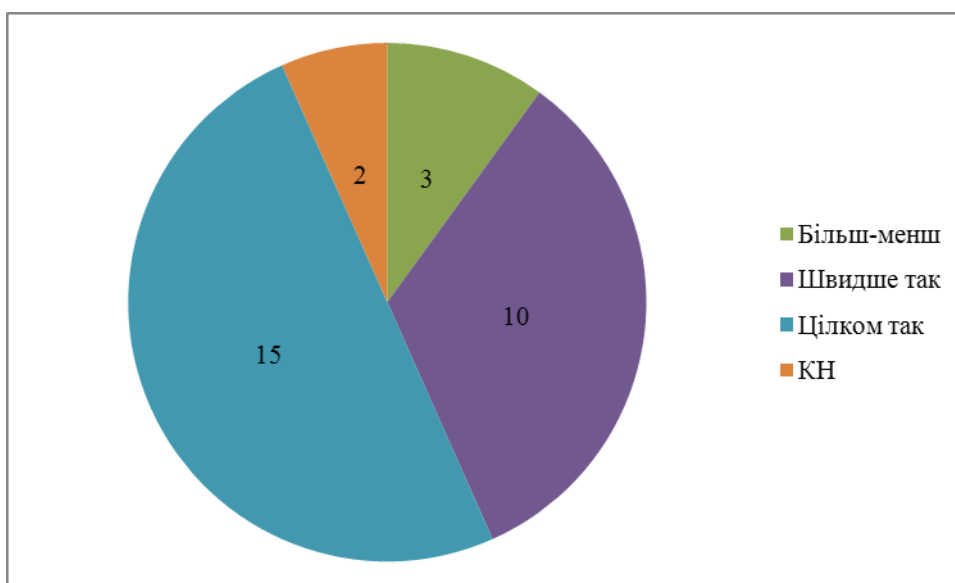


Рис. 14 Розподіл респондентів за ступенем зручності проїзду до будівлі суду громадським транспортом

На запитання «Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду?» 1 респондент відповів «більш-менш», 8 – «швидше так», 16 – «цілком так», 5 респондентів не відповіли на запитання (рис. 15).

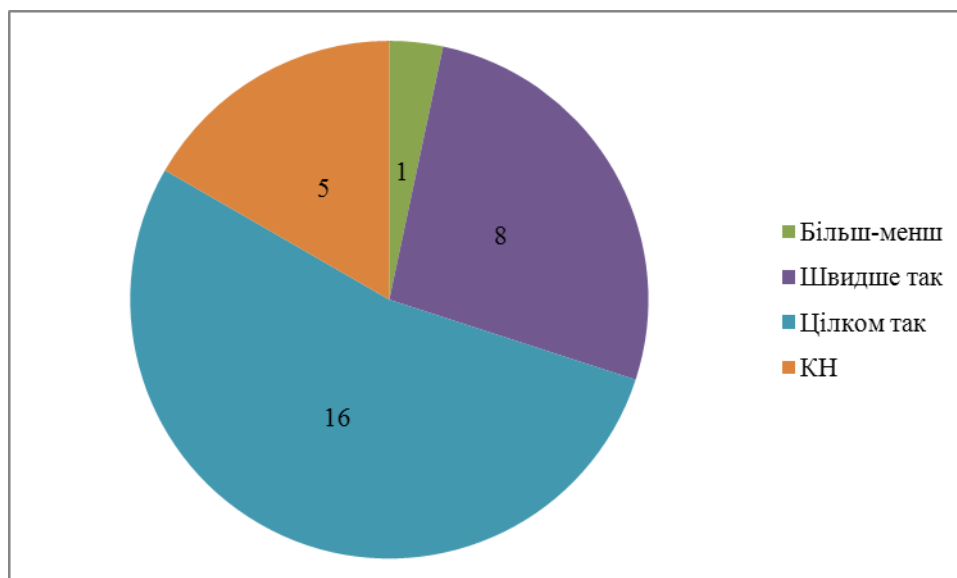


Рис. 15 Розподіл респондентів за ступенем зручності паркування автомобіля біля будівлі суду

На запитання «Чи зазнавали Ви певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони?» 1 респондент відповів «Так», 28 – «Ні», 1 респондент не відповів на запитання (рис. 16).

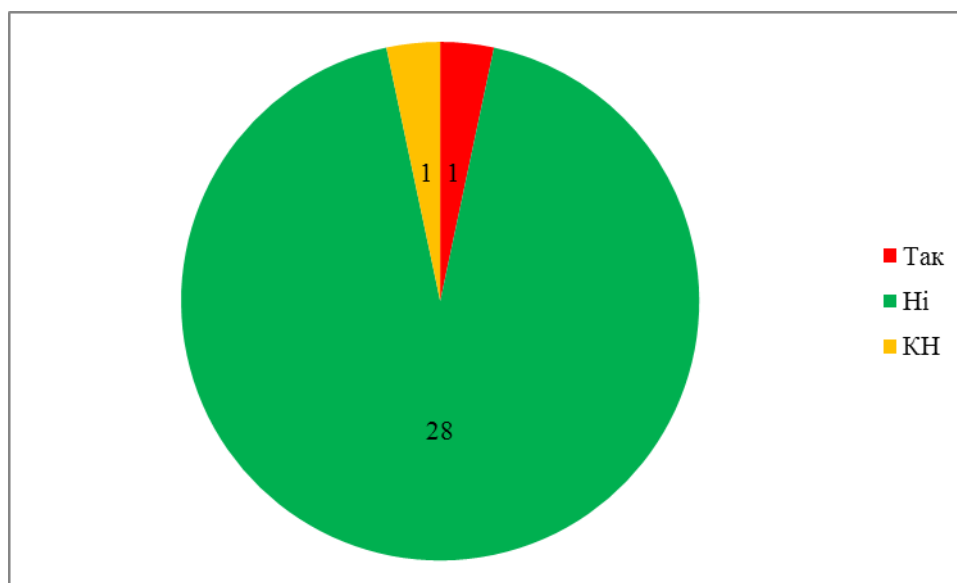


Рис. 16 Розподіл респондентів за ознакою перешкоджання у доступі до будівлі суду охороною суду

На запитання «Як Ви вважаєте, чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду?» 2 респондента відповіли «цілком ні», 1 – «швидше ні», 3 – «більш-менш», 11 – «швидше так», 13 – «цілком так» (рис. 17).

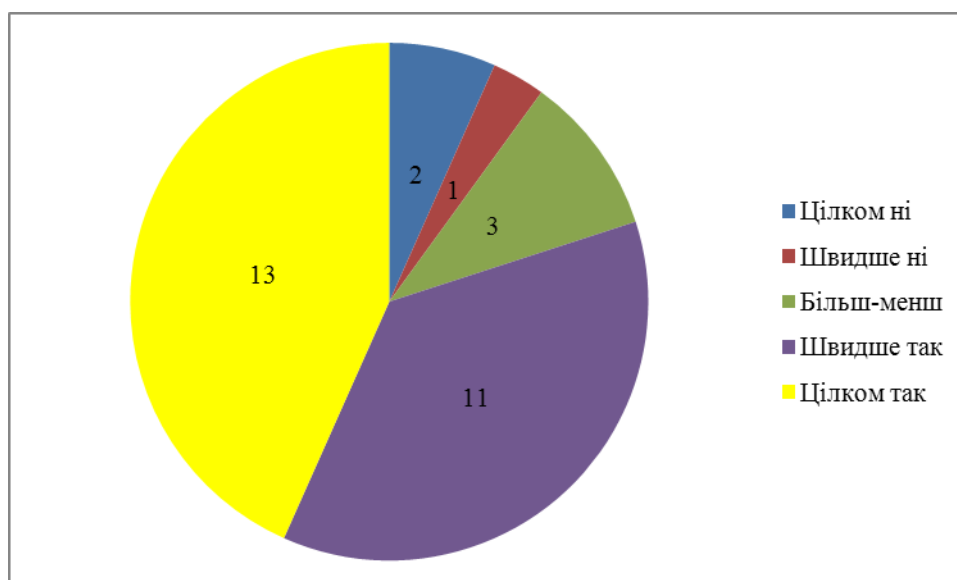


Рис. 17 Розподіл респондентів за рівнем сприйняття доступності суду для людей з обмеженими фізичними можливостями

На запитання «Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію?» 1 респондент відповів «більш-менш», 8 – «швидше так», 18 – «цілком так», 3 респондента не відповіли на запитання (рис. 18).

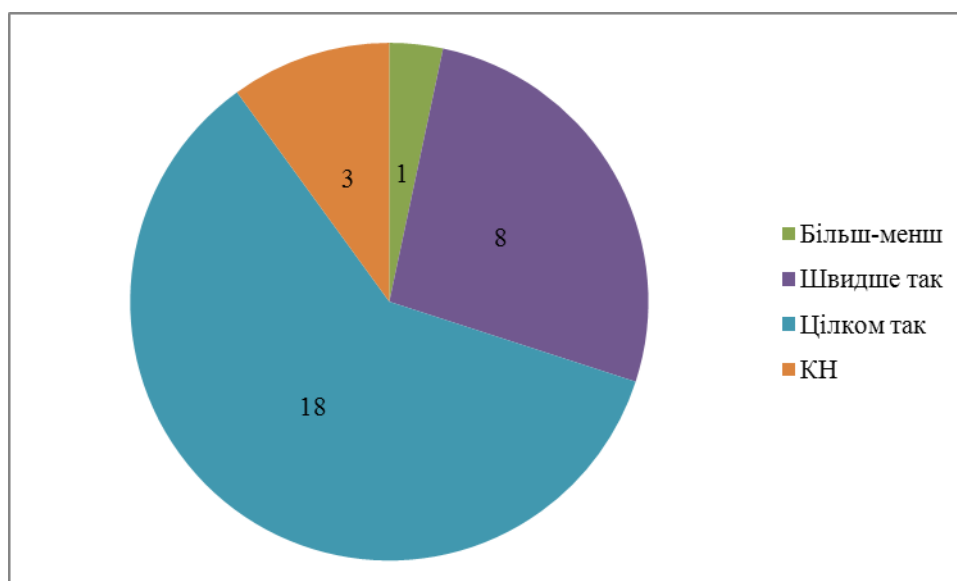


Рис. 18 Розподіл респондентів за рівнем задоволеності якістю спілкування з посадовими особами суду по телефону

На запитання «Чи давав графік роботи канцелярії суду можливість вчасно та безперешкодно вирішувати Ваші справи у суді?» 9 респондентів відповіли «швидше так», 17 – «цілком так», 4 респонденти не відповіли на запитання (рис. 19).

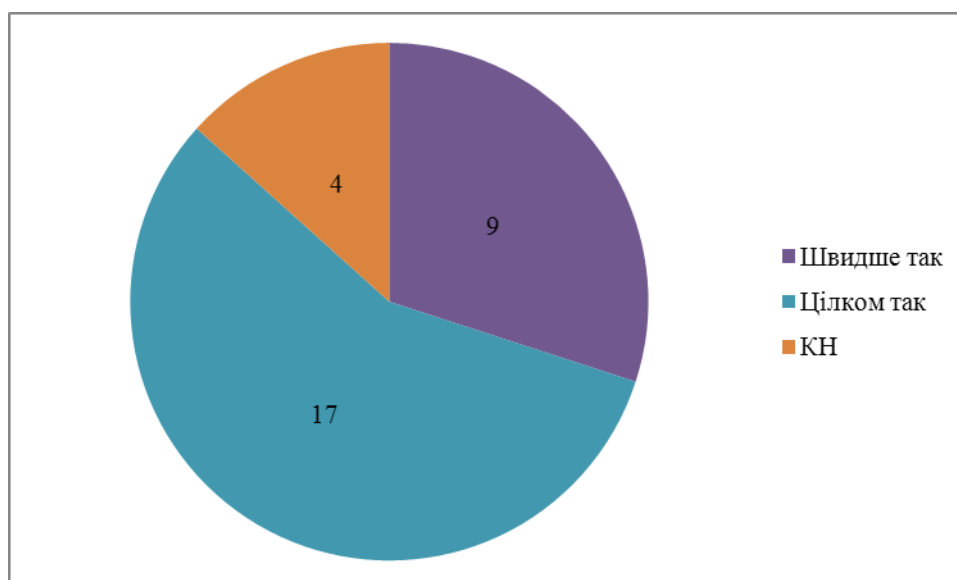


Рис. 19 Розподіл респондентів за рівнем задоволеності графіком роботи канцелярії суду

На запитання «Чи могли б Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) у разі необхідності?» 5 респондентів відповіли «цілком ні», 1 – «швидше ні», 4 – «більш-менш», 8 – «швидше так», 9 – «цілком так», 3 респондента не відповіли на запитання (рис. 20).

