



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 2018

В опитуванні приймали участь 30 респондентів, з них 3 респондентів віком від 18 до 25 років, 11 респондентів віком від 26 до 39 років, 11 респондентів віком від 40 до 59 років, 5 респондента віком старше 60 років (рис. 1).

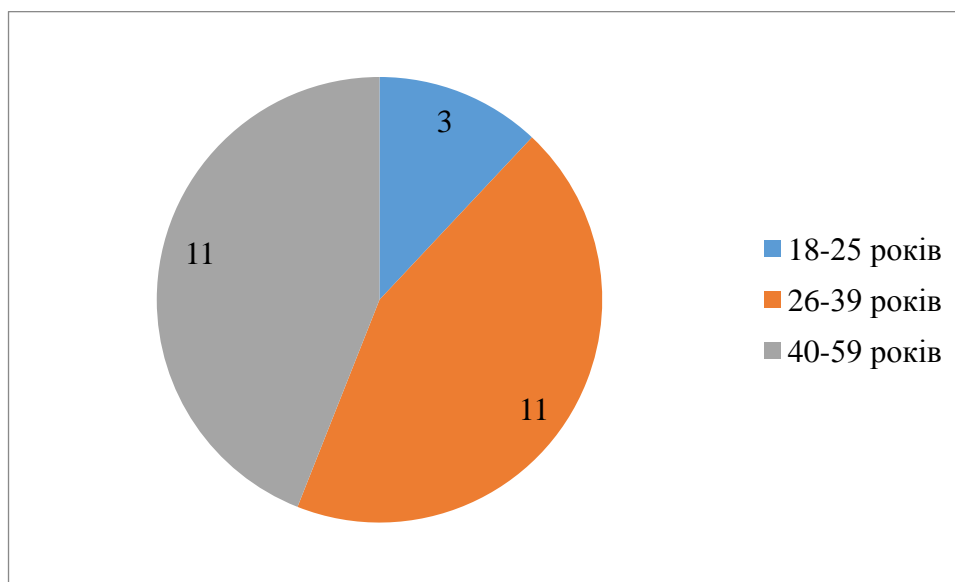


Рис. 1 Розподіл респондентів за віком

Чотирнадцять респондентів мають середню та неповну середню освіту, шість – базову вищу освіту, десять – повну вищу освіту (рис. 2).

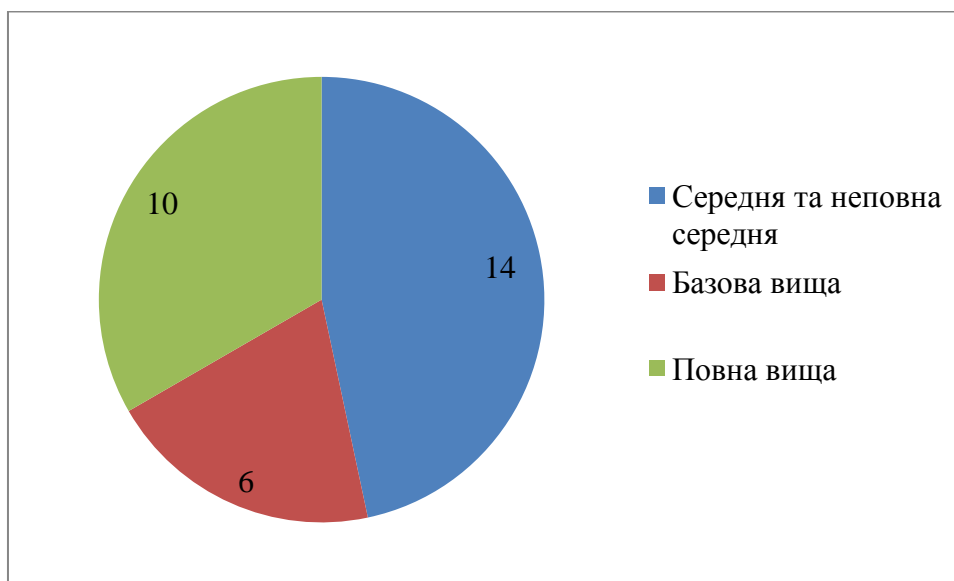


Рис. 2 Розподіл респондентів за освітою

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

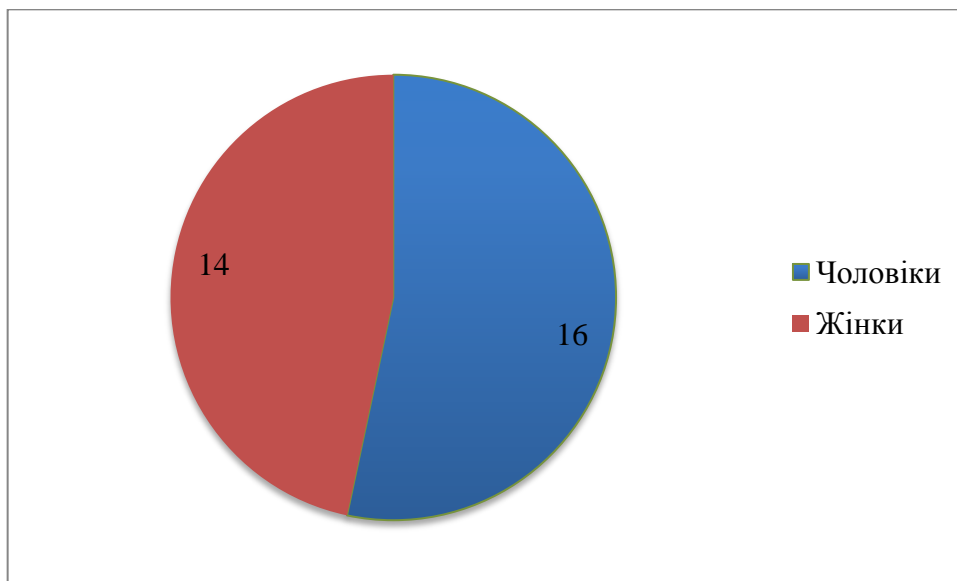


Рис. 3 Розподіл респондентів за статтю

Вищу юридичну освіту мають 6 респондентів, не мають вищої юридичної освіти – 24 респондента (рис. 4).

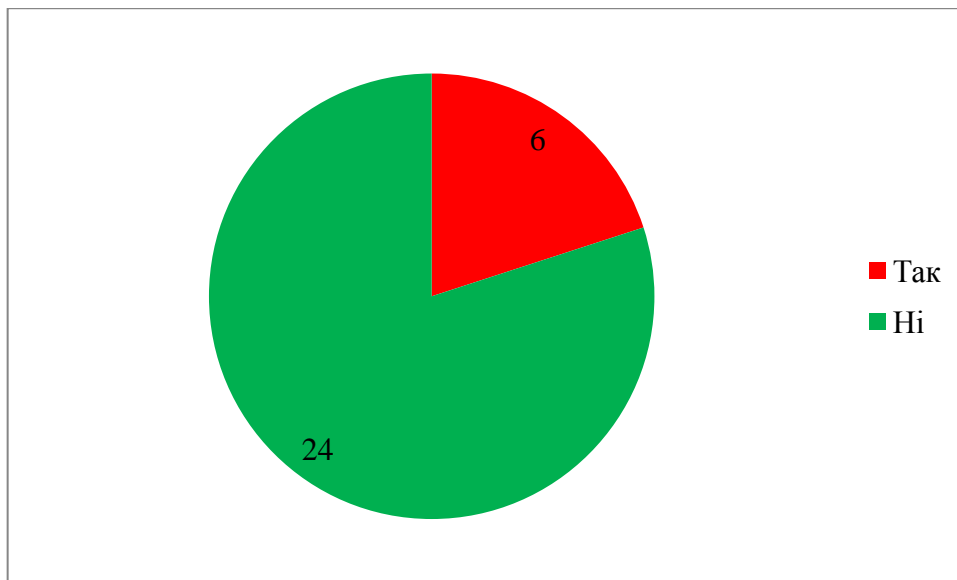


Рис. 4 Розподіл респондентів за наявністю вищої юридичної освіти

П'ятнадцять респондентів проживають у тому ж населеному пункті, в якому розташовано суд, 15 – проживають в інших населених пунктах (рис. 5).

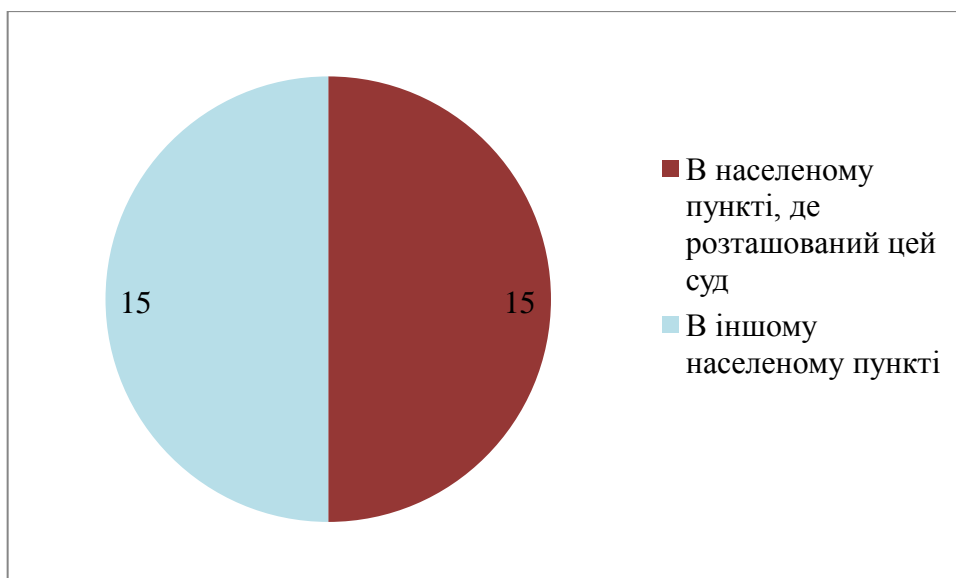


Рис. 5 Розподіл респондентів за місцем проживання

Двадцять шість респондентів представляє у судовому процесі особисто себе, 4 – представляють інших осіб (рис. 6).

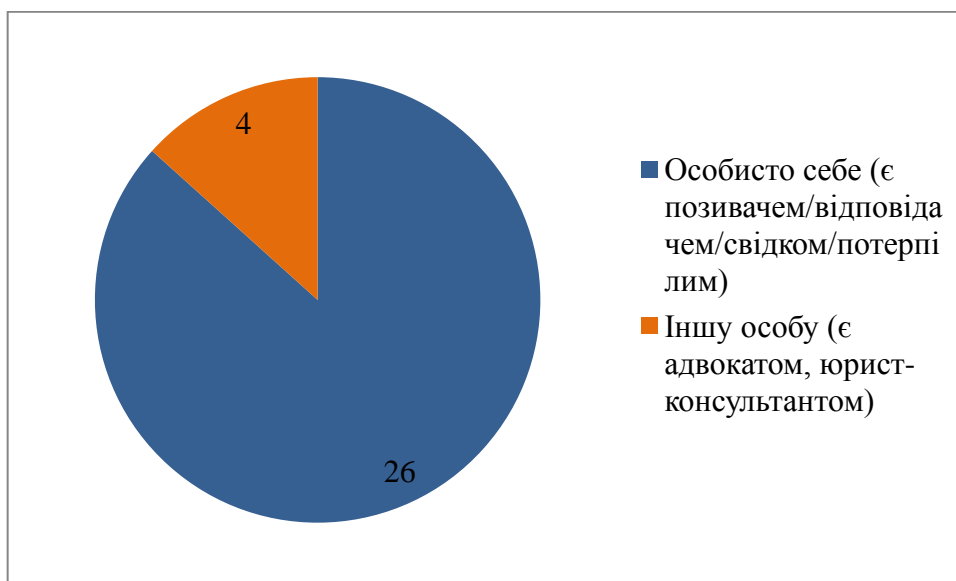


Рис. 6 Розподіл респондентів за представництвом у судовому процесі

Чотири респондента вважають себе бідними, 9 – відносять себе до людей, які мають доходи нижче середніх, 12 – відносять себе до людей середнього статку, 5 респондентів не дав відповіді на поставлене запитання (рис. 7).