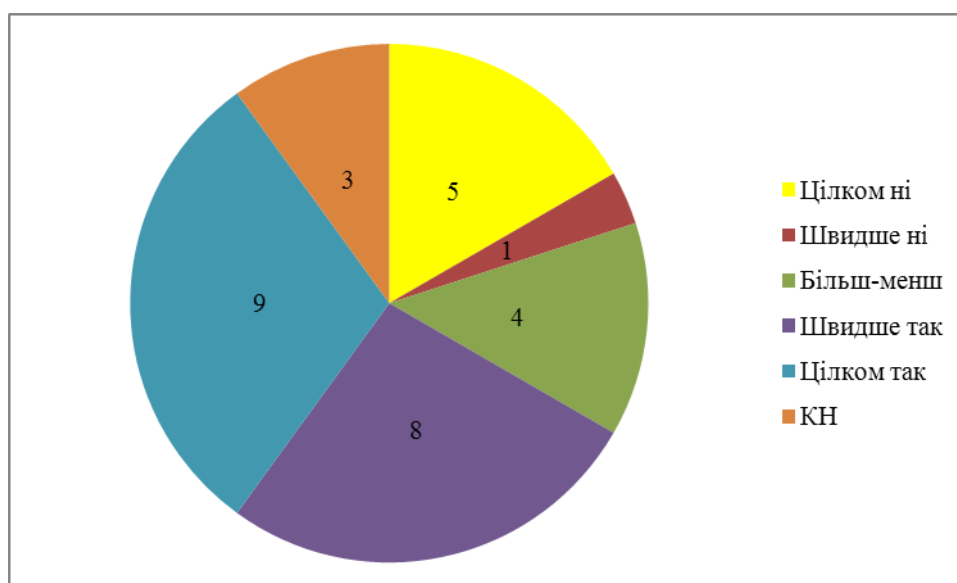


Рис. 20 Розподіл респондентів за рівнем змоги дозволити собі послуги адвоката або юриста-консультанта

На запитання «Чи характерна для приміщень суду достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання?» 1 респондент відповів «швидше ні», 3 – «більш-менш», 15 – «швидше так», 10 – «цілком так», 1 респондент не відповів на запитання (рис. 21).

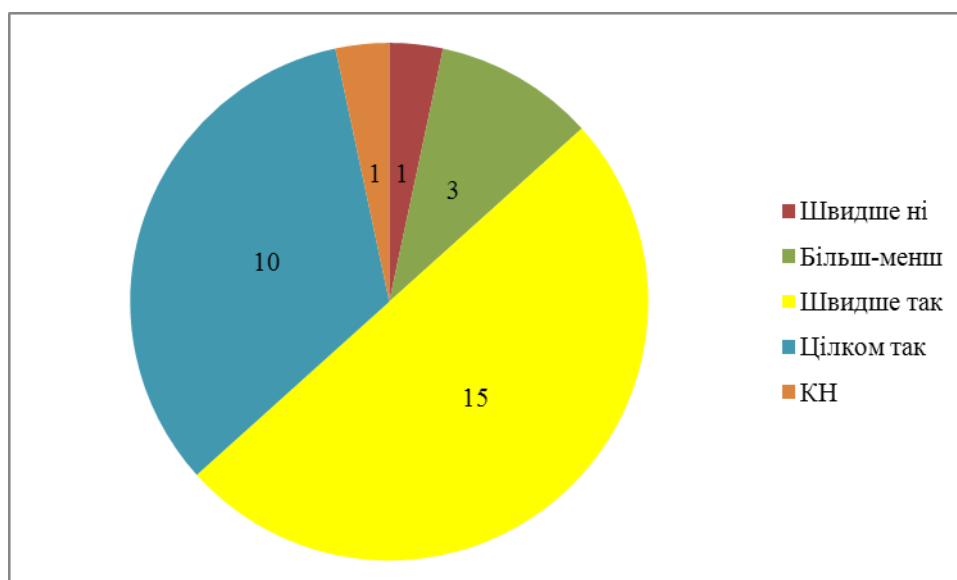


Рис. 21 Розподіл респондентів за рівнем сприйняття зручності очікування, оформлення документів та підготовки до засідання в суді

На запитання «Чи характерний для приміщень суду вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)?» 1 респондент відповів «цілком ні», 4 – «більш-менш», 11 – «швидше так», 14 – «цілком так» (рис. 22).

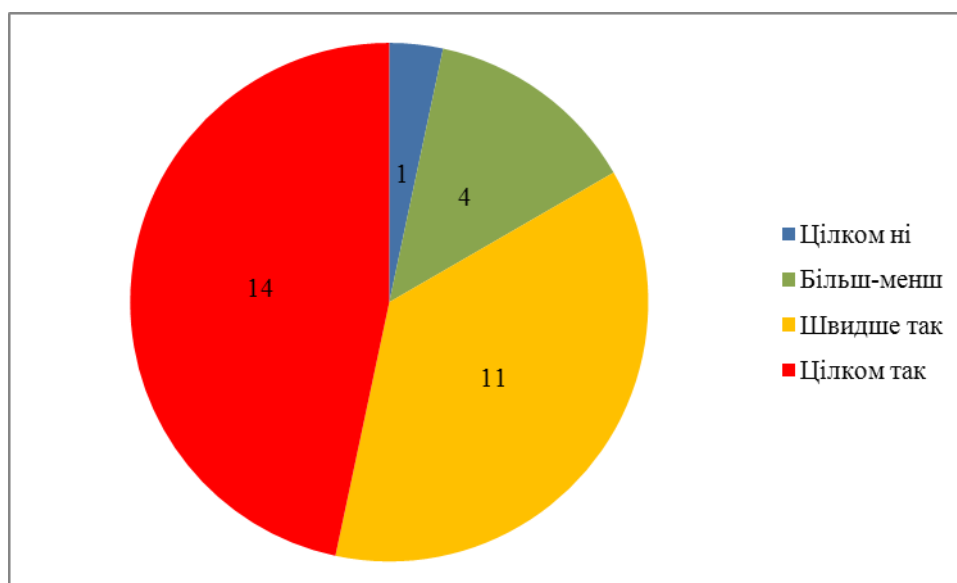


Рис. 22 Розподіл респондентів за рівнем сприйняття доступності побутових приміщень (туалетів) в суді

На запитання «Чи характерна для приміщень суду чистота та прибраність приміщень?» 11 респондентів відповіли «швидше так», 19 – «цілком так» (рис. 23).

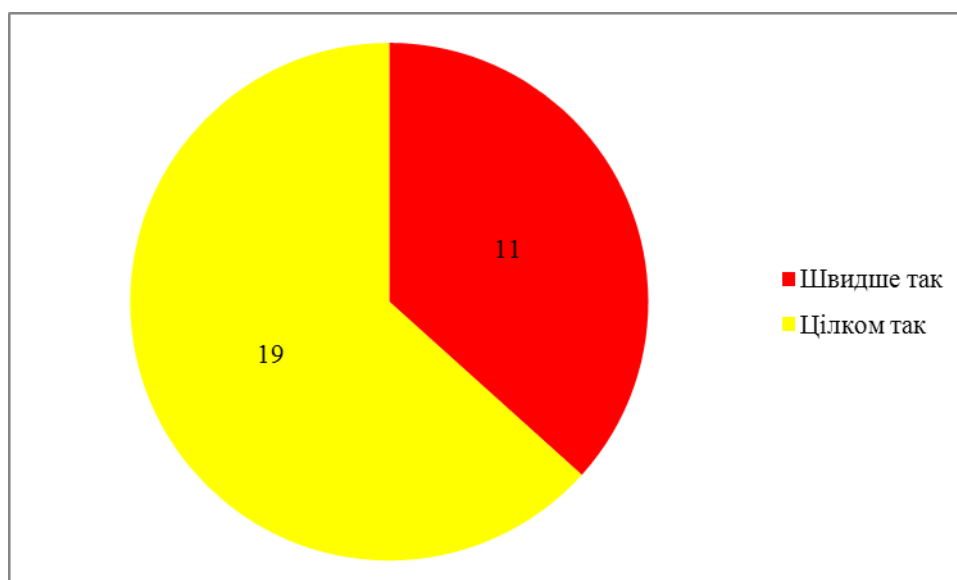


Рис. 23 Розподіл респондентів за рівнем сприйняття рівня чистоти та прибраності приміщень в суді

На запитання «Чи характерна для приміщень суду достатність освітлення?» 12 респондентів відповіли «швидше так», 15 – «цілком так», 3 респонденти не відповіли на запитання (рис. 24).

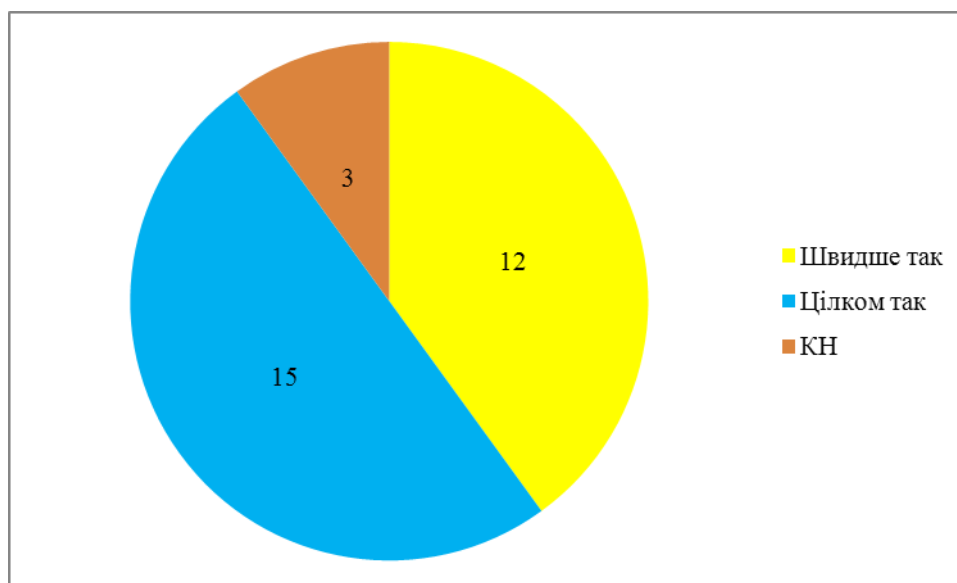


Рис. 24 Розподіл респондентів за рівнем сприйняття рівня освітленості в суді

На запитання «Чи зручно у суді розташовані інформаційні стенди (дошки об'яв)?» 6 респондентів відповіли «швидше так», 21 – «цілком так», 3 респонденти не відповіли на запитання (рис. 25).

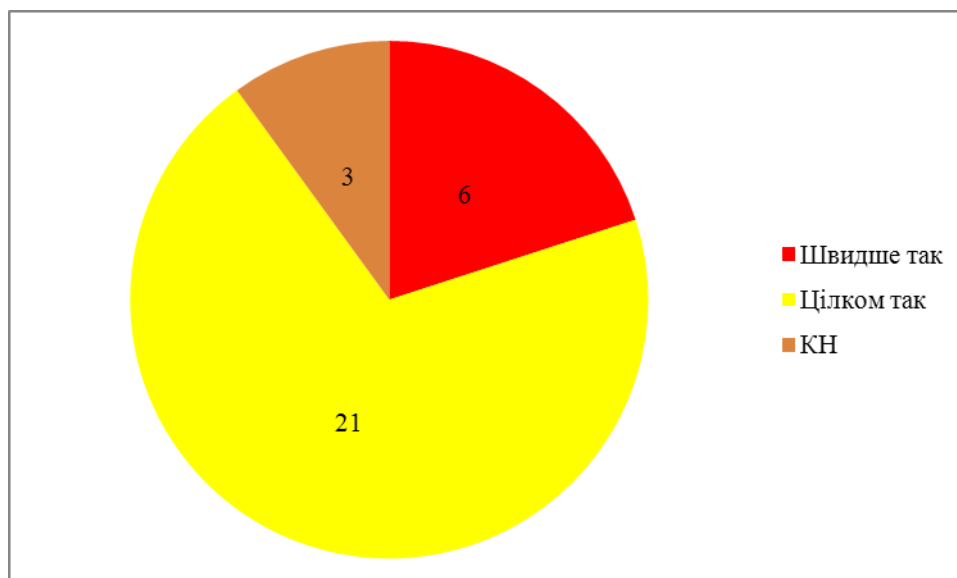


Рис. 25 Розподіл респондентів за рівнем сприйняття рівня зручності розташування інформаційних стендів у суді

На запитання «Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень?» 8 респондентів відповіли «швидше так», 21 – «цілком так», 1 респондент не відповів на запитання (рис. 26).

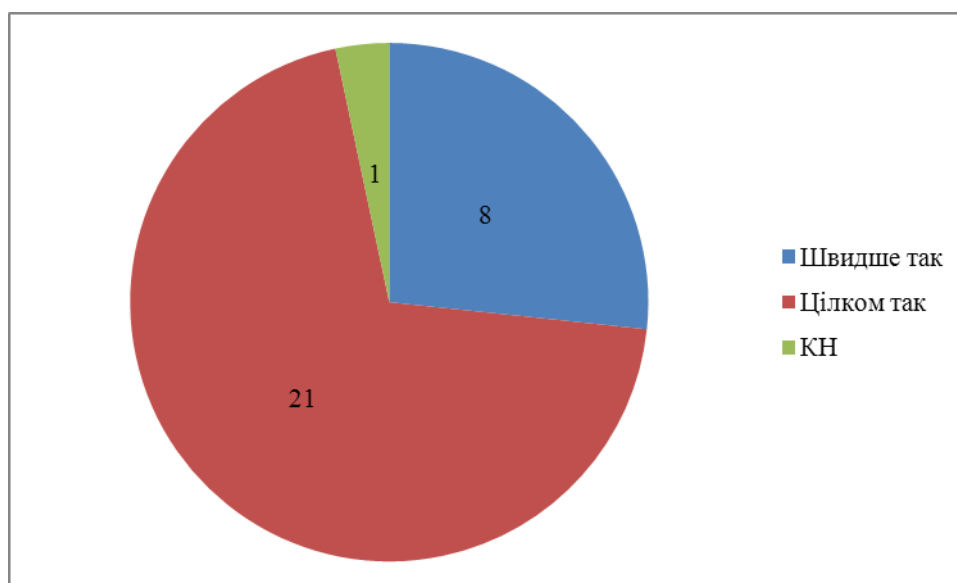


Рис. 26 Розподіл респондентів за рівнем задоволеності інформацією щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень в суді

На запитання «Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо правил допуску в суд та перебування в ньому?» 1 респондент відповів «більш-менш», 8 – «швидше так», 21 – «цілком так» (рис. 27).

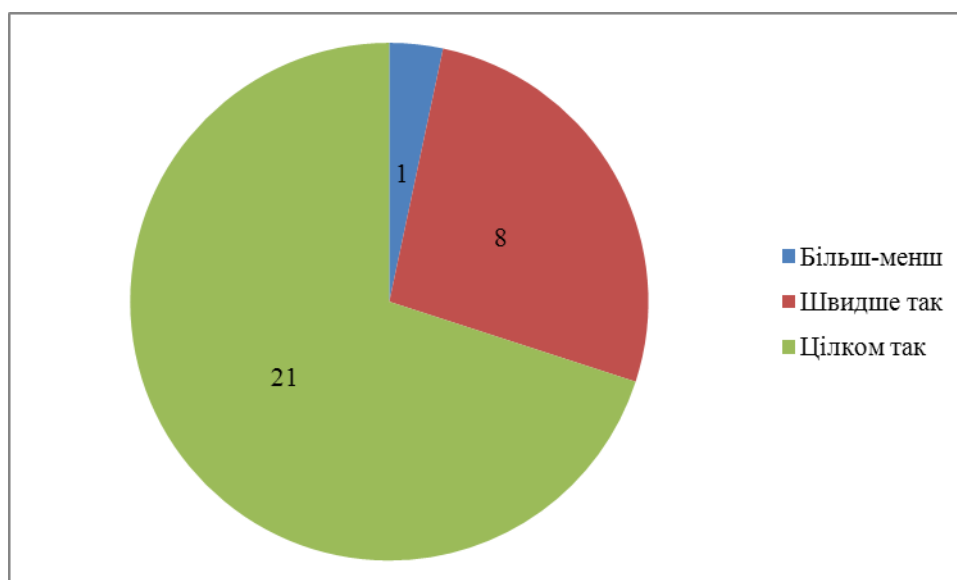


Рис. 27 Розподіл респондентів за рівнем задоволення інформацією щодо правил допуску в суд та перебування в ньому

На запитання «Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо справ, призначених до розгляду?» 1 респондент відповів «більш-менш», 10 – «швидше так», 19 – «цілком так» (рис. 28).

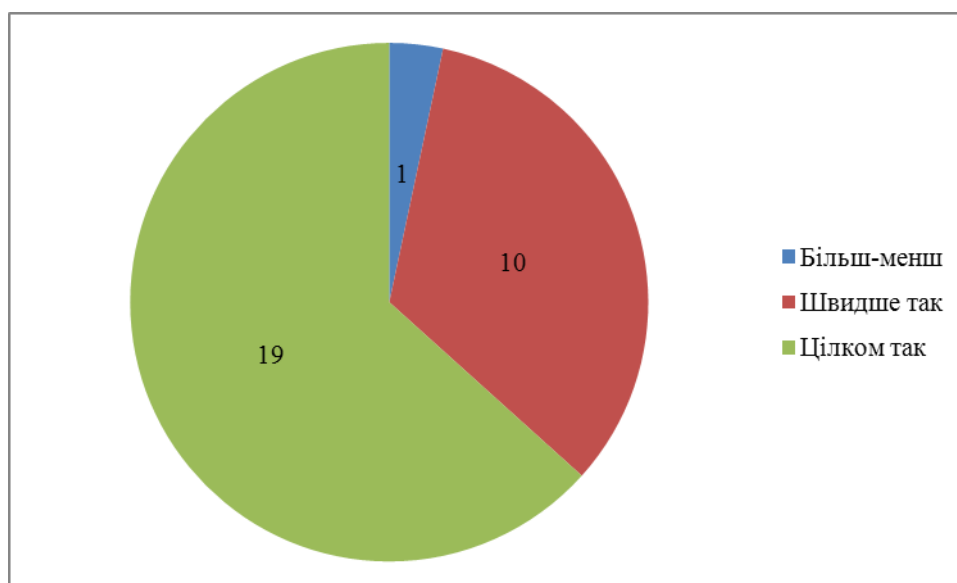


Рис. 28 Розподіл респондентів за рівнем задоволення інформацією щодо справ, призначених до розгляду

На запитання «Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо зразків документів (заяв, клопотань тощо)?» 12 респондентів відповіли «швидше так», 18 – «цілком так» (рис. 29).

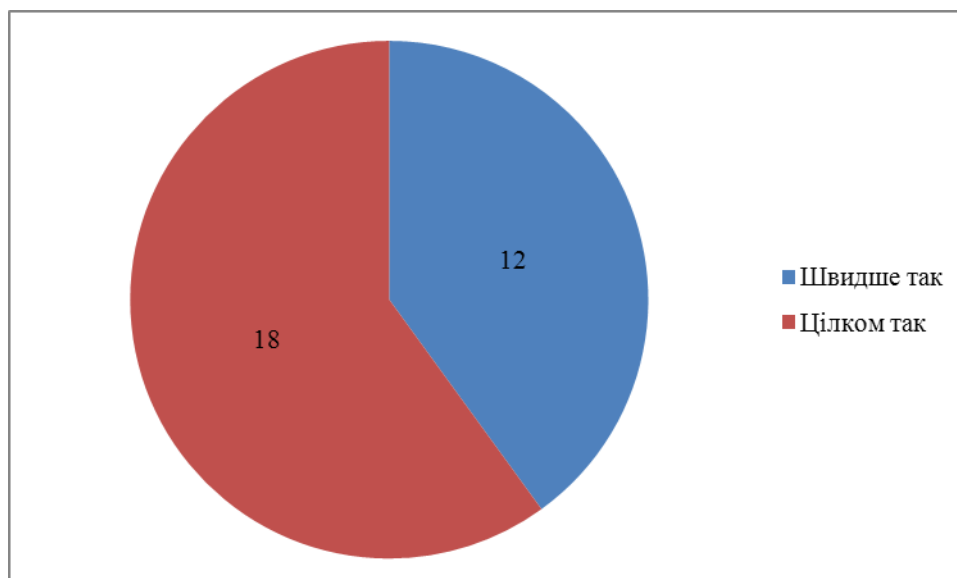


Рис. 29 Розподіл респондентів за рівнем задоволення інформацією щодо зразків документів (заяв, клопотань тощо)

На запитання «Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів?» 11 респондентів відповіли «швидше так», 19 – «цілком так» (рис. 30).

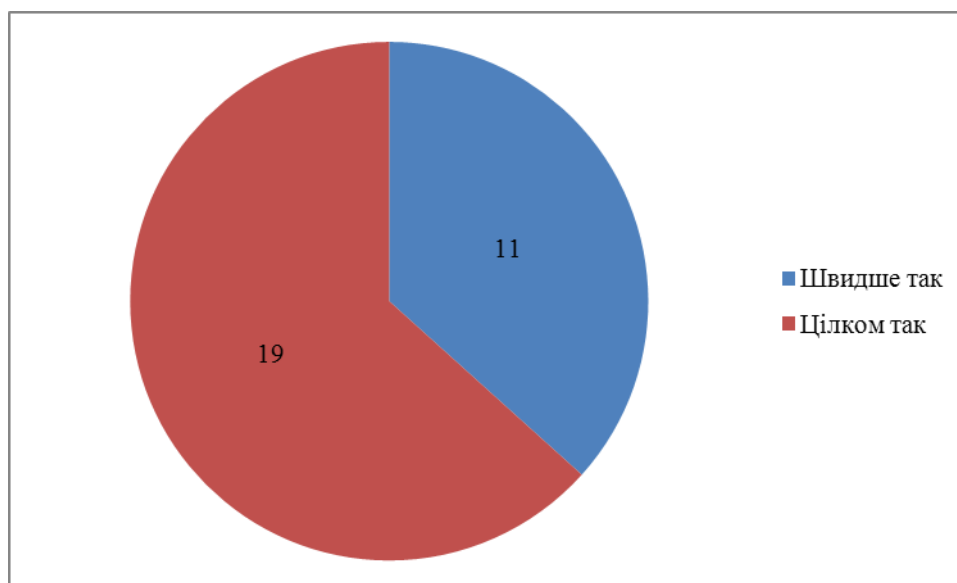


Рис. 30 Розподіл респондентів за рівнем задоволення інформацією щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів

На запитання «Чи користувалися Ви сторінкою в мережі інтернет?» 14 респондентів відповіли «так», 16 – «ні» (рис. 31).