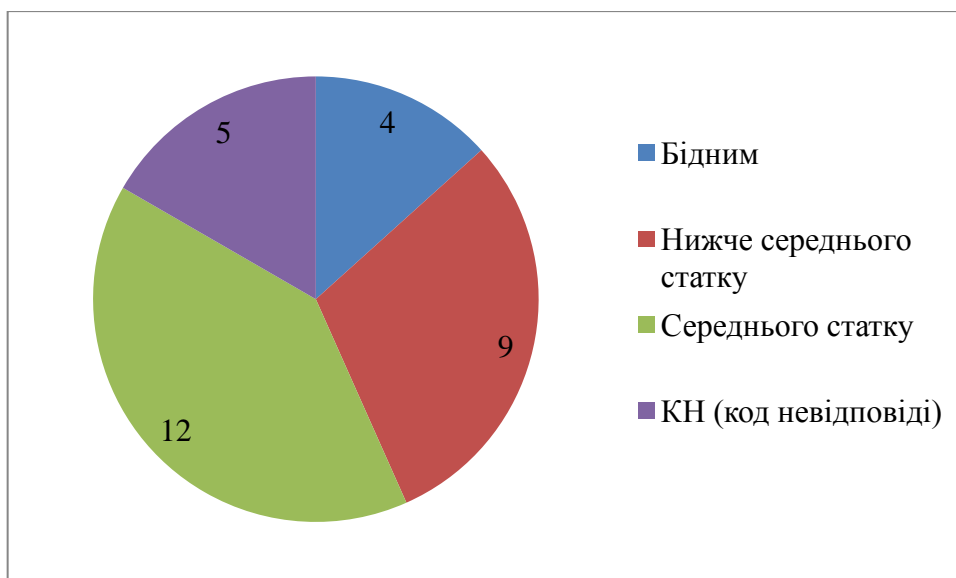


Рис. 7 Розподіл респондентів за рівнем доходів

Для п'ятнадцятиох респондентів теперішній судовий процес є першим, 10 респондентів брали участь в судових процесах 2-5 разів, 5 респондентів брали участь в судових процесах 6 і більше разів (рис. 8).

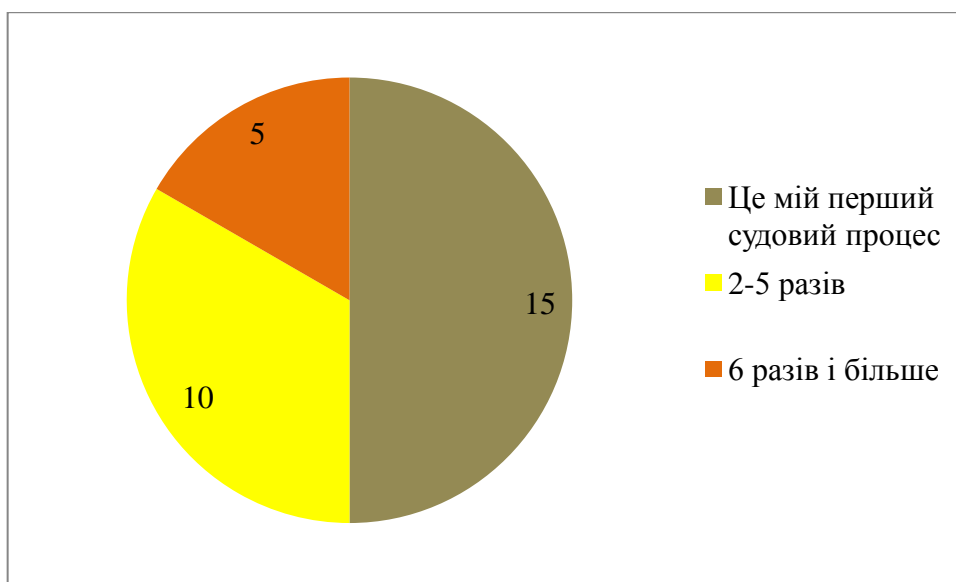


Рис. 8 Розподіл респондентів за частотою участі в судових процесах

Двадцять опитаних беруть участь у цивільних процесах, 8 – у кримінальних процесах, 2 – у справах про адмінправопорушення (рис. 9).



Рис. 9 Розподіл респондентів за видами судочинства

Для шістьох респондентів розгляд справи ще не розпочався, для дванадцяти – справа перебуває в процесі розгляду, для дванадцяти – розгляд справи завершено (рис. 10).

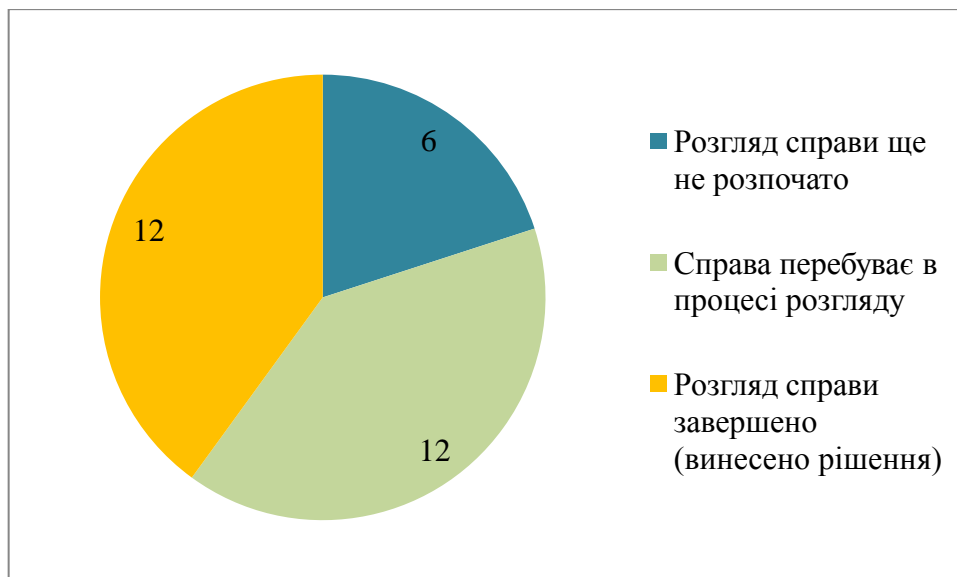


Рис. 10 Розподіл респондентів за станом розгляду справ, в яких вони беруть участь

П'ять опитаних цілком обізнані з роботою судів та суддів в цілому, 16 – вважають себе загалом обізнаними, 7 – майже не обізнані, 1 респондент вважає себе зовсім не обізнаним з роботою суду, 1 респондент не відповів на запитання (рис. 11).

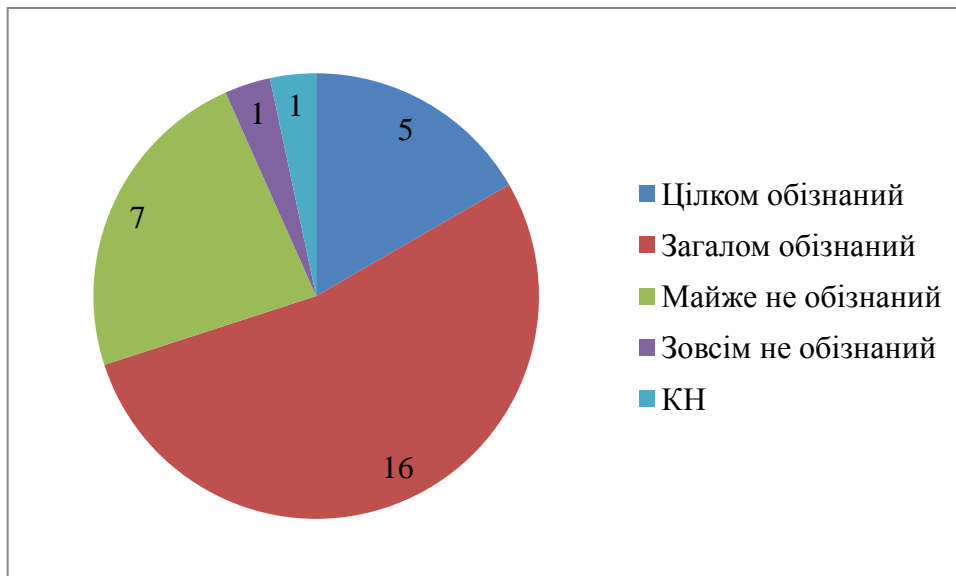


Рис. 11 Розподіл респондентів за рівнем обізнаності з роботою судів та суддів у цілому

За п'ятибальною шкалою якість роботи суду респонденти оцінили наступним чином: 12 респондентів поставили оцінку «4», 16 респондентів поставили оцінку «5», 2 респонденти не відповіли на запитання (рис. 12).

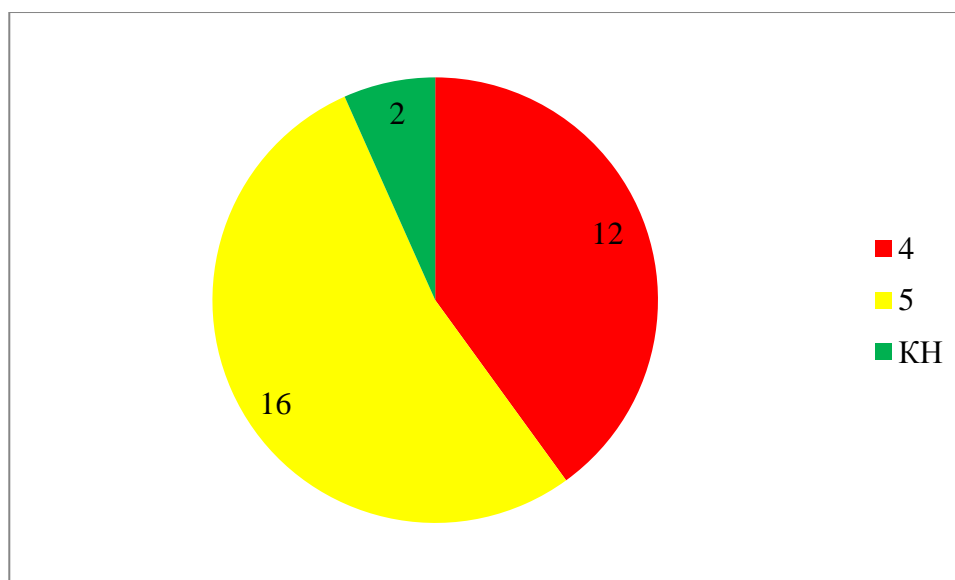


Рис. 12 Розподіл респондентів за рівнем оцінки роботи суду

На запитання «Чи легко Вам було знайти будівлю суду?» 10 респондентів відповіли «швидше так», 20 – «цілком так» (рис. 13).