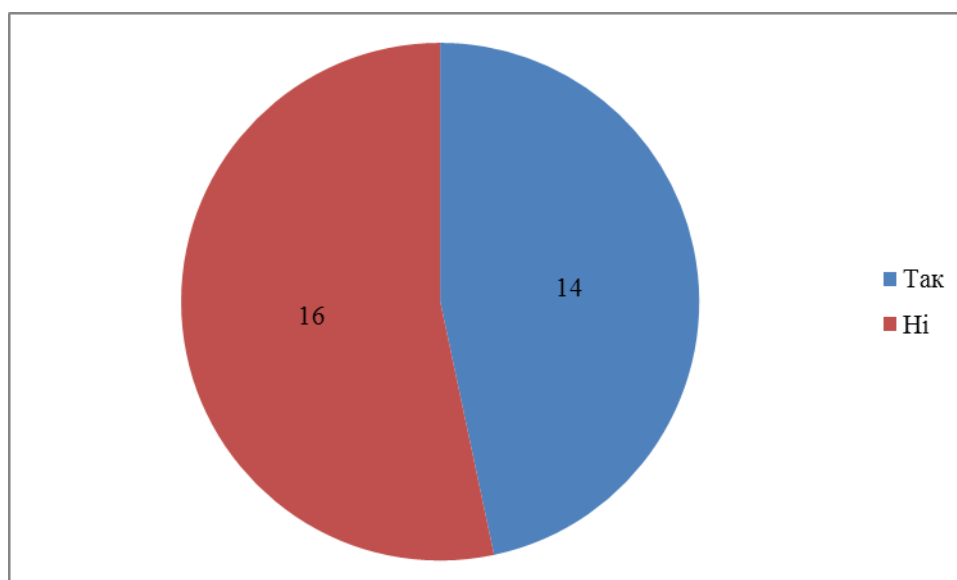


Рис. 31 Розподіл респондентів за користуванням сторінкою суду в мережі інтернет

На запитання «Чи знайшли Ви на сторінці суду потрібну для Вас інформацію?» 3 респонденти відповіли «швидше так», 11 – «цілком так», 9 респондентів не відповіли на запитання (рис. 32).

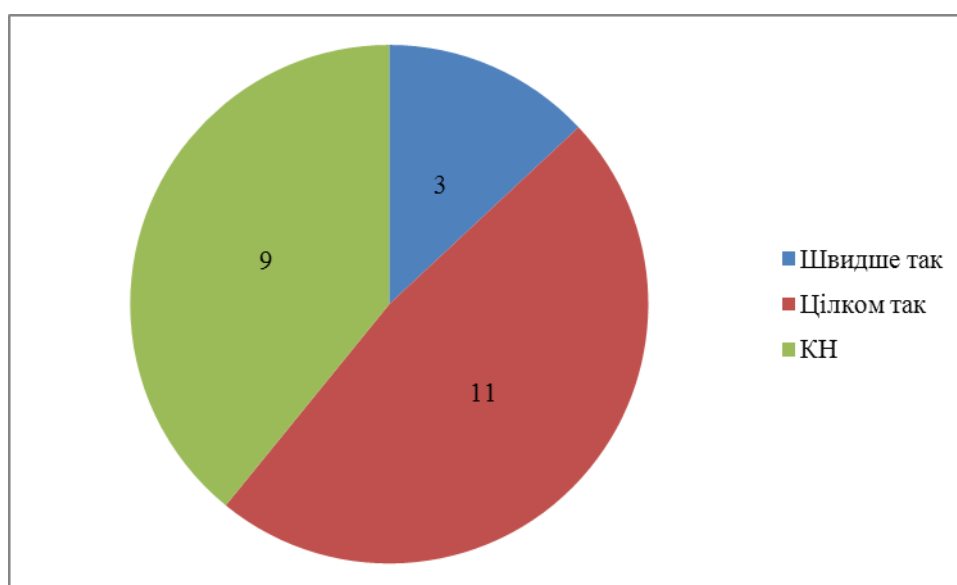


Рис. 32 Розподіл респондентів за користуванням сприйняттям зручності знаходження інформації на сторінці суду в мережі інтернет

На запитання «Чи старанно працювали працівники суду та не припускалися помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків?» 2 респондента відповіли «цілком ні», 1 – «більш-менш», 10 – «швидше так», 17 – «цілком так» (рис. 33).

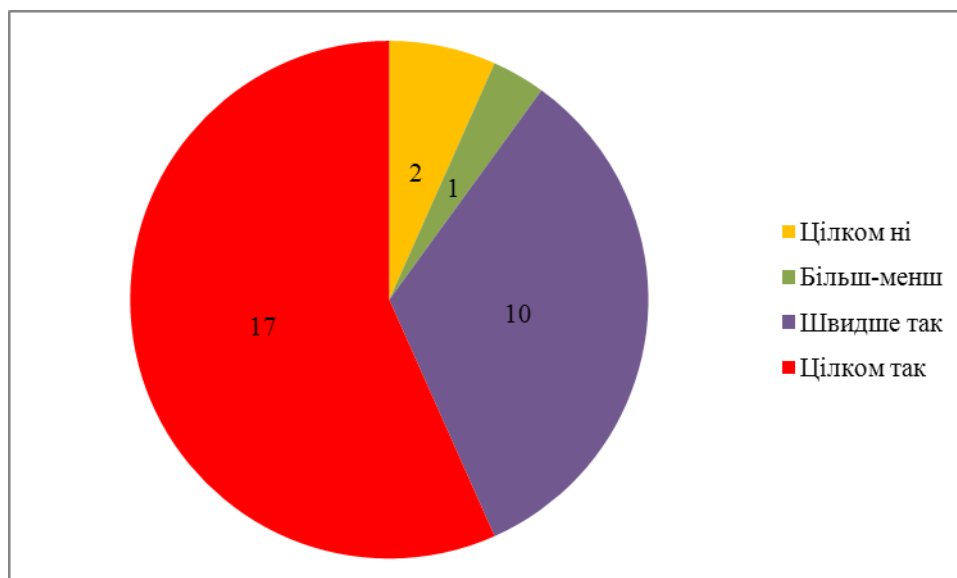


Рис. 33 Розподіл респондентів за рівнем сприйняття якості роботи працівників апарату суду

На запитання «Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами доброзичливість, повагу, бажання допомогти?» 1 респондент відповів «більш-менш», 12 – «швидше так», 17 – «цілком так» (рис. 34).

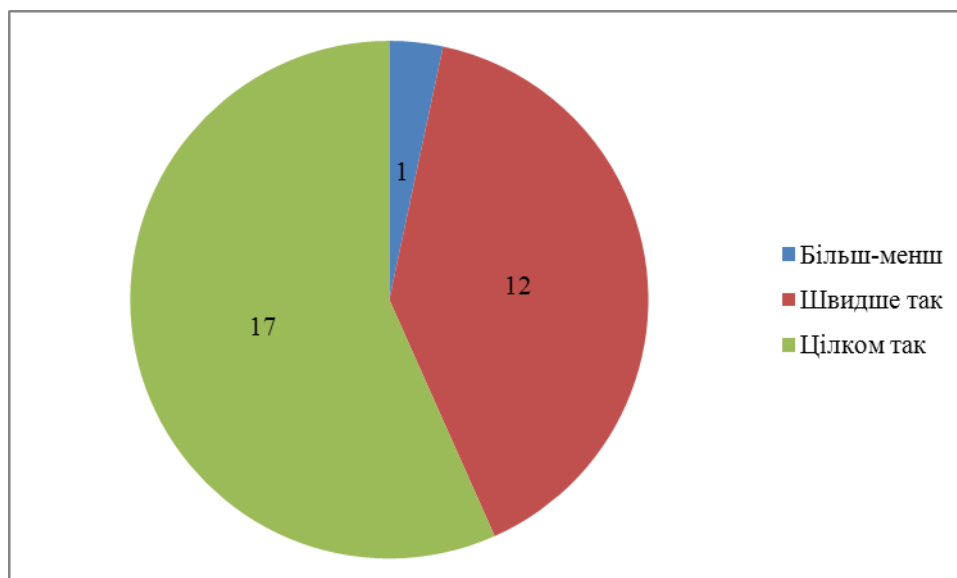


Рис. 34 Розподіл респондентів за рівнем сприйняття доброзичливості працівників апарату суду

На запитання «Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу?» 1 респондент відповів «швидше ні», 1 – «більш-менш», 10 – «швидше так», 18 – «цілком так» (рис. 35).

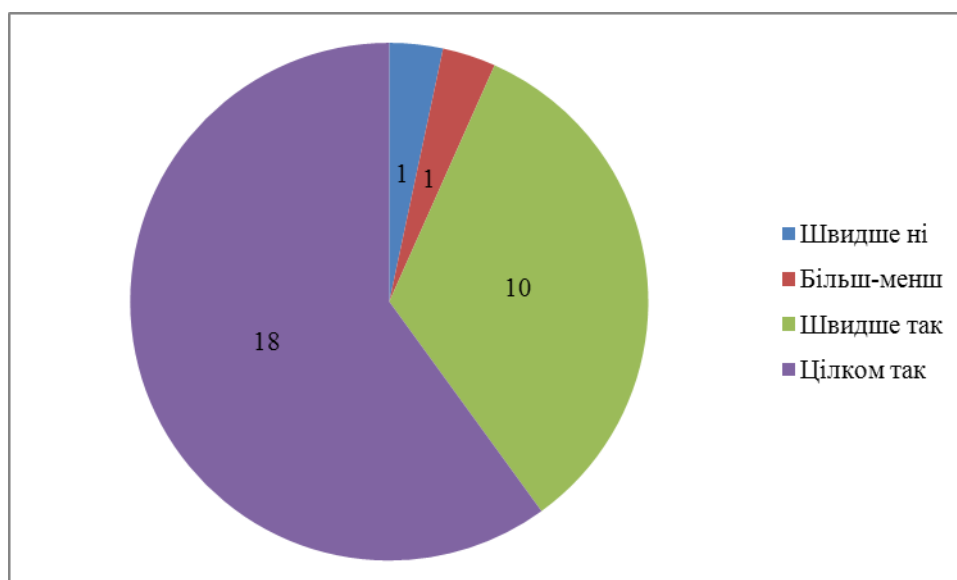


Рис. 35 Розподіл респондентів за рівнем сприйняття ставлення до відвідувачів з боку працівників апарату суду

На запитання «Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами професіоналізм, знання своєї справи?» 1 респондент відповів «більш-менш», 10 – «швидше так», 19 – «цілком так» (рис. 36).