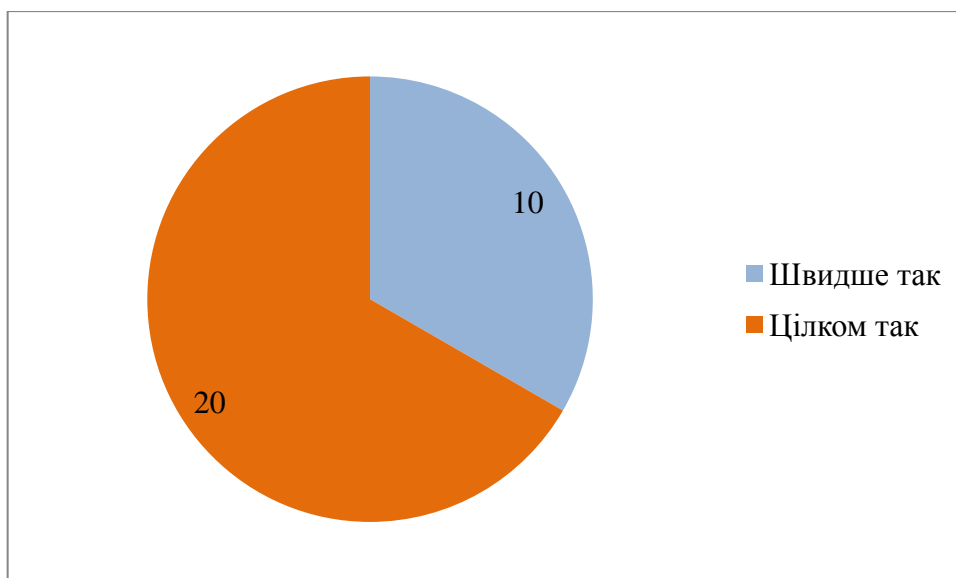


Рис. 13 Розподіл респондентів за ступенем легкості знаходження будівлі суду

На запитання «Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом?» 8 респондентів відповіли «швидше так», 19 – «цілком так», 3 респондента не відповіли на запитання (рис. 14).

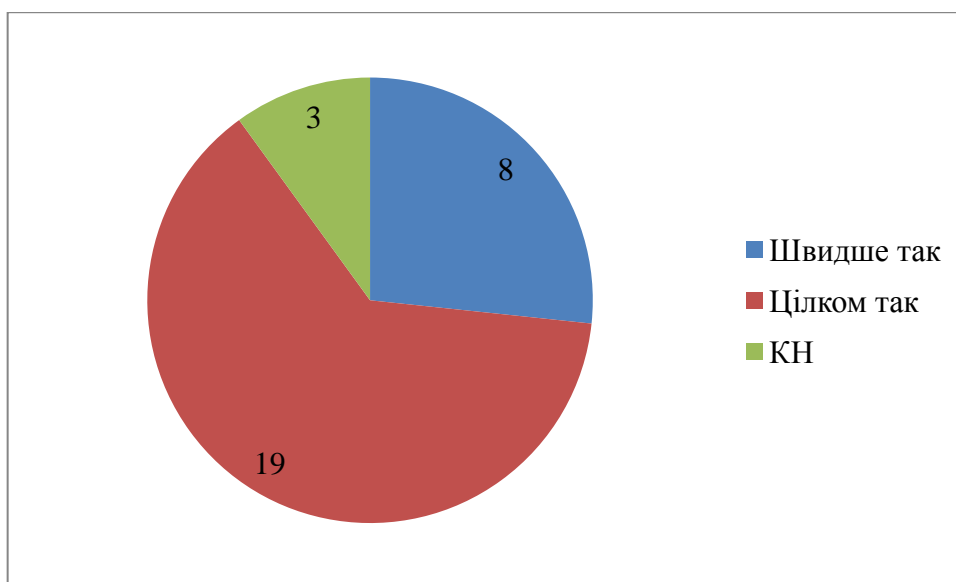


Рис. 14 Розподіл респондентів за ступенем зручності проїзду до будівлі суду громадським транспортом

На запитання «Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду?» 1 респондент відповів «більш-менш», 5 – «швидше так»,

15 – «цілком так», 9 респондентів не відповіли на запитання (рис. 15).

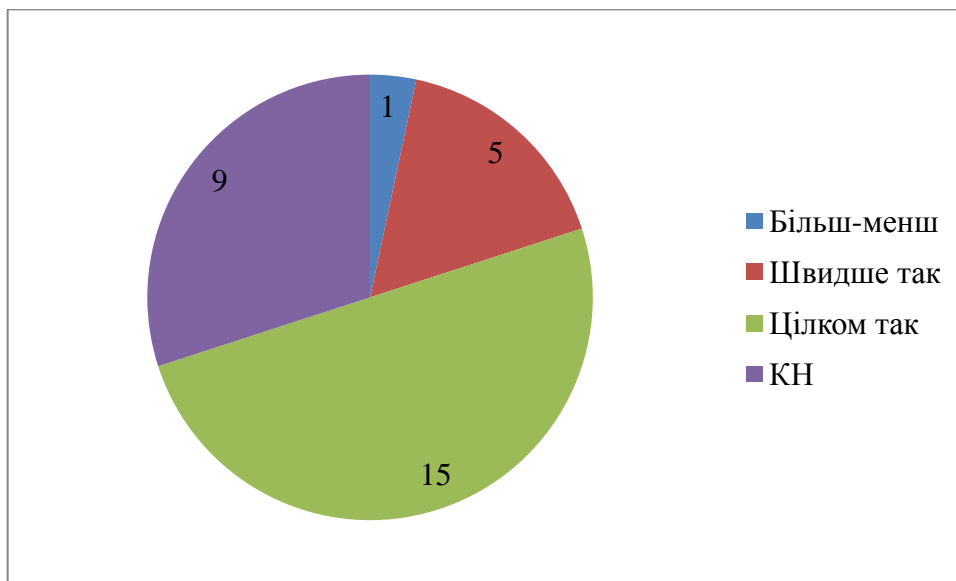


Рис. 15 Розподіл респондентів за ступенем зручності паркування автомобіля біля будівлі суду

На запитання «Чи зазнавали Ви певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони?» 29 респондентів відповіло «Ні», 1 респондент не відповів на запитання (рис. 16).

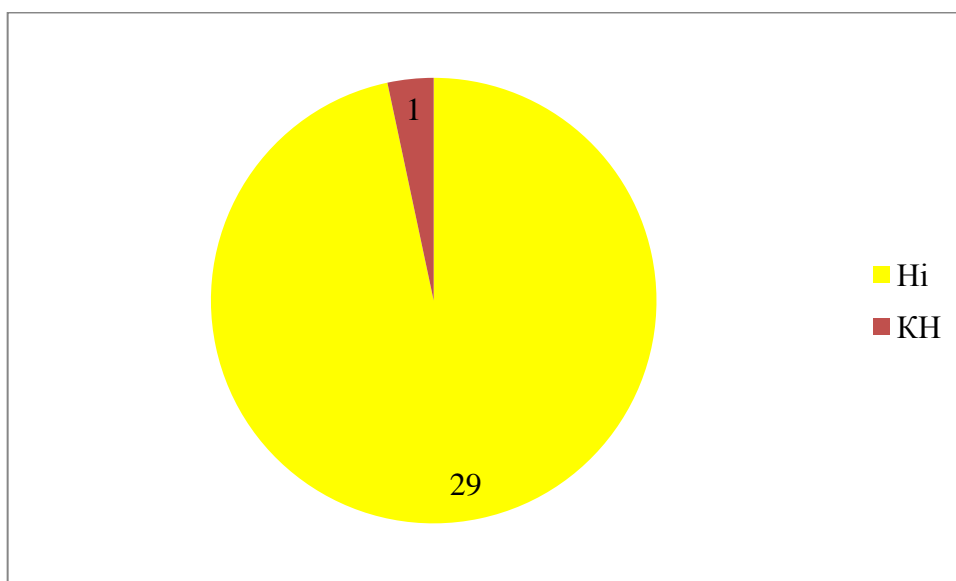


Рис. 16 Розподіл респондентів за ознакою перешкоджання у доступі до будівлі суду охороною суду

На запитання «Як Ви вважаєте, чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду?» 2 респондента відповіли «швидше ні», 5 – «більш-менш», 11 – «швидше так», 12 – «цілком так» (рис. 17).

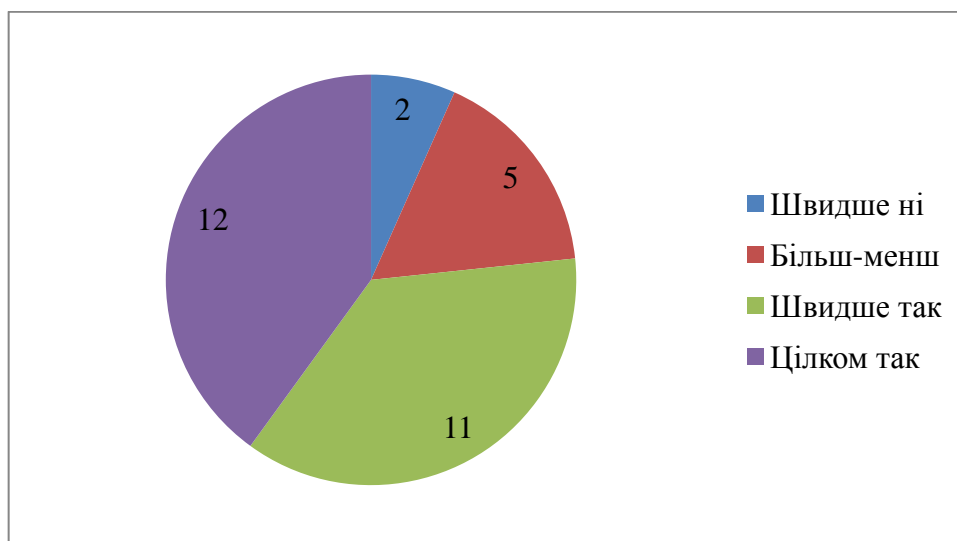


Рис. 17 Розподіл респондентів за рівнем сприйняття доступності суду для людей з обмеженими фізичними можливостями

На запитання «Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію?» 2 респонденти відповіли «цілком ні», 1 – «більш-менш», 5 – «швидше так», 19 – «цілком так», 3 респондента не відповіли на запитання (рис. 18).

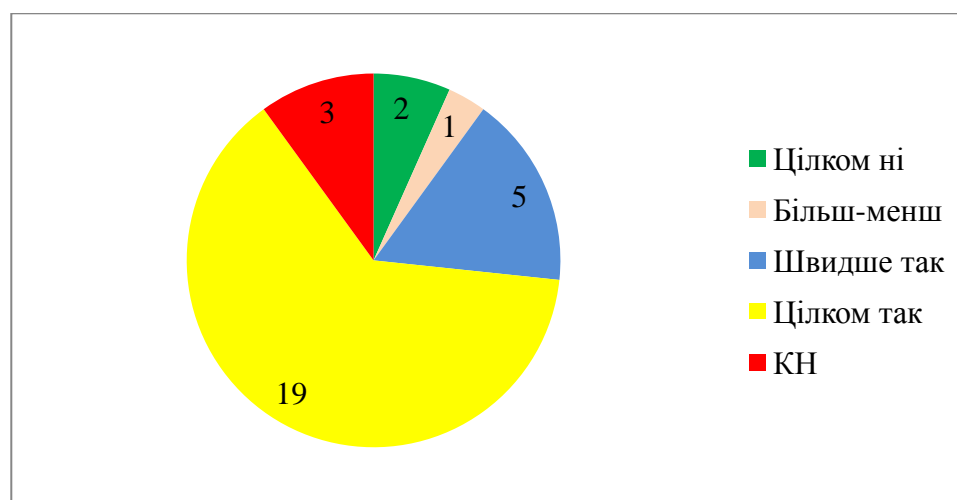


Рис. 18 Розподіл респондентів за рівнем задоволеності якістю спілкування з посадовими особами суду по телефону

На запитання «Чи давав графік роботи канцелярії суду можливість вчасно та безперешкодно вирішувати Ваші справи у суді?» 2 респондентів відповіли «цілком ні», 1 – «більше-менш», 7 – «швидше так», 18 – «цілком так», 2 респонденти не відповіли на запитання (рис. 19).

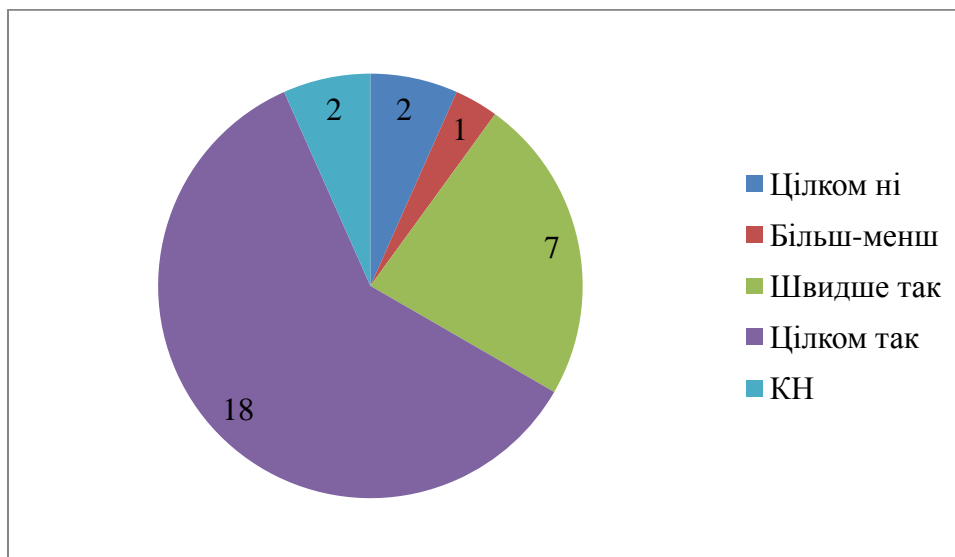


Рис. 19 Розподіл респондентів за рівнем задоволеності графіком роботи канцелярії суду

На запитання «Чи могли б Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) у разі необхідності?» 1 респондент відповіли «цілком ні», 12 – «швидше ні», 3 – «більш-менш», 4 – «швидше так», 8 – «цілком так», 1 респондент не відповів на запитання (рис. 20).

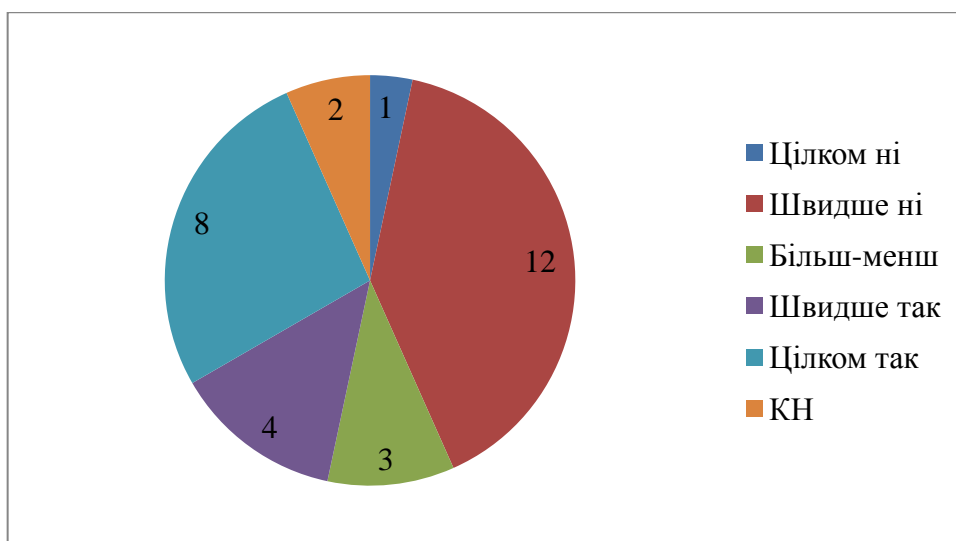


Рис. 20 Розподіл респондентів за рівнем змоги дозволити собі послуги адвоката або юриста-консультанта

На запитання «Чи характерна для приміщень суду достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання?» 2 респондентів відповіли «цілком ні», 1 – «більш-менш», 10 – «швидше так», 16 – «цілком так», 1 респондент не відповів на запитання (рис. 21).

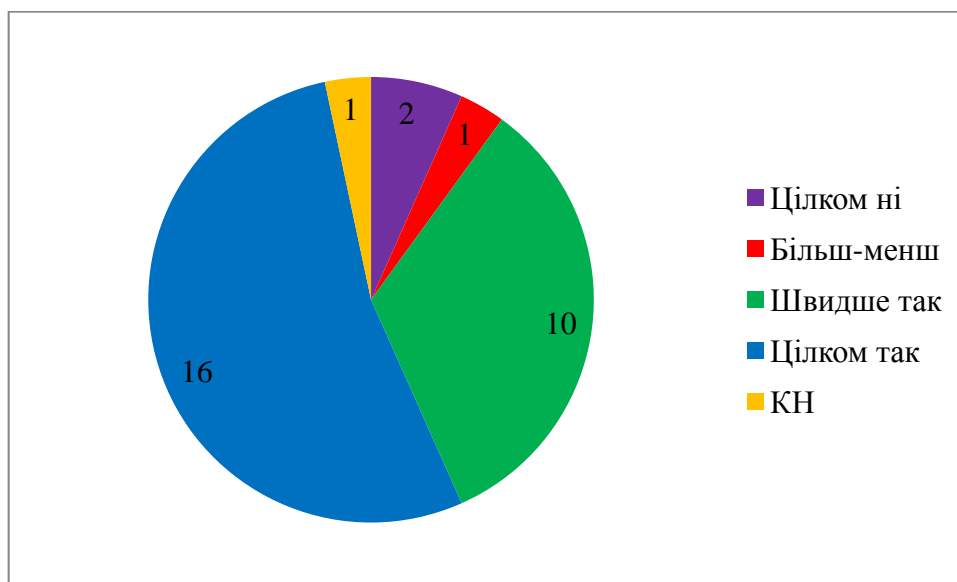


Рис. 21 Розподіл респондентів за рівнем сприйняття зручності очікування, оформлення документів та підготовки до засідання в суді

На запитання «Чи характерний для приміщень суду вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)?» 2 респондентів відповіли «цілком ні», 1 – «більш-менш», 8 – «швидше так», 18 – «цілком так», 1 респондент не відповів на запитання (рис. 22).

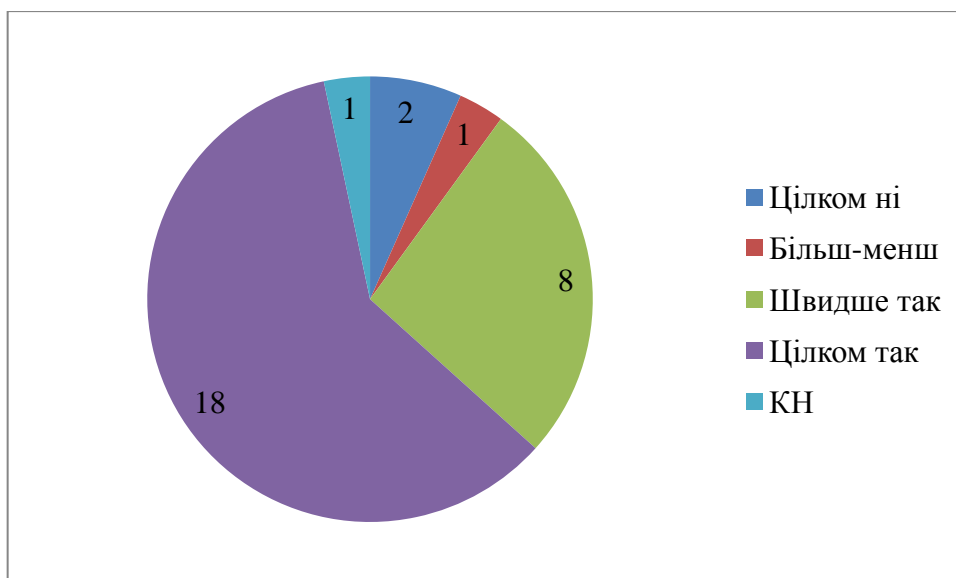


Рис. 22 Розподіл респондентів за рівнем сприйняття доступності побутових приміщень (туалетів) в суді

На запитання «Чи характерна для приміщень суду чистота та прибраність приміщень?» 2 респондентів відповіли «цілком ні», 11 – «швидше так», 16 – «швидше так», 1 респондент не відповів на запитання (рис. 23).

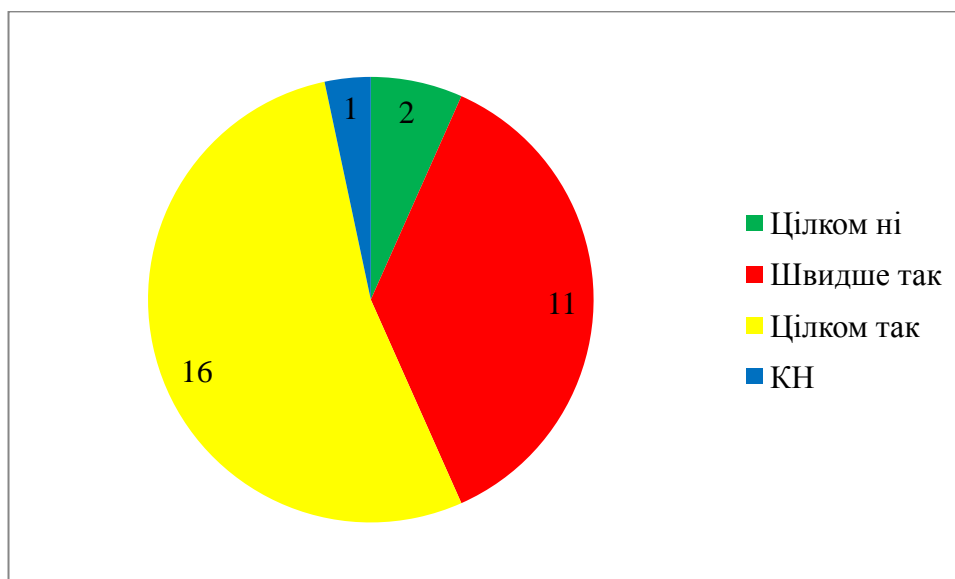


Рис. 23 Розподіл респондентів за рівнем сприйняття рівня чистоти та прибраності приміщень в суді

На запитання «Чи характерна для приміщень суду достатність освітлення?» 1 респондент відповів «цілком ні», 1 – «більш-менш», 13 – «швидше так», 13 – «цілком так», 2 респонденти не відповіли на запитання (рис. 24).

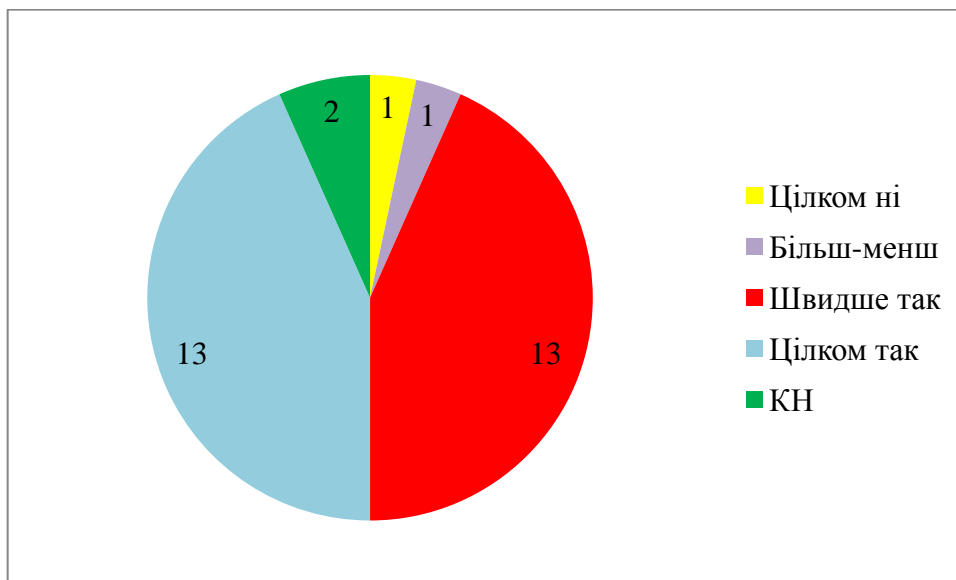


Рис. 24 Розподіл респондентів за рівнем сприйняття рівня освітленості в суді

На запитання «Чи зручно у суді розташовані інформаційні стенди (дошки об'яв)?» 2 респондентів відповіли «цілком ні», 10 – «швидше так», 17 – «цілком так», 1 респондент не відповів на запитання (рис. 25).