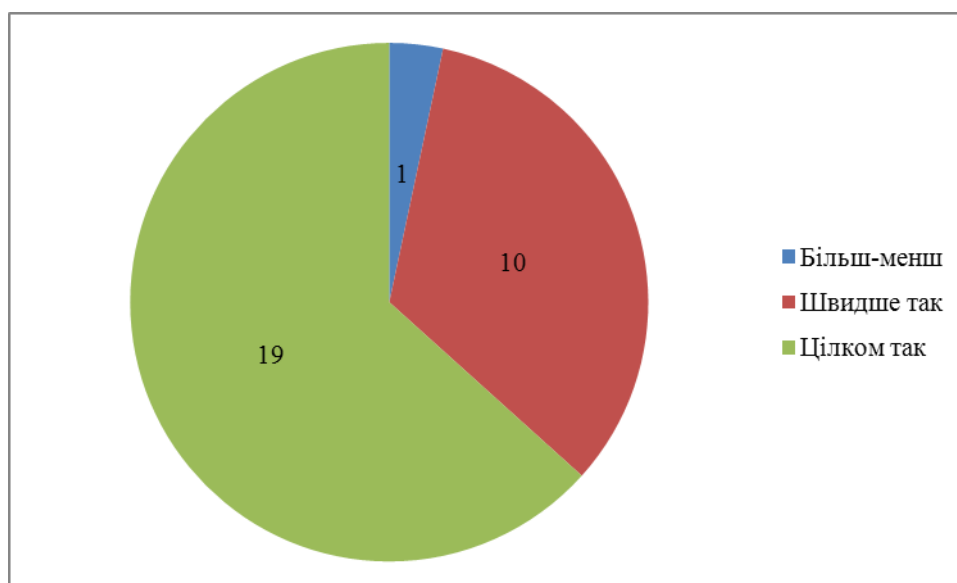


Рис. 36 Розподіл респондентів за рівнем сприйняття професіоналізму працівників апарату суду

На запитання «Чи вчасно (відповідно до графіка) розпочалося останнє засідання по Вашій справі?» 7 респондентів відповіли «швидше так», 23 – «цілком так» (рис. 37).

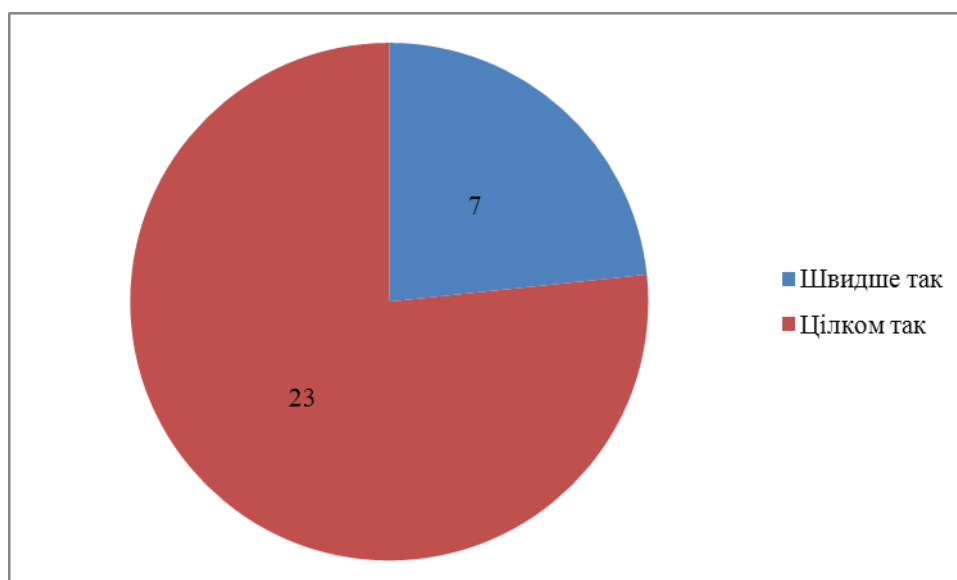


Рис. 37 Розподіл респондентів за рівнем задоволення вчасністю початку останніх засідань по справам

На запитання «Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання?» 11 респондентів відповіли «швидше так», 18 – «цілком так», 1 респондент не відповів на запитання (рис. 38).

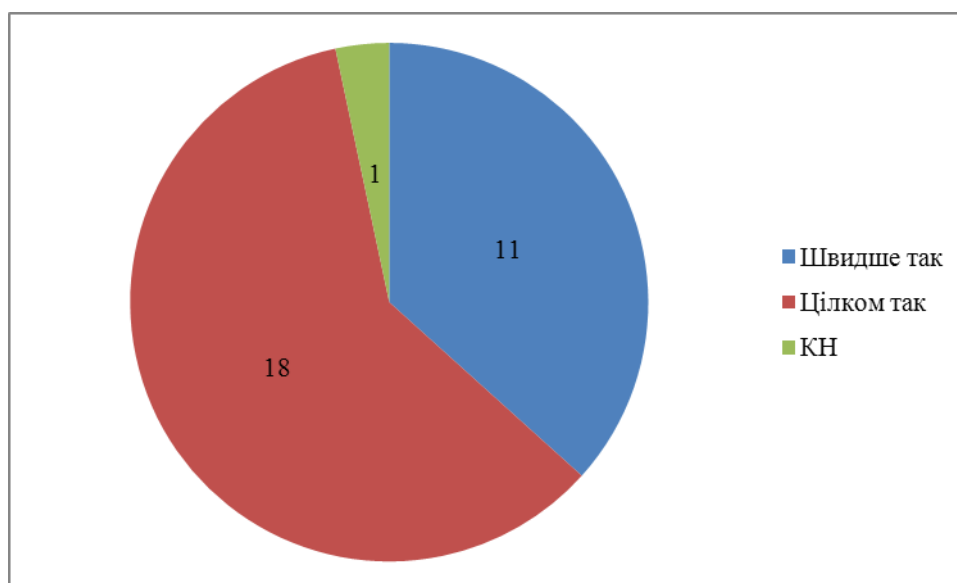


Рис. 38 Розподіл респондентів за рівнем сприйняття врахування побажань щодо часу призначення засідань

На запитання «Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи?» 1 респондент відповів «швидше ні», 7 – «швидше так», 21 – «цілком так», 1 респондент не відповів на запитання (рис. 39).

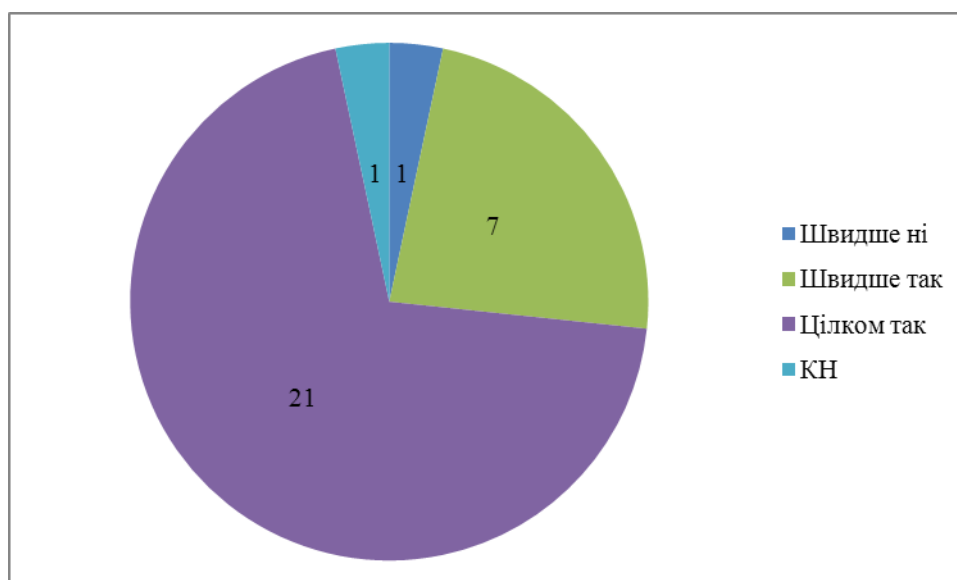


Рис. 39 Розподіл респондентів за сприйняттям вчасності надходження повісток у судові засідання

На запитання «Чи вважаєте Ви обґрунтованими затримки/перенесення слухань у розгляді Вашої справи?» 1 респондент відповів «більш-менш», 10 – «швидше так», 17 – «цілком так», 2 респонденти не відповіли на запитання (рис. 40).

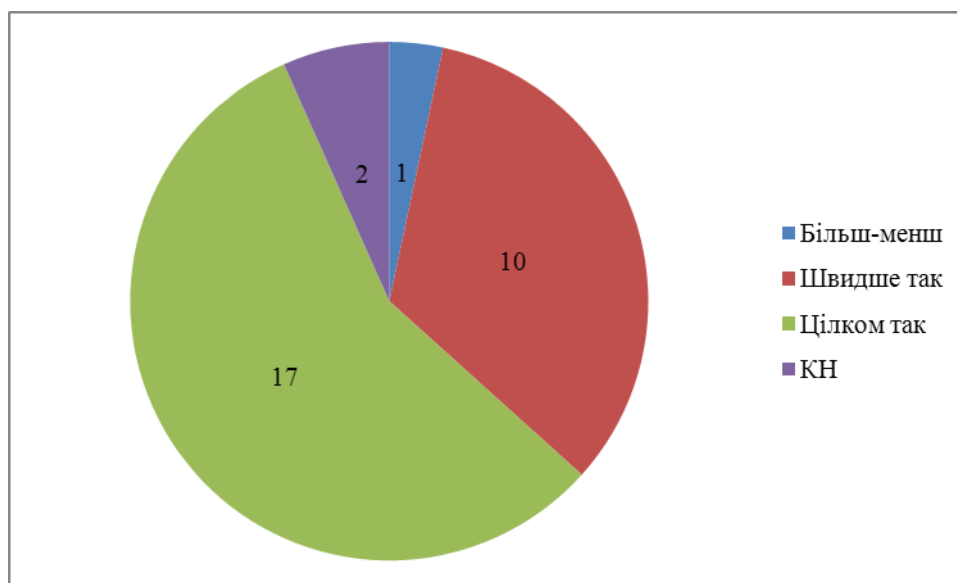


Рис. 40 Розподіл респондентів за сприйняттям рівня обґрунтування перенесень судових засідань

За рівнем сприйняття неупередженості та незалежності судді 4 респонденти відповіли «цілком ні», 1 – «швидше ні», 8 – «швидше так», 14 – «цілком так», 3 респонденти не відповіли на запитання (рис. 41).

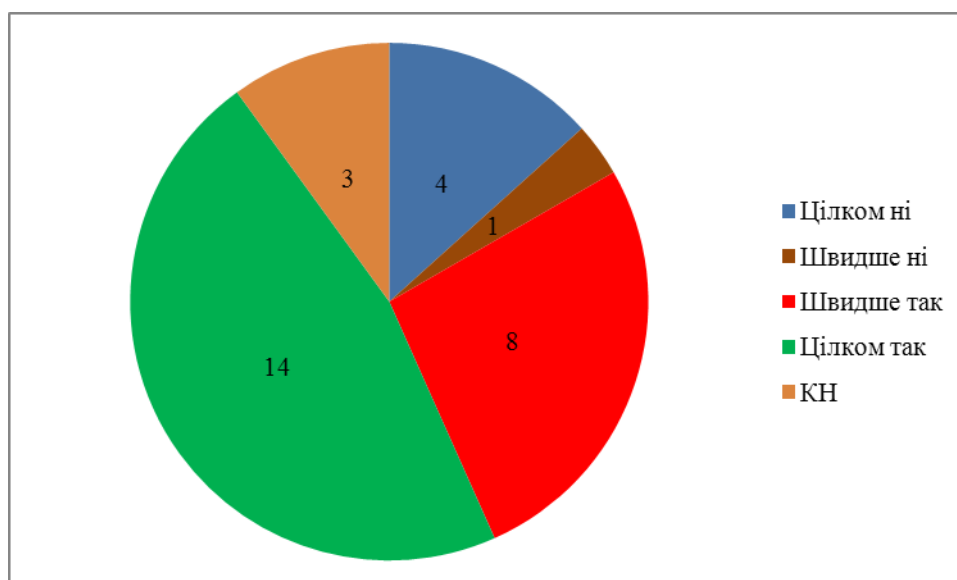


Рис. 41 Розподіл респондентів за сприйняттям рівня неупередженості та незалежності роботи судді

За рівнем сприйняття рівня коректності, доброзичливості, ввічливості судді 1 респондент відповів «цілков ні», 10 – «швидше так», 19 – «цілков так» (рис. 42).

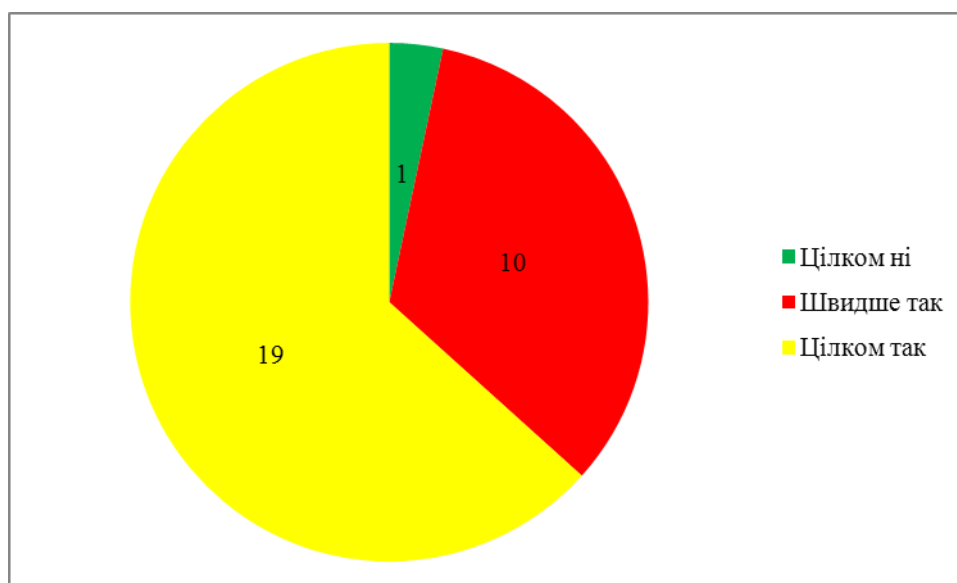


Рис. 42 Розподіл респондентів за сприйняттям рівня коректності, доброзичливості, ввічливості судді

За рівнем сприйняття належної підготовки до справи та знання справи суддею 1 респондент відповів «більш-менш», 7 – «швидше так», 22 – «цілков так» (рис. 43).

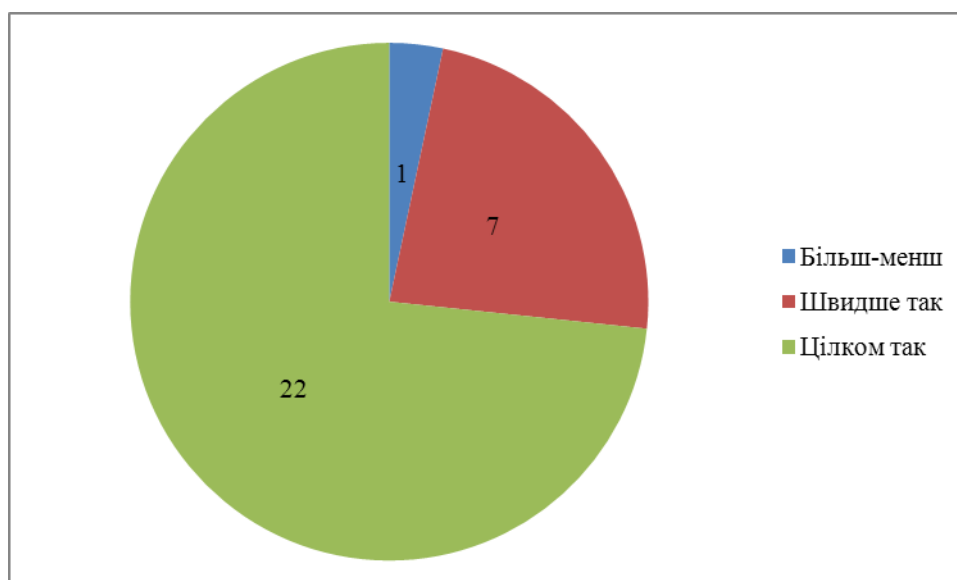


Рис. 43 Розподіл респондентів за сприйняттям належної підготовки до справи та знання справи суддею

За рівнем сприйняття надання можливостей суддею сторонам обґрунтувати свою позицію 1 респондент відповів «більш-менш», 7 – «швидше так», 22 – «цілком так» (рис. 44).

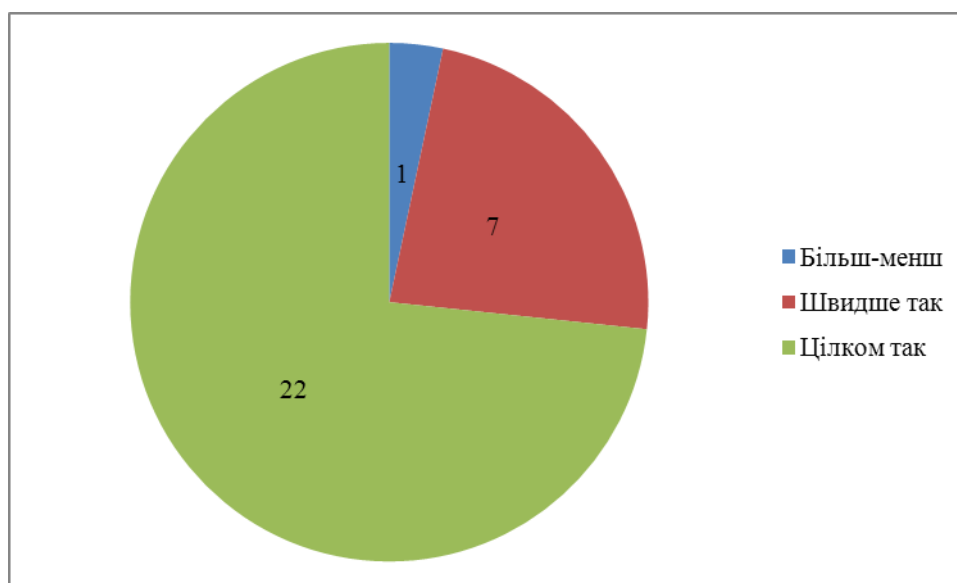


Рис. 44 Розподіл респондентів за сприйняттям надання можливостей суддею сторонам обґрунтувати свою позицію

За рівнем сприйняття дотримання суддею процедури розгляду 1 респондент відповів «більш-менш», 7 – «швидше так», 22 – «цілком так» (рис. 45).

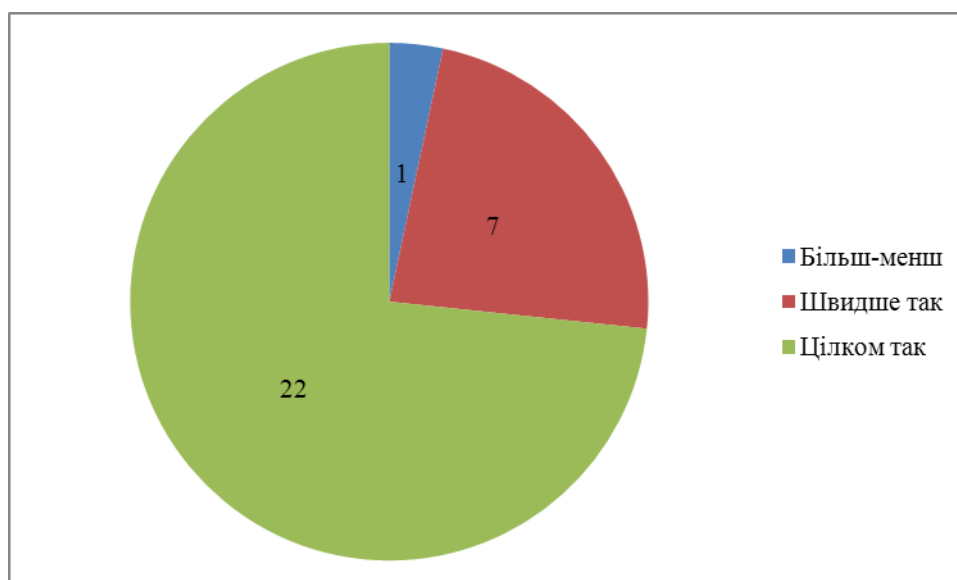


Рис. 45 Розподіл респондентів за сприйняттям дотримання суддею процедури розгляду

Двадцять один респондент відповів, що рішення суду було на його користь, 3 респондента відповіли, що рішення суду було не на їхню користь, 6 респондентів не відповіли на запитання (рис. 46).

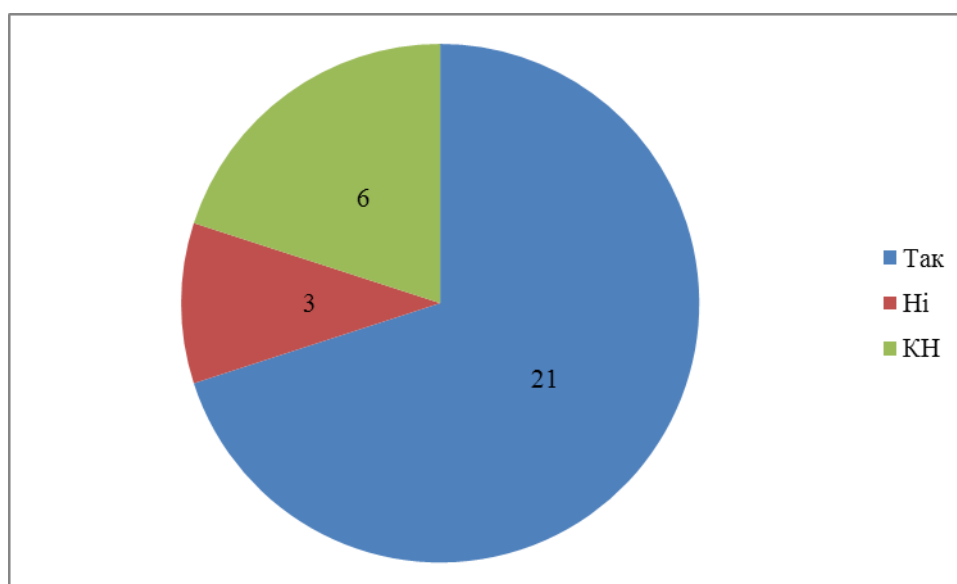


Рис. 46 Розподіл респондентів за результатами розгляду справи

Три респондента відповіли, що будуть оскаржувати рішення суду, 22 респондента відповіли, що не будуть оскаржувати рішення суду, 5 респондентів не відповіли на запитання (рис. 47).