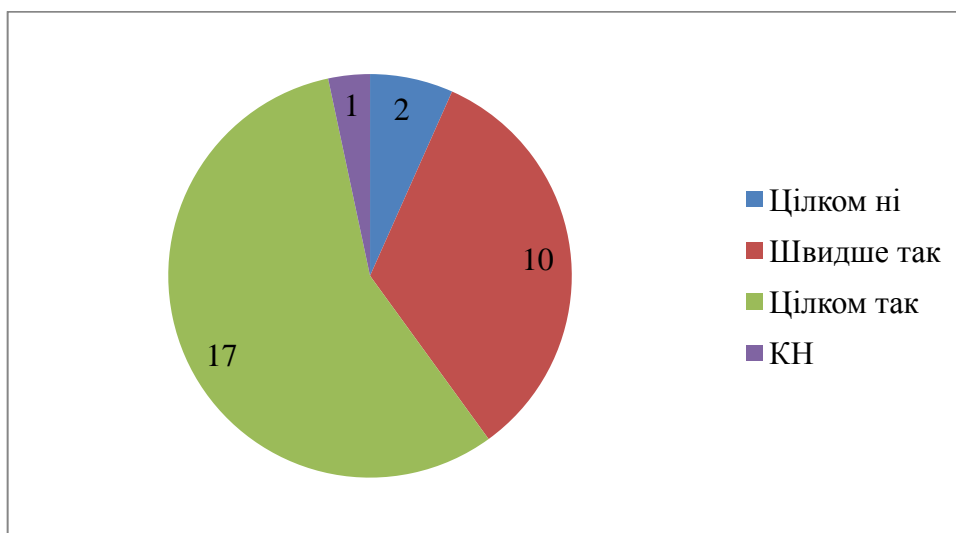


Рис. 25 Розподіл респондентів за рівнем сприйняття рівня зручності розташування інформаційних стендів у суді

На запитання «Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень?» 2 респондентів відповіли «цілком ні», 9 – «швидше так», 21 – «цілком так», 1 респондент не відповів на запитання (рис. 26).

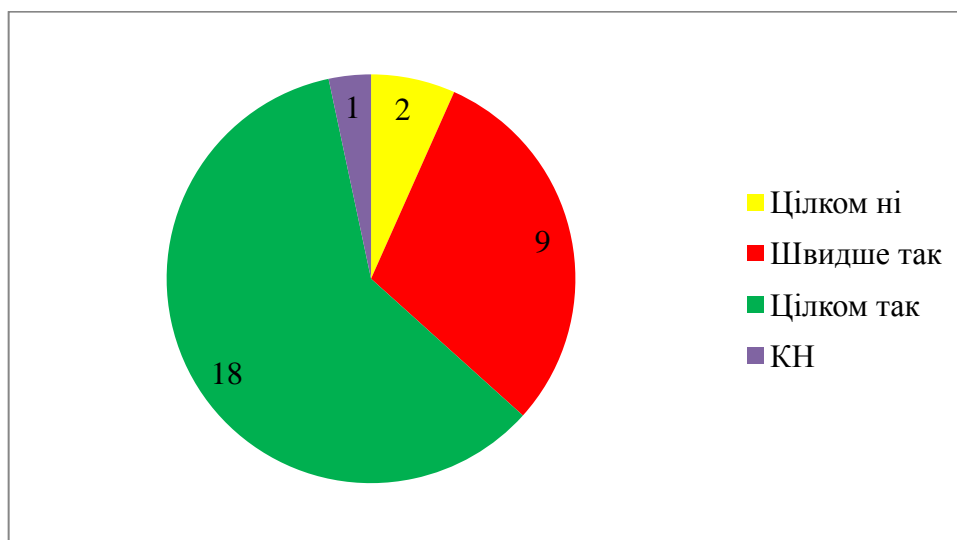


Рис. 26 Розподіл респондентів за рівнем задоволеності інформацією щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень в суді

На запитання «Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо правил допуску в суд та перебування в ньому?» 2 респондентів відповіли «цілком ні», 8 – «швидше так», 19 – «цілком так», 1 респондент не відповів на запитання (рис. 27).

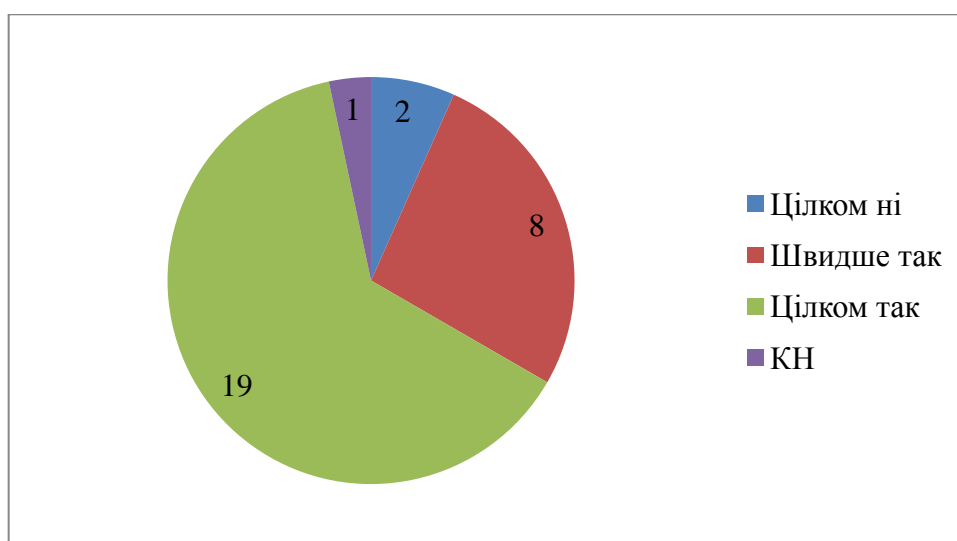


Рис. 27 Розподіл респондентів за рівнем задоволення інформацією щодо правил допуску в суд та перебування в ньому

На запитання «Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо справ, призначених до розгляду?» 2 респондентів відповіли «цілком ні», 8 – «швидше так», 19 – «цілком так», 1 респондент не відповів на запитання (рис. 28).

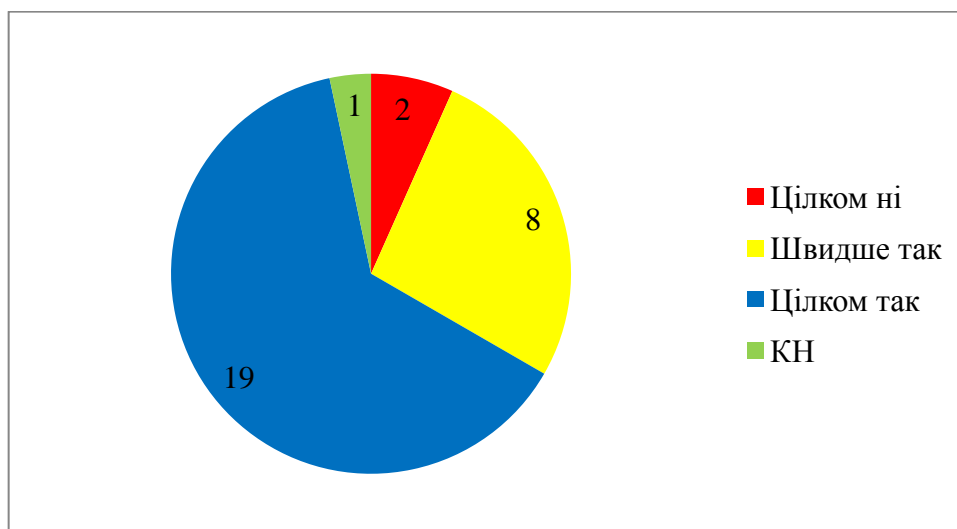


Рис. 28 Розподіл респондентів за рівнем задоволення інформацією щодо справ, призначених до розгляду

На запитання «Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо зразків документів (заяв, клопотань тощо)?» 2 респондентів відповіли «цілком ні», 7 – «швидше так», 20 – «цілком так», 1 респондент не відповів на запитання (рис. 29).

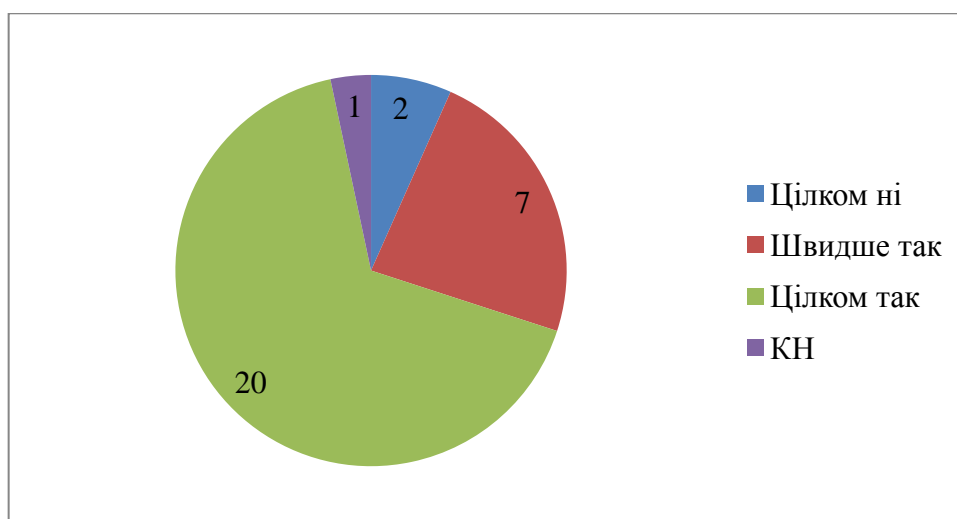


Рис. 29 Розподіл респондентів за рівнем задоволення інформацією щодо зразків документів (заяв, клопотань тощо)

На запитання «Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів?» 2 респондентів відповіли «цілком ні», 1 – «більш-менш», 6 – «швидше так», 19 – «цілком так», 2 респондентів не відповіли на запитання (рис. 30).