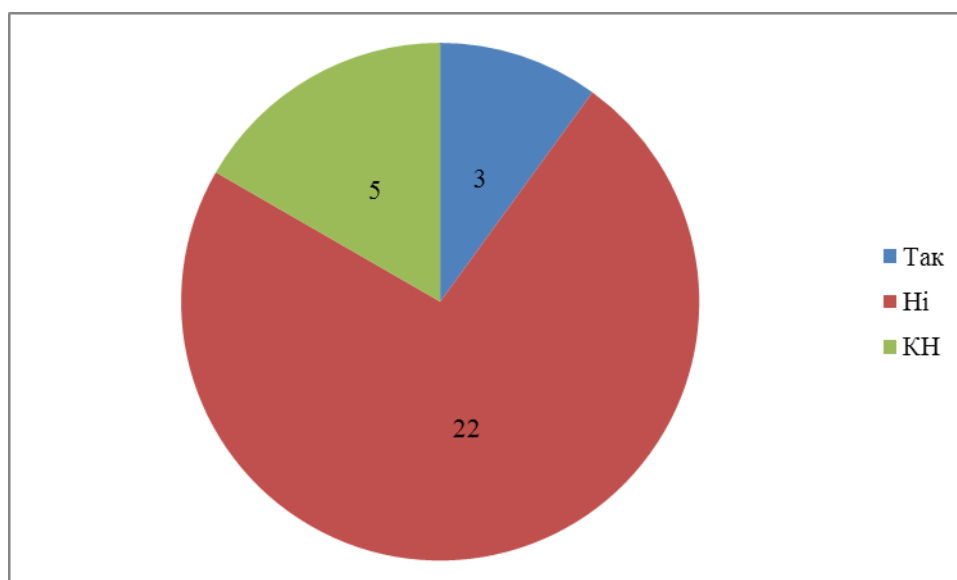


Рис. 47 Розподіл респондентів за потенційним оскарженням результатів розгляду справи з боку респондентів

Двадцять чотири респондента відповіли, що отримали повний текст рішення суду, 6 респондентів не відповіли на запитання (рис. 48).

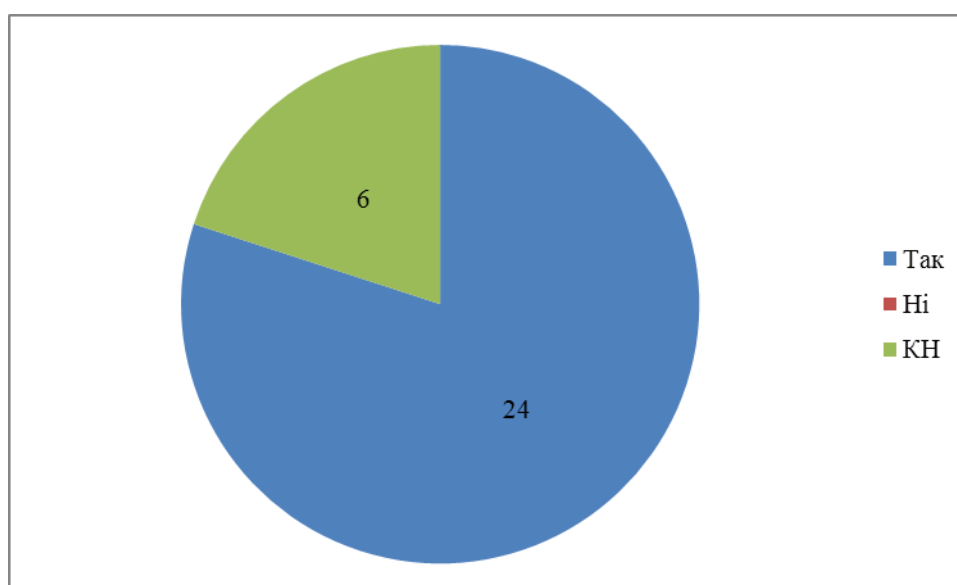


Рис. 48 Розподіл респондентів за ознакою отримання повного тексту рішення суду

Двадцять два респондента відповіли, що отримали повний текст рішення суду вчасно, 8 респондентів не відповіли на запитання (рис. 49).

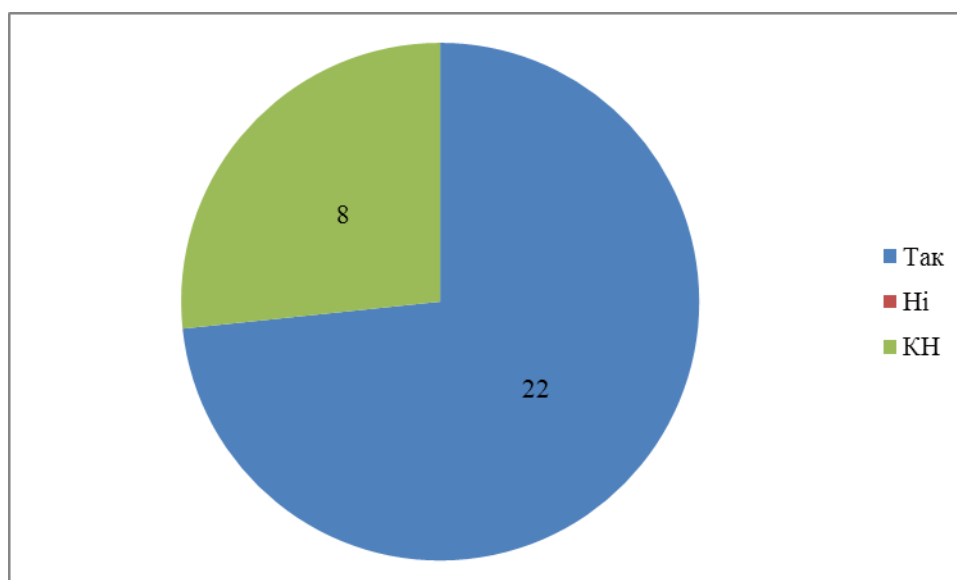


Рис. 49 Розподіл респондентів за ознакою вчасності отримання повного тексту рішення суду

На запитання «Чи було рішення викладено легкою, доступною для розуміння мовою?» 2 респондента відповіли «цілком ні», 6 – «швидше так», 16 – «цілком так», 6 респондентів не відповіли на запитання (рис. 50).

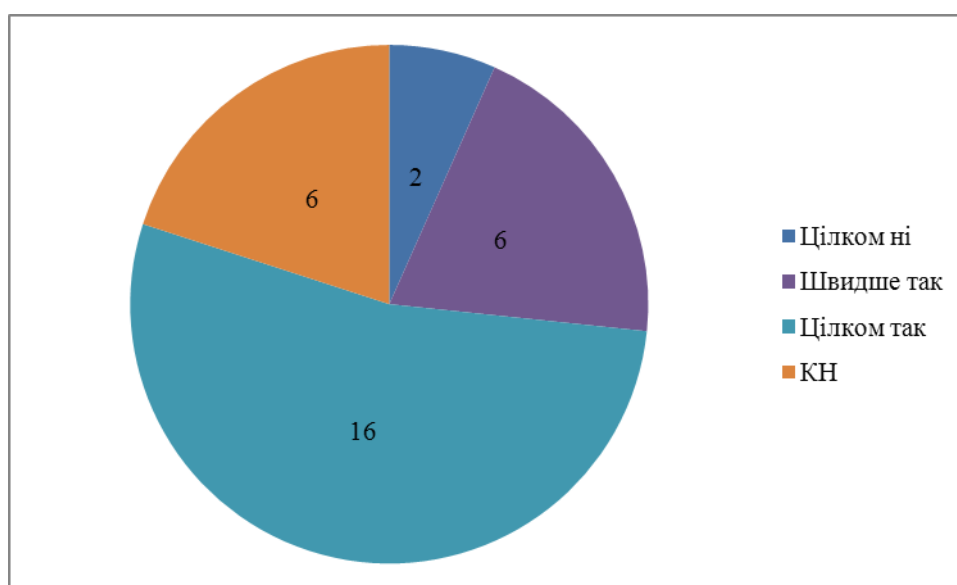


Рис. 50 Розподіл респондентів за сприйняттям мови, якою викладені рішення суду

На запитання «На Вашу думку, чи було рішення по Вашій справі добре обгрунтованим?» 1 респондент відповів «цілком ні», 4 – «швидше так», 16 – «цілком так», 9 респондентів не відповіли на запитання (рис. 51).

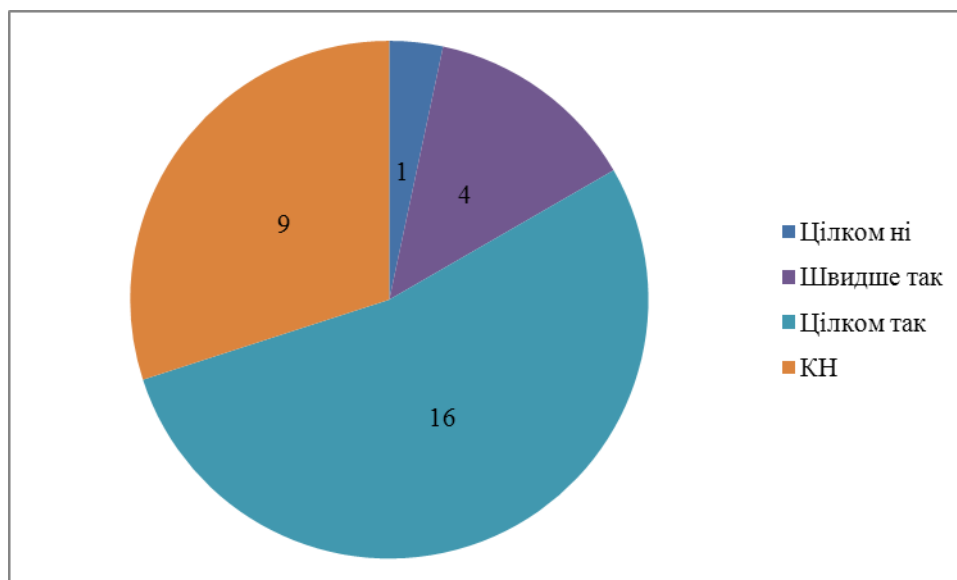


Рис. 51 Розподіл респондентів за задоволеністю обґрунтуваннями рішень суду

Один респондент повідомив, що ще не приймав участі в засіданнях по справі, 8 респондентів брали участь в 1 засіданні по відповідним справам, 10 респондентів брали участь у 2 засіданнях по справам, 3 респондента брали участь в 3 засіданнях по відповідним справам, 1 респондент брав участь в 5 засіданнях по справі, 1 респондент брав участь в 6 засіданнях по справі, 6 респондентів не відповіли на запитання (рис. 52).

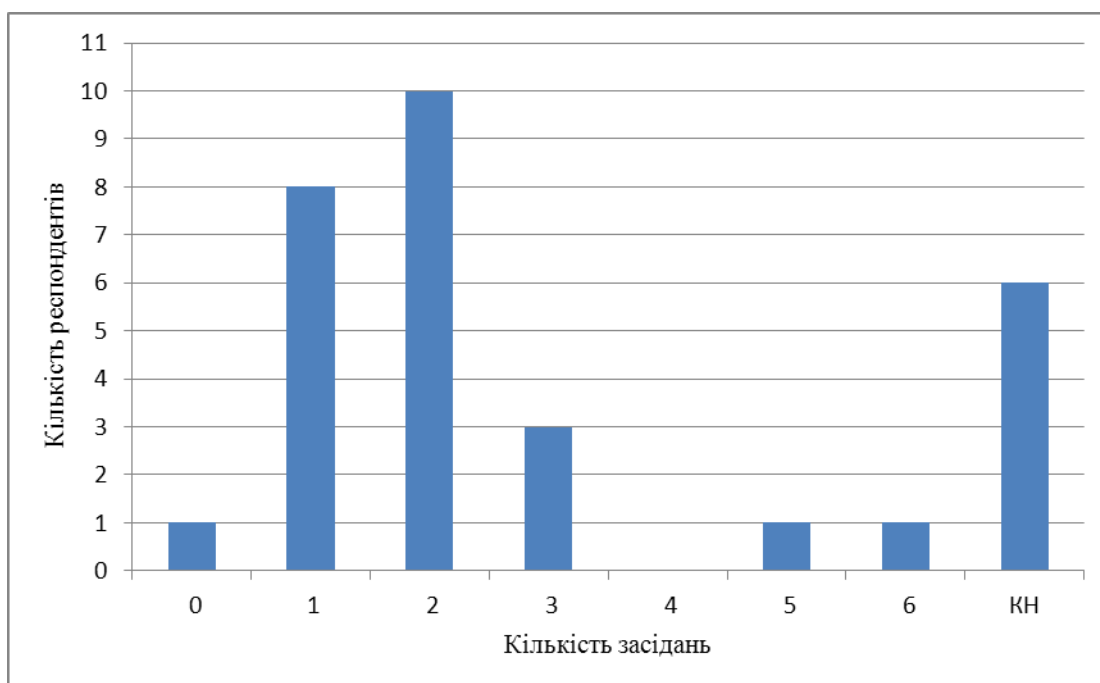


Рис. 52 Розподіл респондентів за кількістю засідань у відповідних справах

У справах 23 респондентів не було жодного судового засідання, що не відбулися через неналежну організацію роботи суду, 7 респондентів не відповіли на запитання.