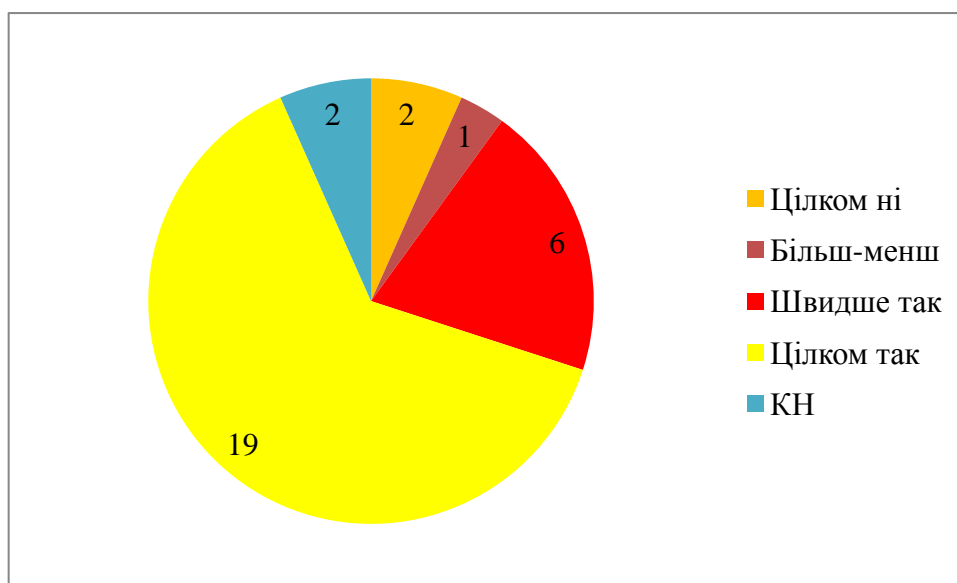


Рис. 30 Розподіл респондентів за рівнем задоволення інформацією щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів

На запитання «Чи користувалися Ви сторінкою в мережі інтернет?» 11 респондентів відповіли «так», 17 – «ні», 2 респондентів не відповіли на запитання (рис. 31).

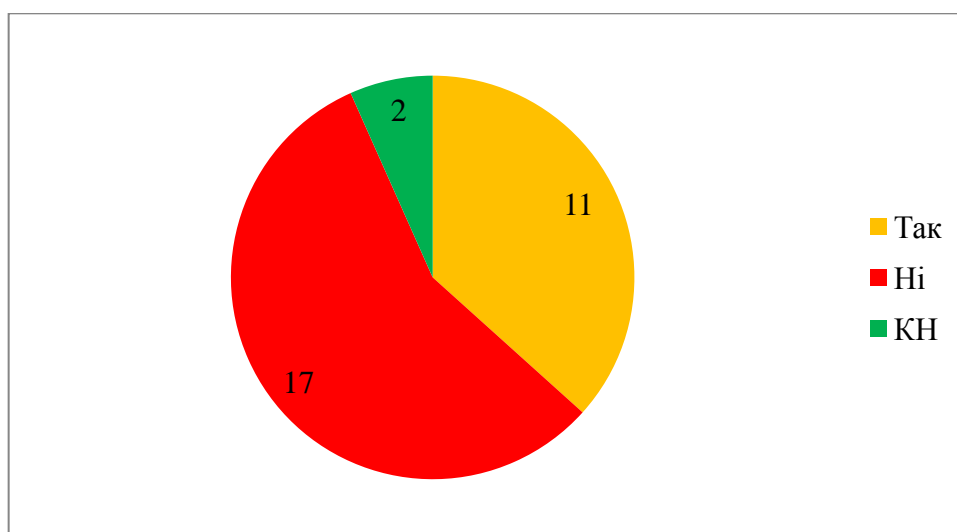


Рис. 31 Розподіл респондентів за користуванням сторінкою суду в мережі інтернет

На запитання «Чи знайшли Ви на сторінці суду потрібну для Вас інформацію?» 1 респондент відповів «цілком ні», 1 – «швидше ні», 2 – «швидше так», 8 – «цілком так», 18 респондентів не відповіли на запитання (рис. 32).

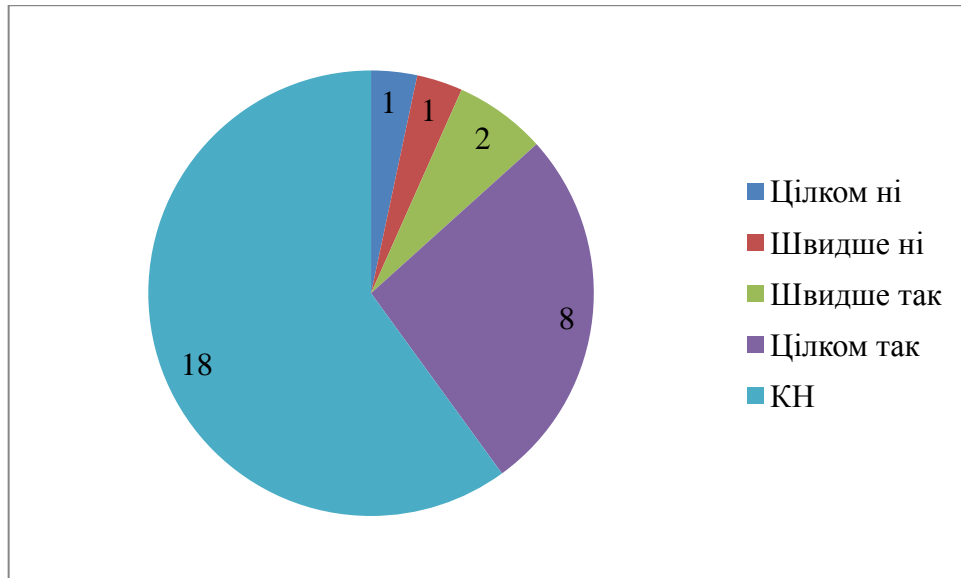


Рис. 32 Розподіл респондентів за користуванням сприйняттям зручності знаходження інформації на сторінці суду в мережі інтернет

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», 12 – «швидше так», 14 – «цілком так», 2 респонденти не відповіли на запитання (рис. 33).

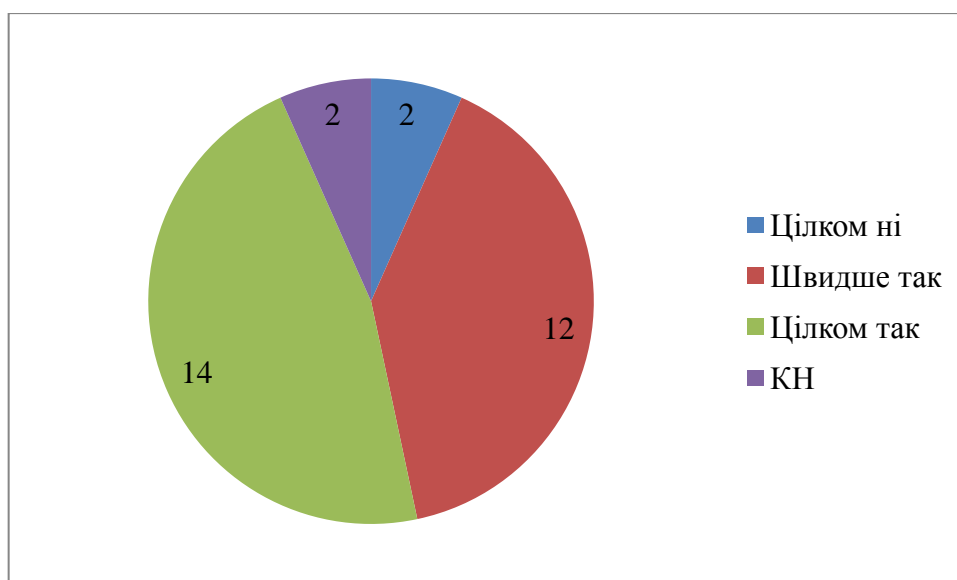


Рис. 33 Розподіл респондентів за рівнем сприйняття якості роботи працівників апарату суду

На запитання «Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами доброзичливість, повагу, бажання допомогти?» 2 респонденти відповіли «цілком ні», 9 – «швидше так», 18 – «цілком так», 1 респондент не відповів на запитання (рис. 34).

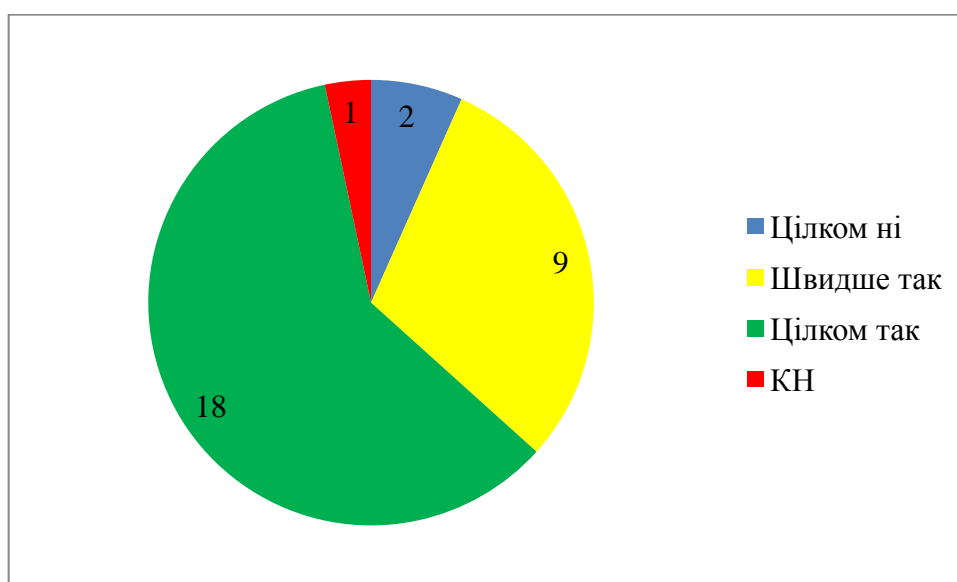


Рис. 34 Розподіл респондентів за рівнем сприйняття доброзичливості працівників апарату суду

На запитання «Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу?» 2

респондентів відповіли «цілком ні», 9 – «швидше так», 18 – «цілком так», 1 респондент не відповів на запитання (рис. 35).

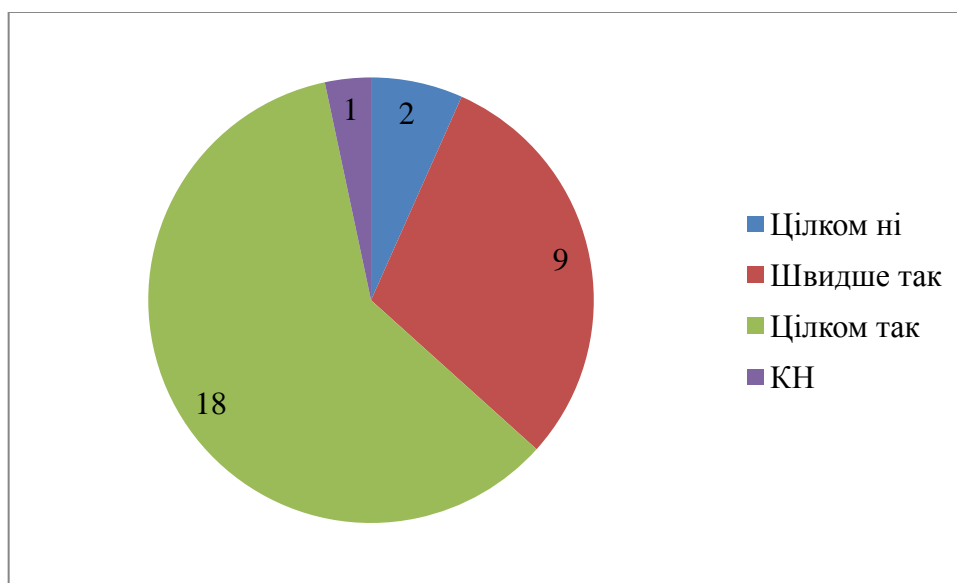


Рис. 35 Розподіл респондентів за рівнем сприйняття ставлення до відвідувачів з боку працівників апарату суду

На запитання «Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами професіоналізм, знання своєї справи?» 2 респондентів відповіли «цілком ні», 10 – «швидше так», 17 – «цілком так», 1 респондент не відповів на запитання (рис. 36).

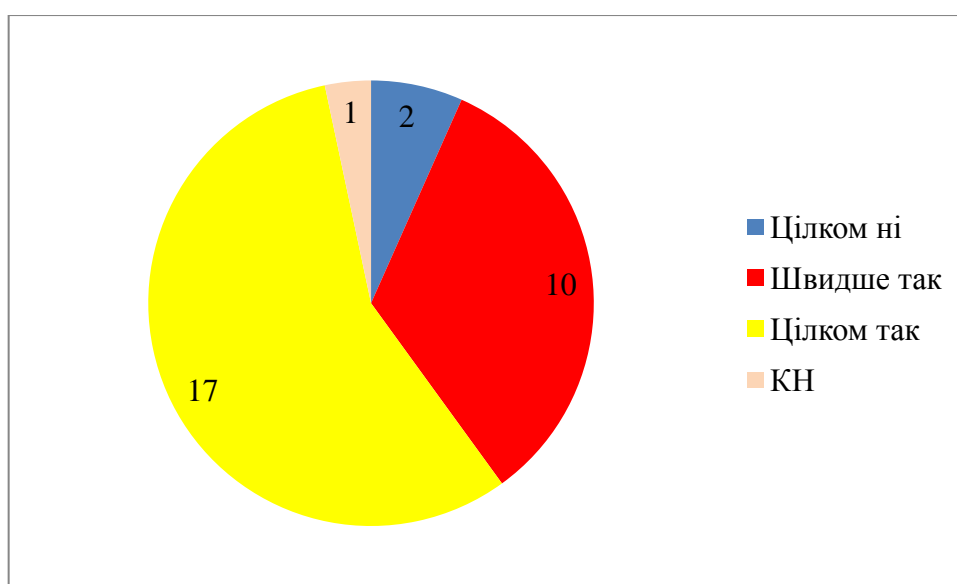


Рис. 36 Розподіл респондентів за рівнем сприйняття професіоналізму працівників апарату суду

На запитання «Чи вчасно (відповідно до графіка) розпочалося останнє засідання по Вашій справі?» 2 респондентів відповіли «цілком ні», 1 – «більш-менш», 9 – «швидше так», 11 – «цілком так», 7 респондентів не відповіли на запитання (рис. 37).

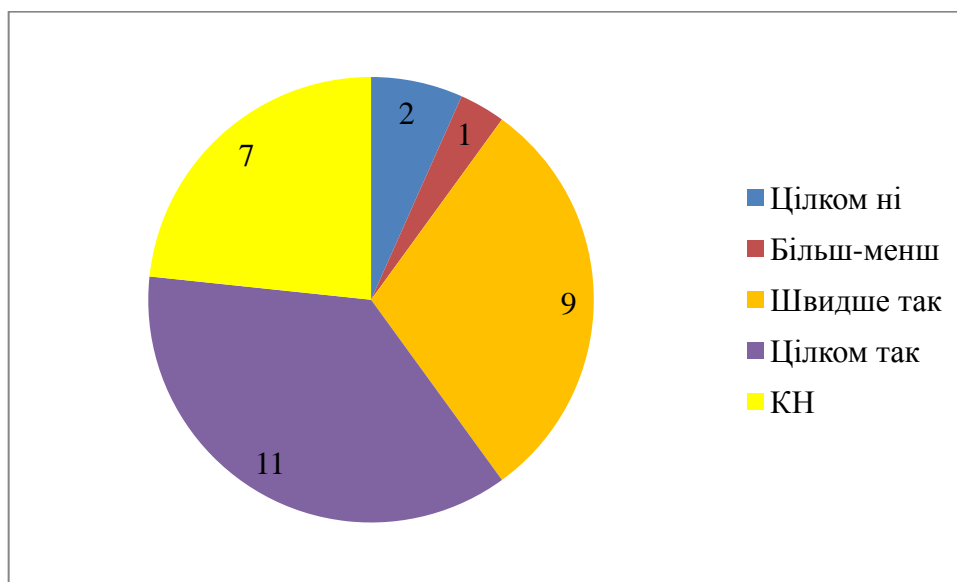


Рис. 37 Розподіл респондентів за рівнем задоволення вчасністю початку останніх засідань по справам

На запитання «Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання?» 1 респондент відповів «цілком ні», 1 – «швидше ні», 1 – «більш-менш», 5 – «швидше так», 13 – «цілком так», 9 респондентів не відповіли на запитання (рис. 38).

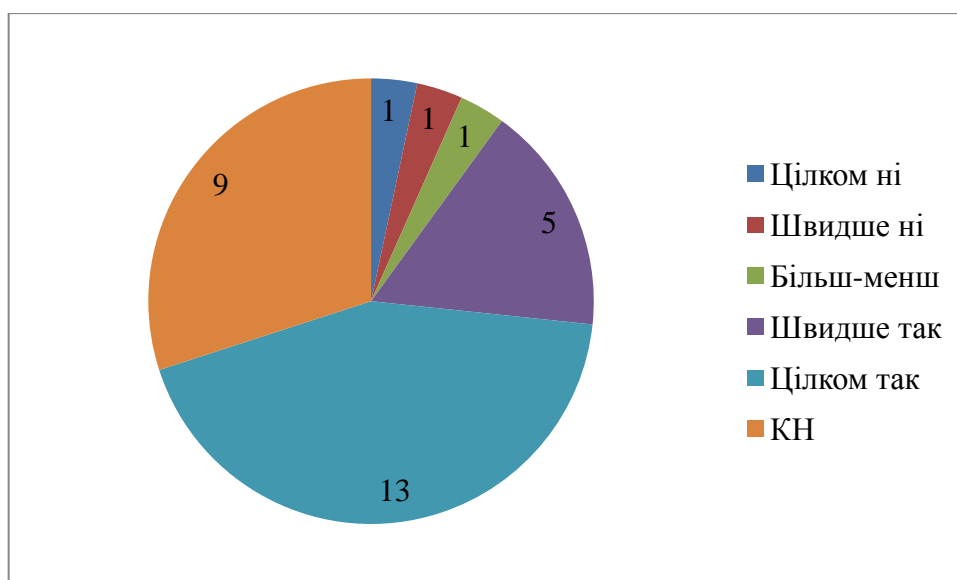


Рис. 38 Розподіл респондентів за рівнем сприйняття врахування побажань щодо часу призначення засідань

На запитання «Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи?» 2 респондентів відповіли «цілком ні», 5 – «швидше так», 16 – «цілком так», 7 респондентів не відповіли на запитання (рис. 39).

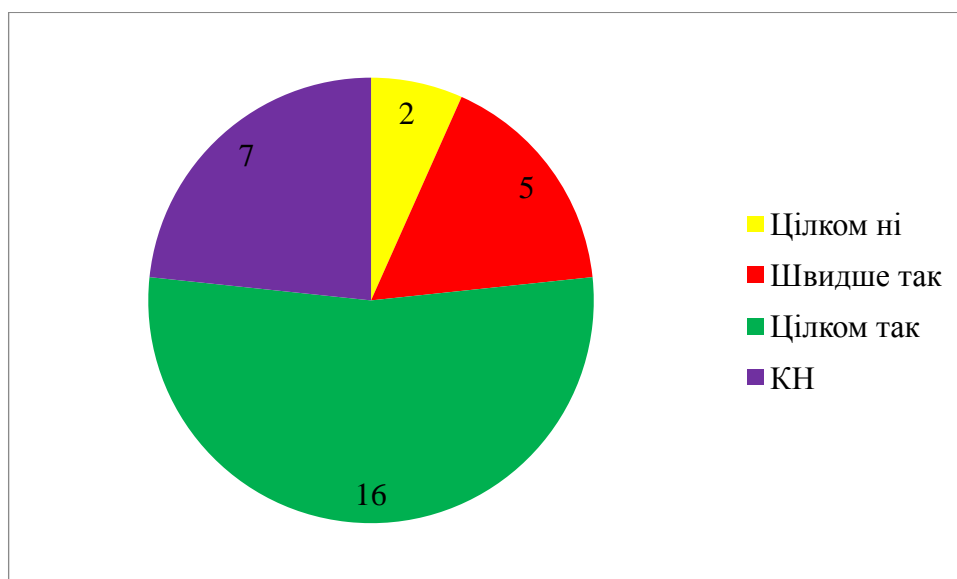


Рис. 39 Розподіл респондентів за сприйняттям вчасності надходження повісток у судові засідання

На запитання «Чи вважаєте Ви обґрунтованими затримки/перенесення слухань у розгляді Вашої справи?» 2 респондентів відповіли «цілком ні», 8 – «швидше так», 10 – «цілком так», 10 респондентів не відповіли на запитання (рис. 40).

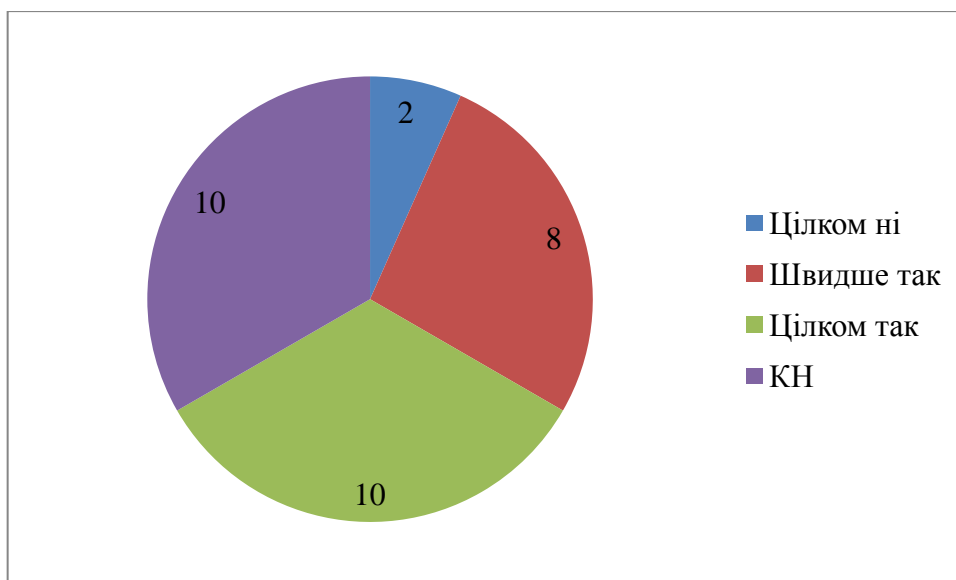


Рис. 40 Розподіл респондентів за сприйняттям рівня обґрунтування перенесень судових засідань

За рівнем сприйняття неупередженості та незалежності судді 1 респондент відповів «цілком ні», 1 – «більш-менш», 6 – «швидше так», 13 – «цілком так», 9 респондентів не відповіли на запитання (рис. 41).