Для шістьох респондентів не було жодного візита до суду, що не був би пов'язаний з участю в судових засіданнях, для 5 респондентів такий візит був один, для 5 респондентів було два таких візити, для 2 респондентів таких візити було 3, для одного респондента таких візитів було 5, для одного респондента таких візитів було 10, для одного респондента таких візитів було 20, для одного респондента таких візитів було 50, 7 респондентів не відповіли на запитання.

Дванадцять респондентів висловили бажання відповісти на третій блок запитань анкети, 18 – такого бажання не виявили.

Респонденти поставили наступні ранги різним вимірам якості роботи суду, які потрібно покращувати в першу чергу:

- **«доступність суду»** – 5 респондентів поставили ранг «6», 1 респондент поставив ранг «5», 4 респонденти поставили ранг «2», 1 респондент поставив ранг «1»;
- **«зручність та комфортність перебування у суді»** - 3 респондента поставили ранг «6», 3 респондента поставили ранг «5», 1 респондент поставив ранг «3», 1 респондент поставив ранг «2», 2 респонденти поставили ранг «1»;
- **«повнота та ясність інформації»** - 5 респондентів поставили ранг «6», 2 респондента поставили ранг «5», 1 респондент поставив ранг «4», 2 респондента поставили ранг «3»;
- **«дотримання строків судового розгляду»** - 4 респонденти поставили ранг «6», 2 респонденти поставили ранг «5», 4 респонденти поставили ранг «4»;
- **«якість роботи працівників апарату суду»** - 1 респондент поставив ранг «7», 6 респондентів поставили ранг «6», 2 респонденти поставили ранг «5», 1 респондент поставив ранг «2»;
- **«якість роботи судді»** - 1 респондент поставив ранг «7», 5 респондентів поставили ранг «6», 1 респондент поставив ранг «5», 1 респондент поставив ранг «1», 2 респондента неправильно відповіли, поставивши неіснуючий ранг «8».

Два респонденти, які виявили бажання відповісти на запитання третього блоку анкети, відмовились відповідати на запитання щодо вимірів якості роботи суду.

Один респондент зазначив конкретні зміни, необхідні на його погляд для покращення роботи суду – «якість, неупередженість судді».

Шість респондентів вважають, що наявні матеріально-технічні ресурси забезпечують працівників суду для ефективного виконання своїх обов'язків, 4 респонденти вважає, що таких ресурсів недостатньо, два респонденти не відповіли на запитання (рис. 53).

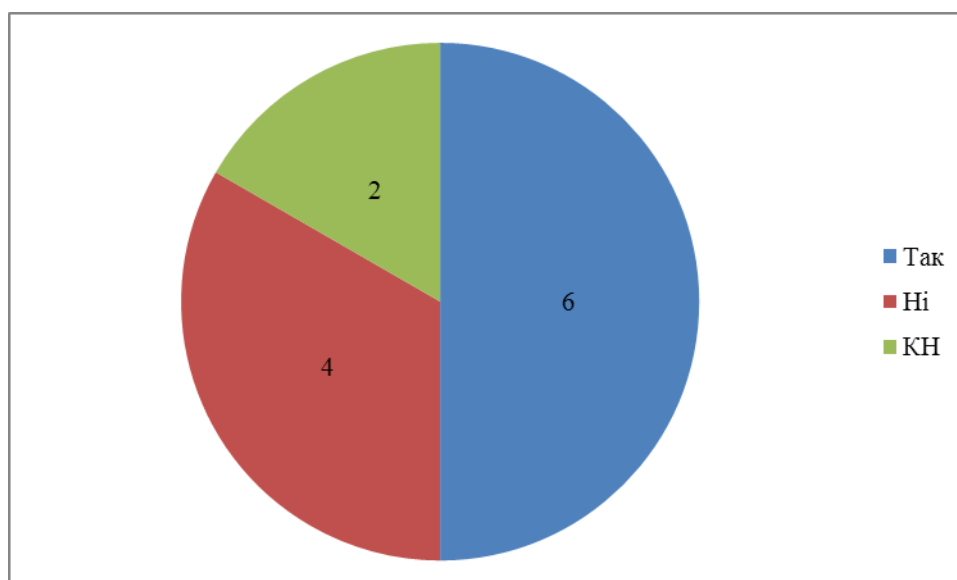


Рис. 53 Розподіл респондентів за сприйняттям рівня достатності матеріально-технічних ресурсів в суді

Два респондентів вважає, що їх враження від візиту до суду кращі, ніж вони очікували, для 10 респондентів враження від візиту до суду відповідають очікуванням (рис. 54).

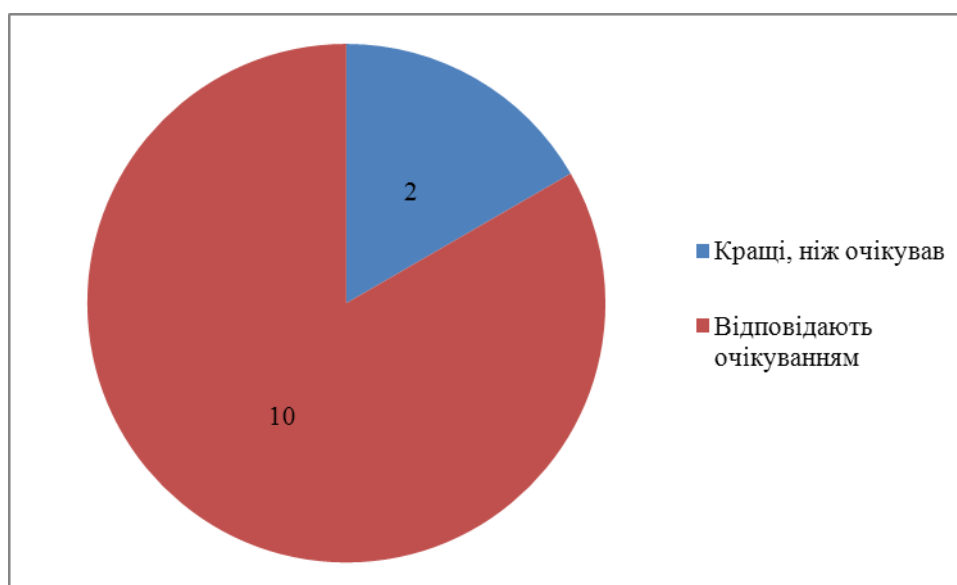


Рис. 54 Розподіл респондентів за враженнями від візиту до суду

Два респондента вважає, що з минулого року якість роботи суду «покращилась значно», 1 респондент вважає, що якість роботи суду з минулого року «покращилась несуттєво», 6 респондентів вважають, що якість роботи суду з минулого року «залишилась без змін», 2 респондента обрали варіант відповіді «важко сказати», 1 респондент не відповів на запитання (рис. 55).

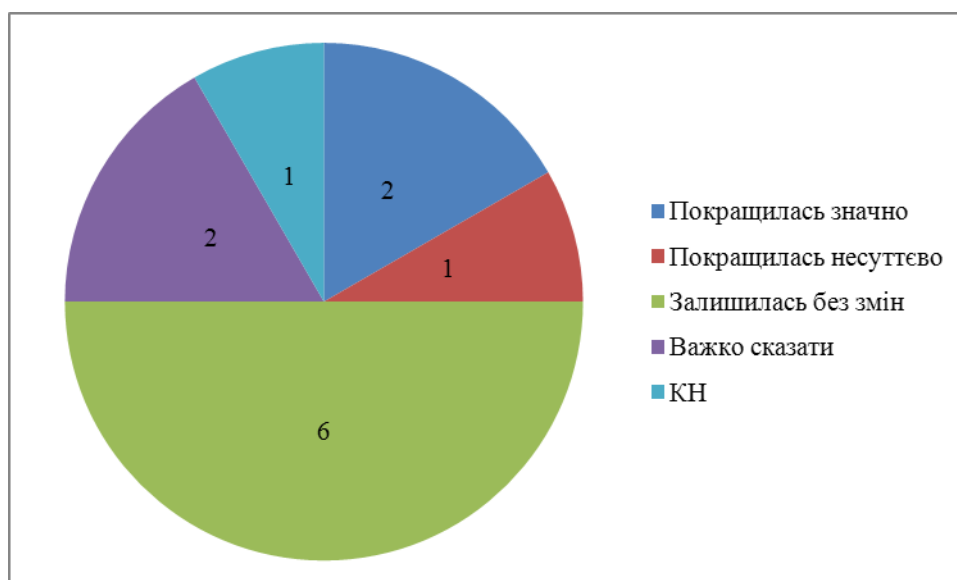


Рис. 55 Розподіл респондентів за сприйняттям зміни якості роботи суду з минулого року

Шість респондентів відчували позитивні зміни в організації роботи суду після запровадження автоматизованої системи діловодства, 2 респондента не відчували ніяких змін, 4 респондента не відповіли на запитання (рис. 56).

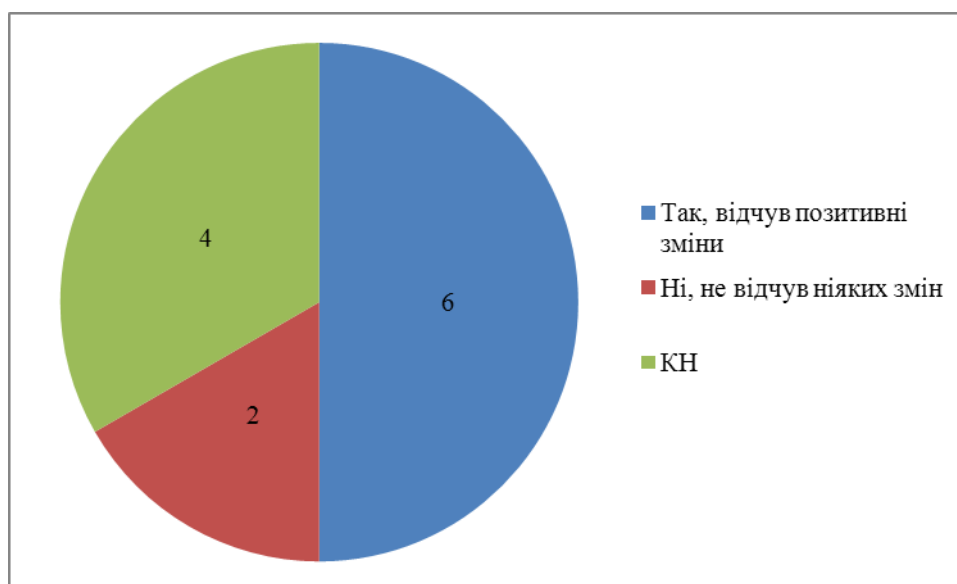


Рис. 56 Розподіл респондентів за сприйняттям змін організації роботи суду після запровадження автоматизованої системи діловодства