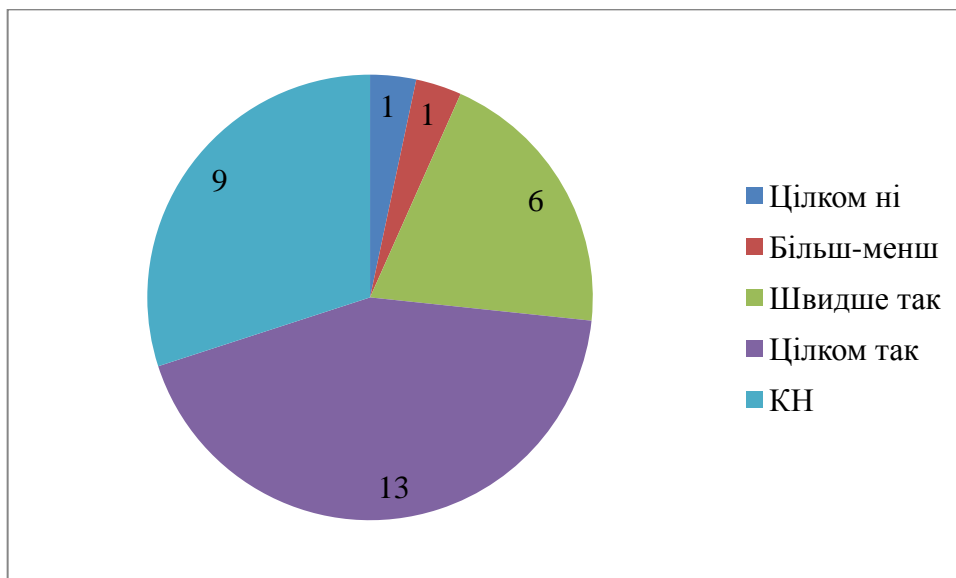


Рис. 41 Розподіл респондентів за сприйняттям рівня неупередженості та незалежності роботи судді

За рівнем сприйняття рівня коректності, доброзичливості, ввічливості судді 1 респондент відповів «цілком ні», 1 – «більш-менш», 6 – «швидше так», 13 – «цілком так», 9 респондентів не відповіли на запитання (рис. 42).

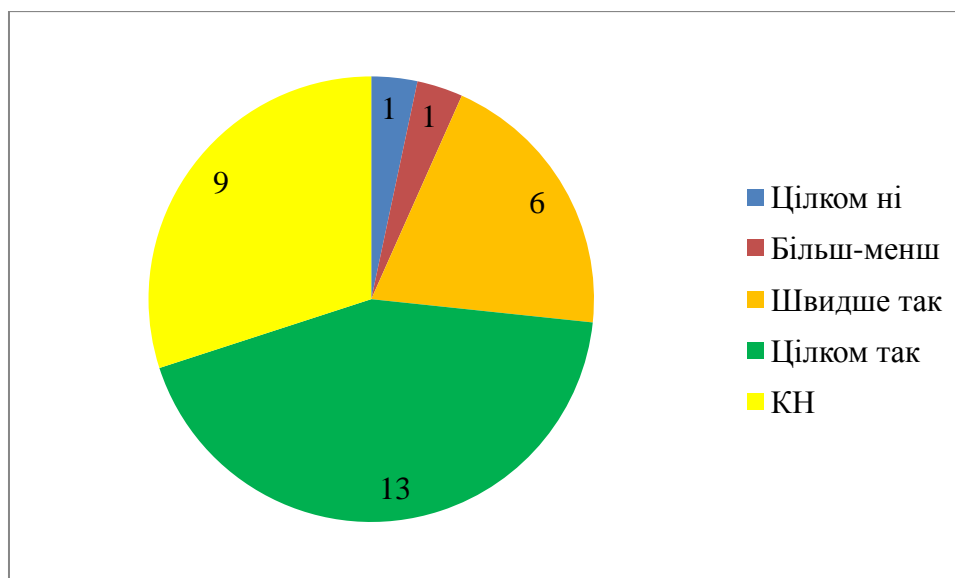


Рис. 42 Розподіл респондентів за сприйняттям рівня коректності, доброзичливості, ввічливості судді

За рівнем сприйняття належної підготовки до справи та знання справи суддею 1 респондент відповів «цілком ні», 1 – «більш-менш», 6 – «швидше так», 13 – «цілком так», 9 респондентів не відповіли на запитання (рис. 43).

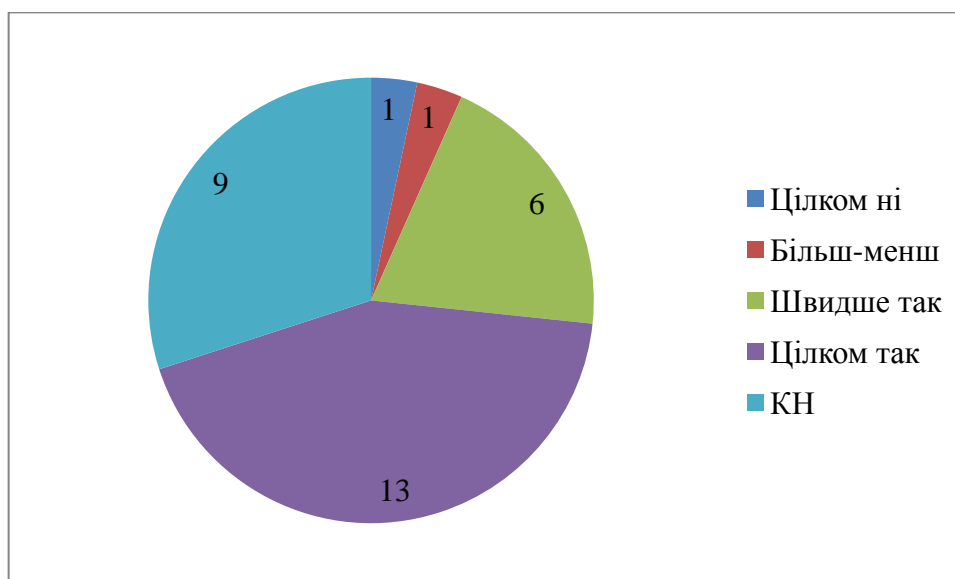


Рис. 43 Розподіл респондентів за сприйняттям належної підготовки до справи та знання справи суддею

За рівнем сприйняття надання можливостей суддею сторонам обґрунтувати свою позицію 1 респондент відповів «цілком ні», 1 – «більш-менш», 6 – «швидше так», 13 – «цілком так», 9 респондентів не відповіли на запитання (рис. 44).

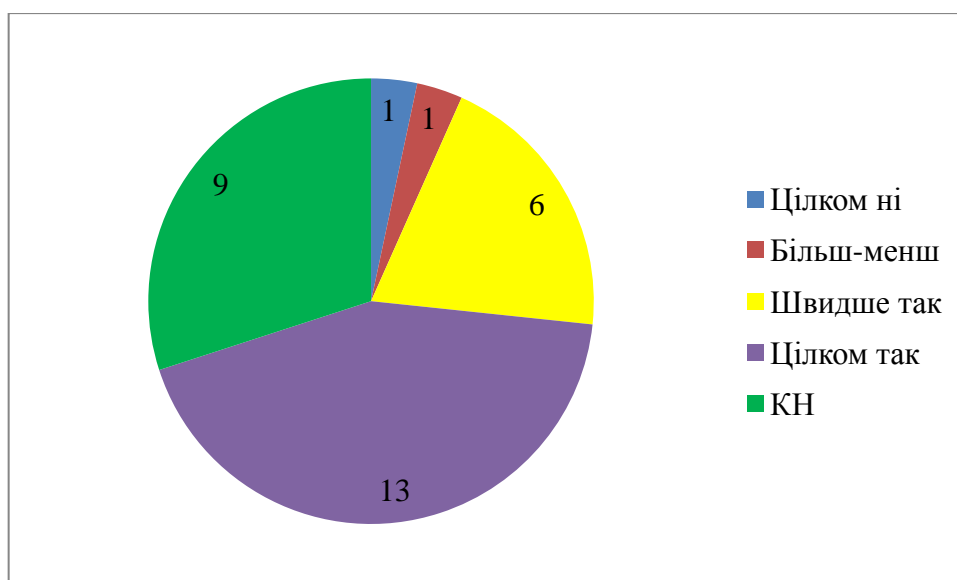


Рис. 44 Розподіл респондентів за сприйняттям надання можливостей суддею сторонам обґрунтувати свою позицію

За рівнем сприйняття дотримання суддею процедури розгляду 1 респондент відповів «цілком ні», 1 – «більш-менш», 6 – «швидше так», 13 – «цілком так», 9 респондентів не відповіли на запитання (рис. 45).

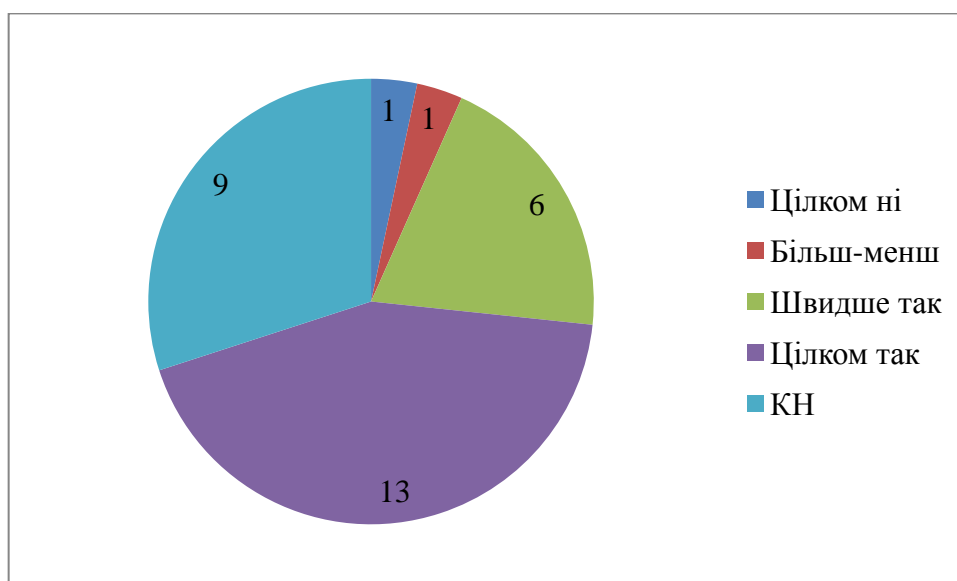


Рис. 45 Розподіл респондентів за сприйняттям дотримання суддею процедури розгляду

Вісім респондентів відповіли, що рішення суду було на їхню користь, 2 респондента відповіли, що рішення суду було не на їхню користь, 20 респондентів не відповіли на запитання (рис. 46).

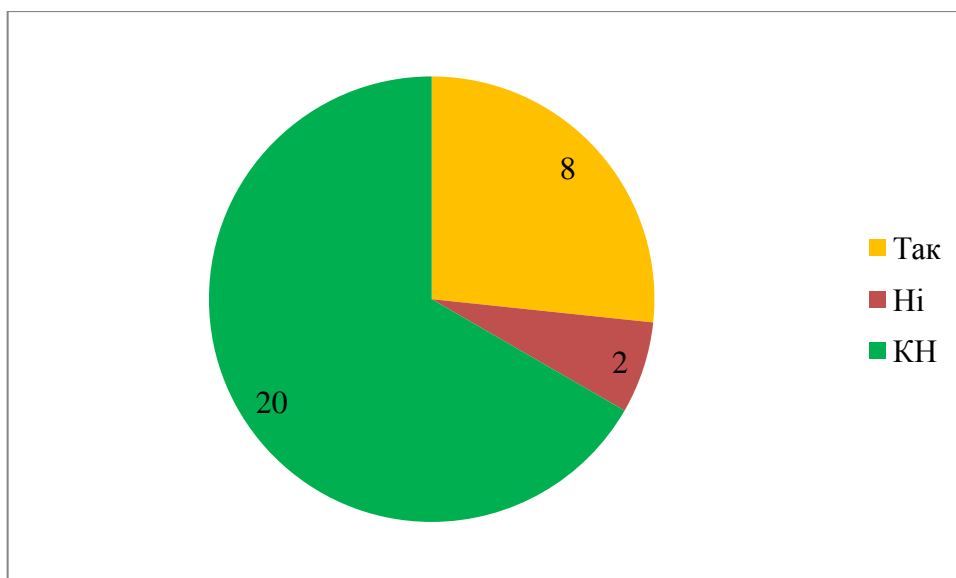


Рис. 46 Розподіл респондентів за результатами розгляду справи

Одинадцять респондентів відповіли, що не будуть оскаржувати рішення суду, 19 респондентів не відповіли на запитання (рис. 47).

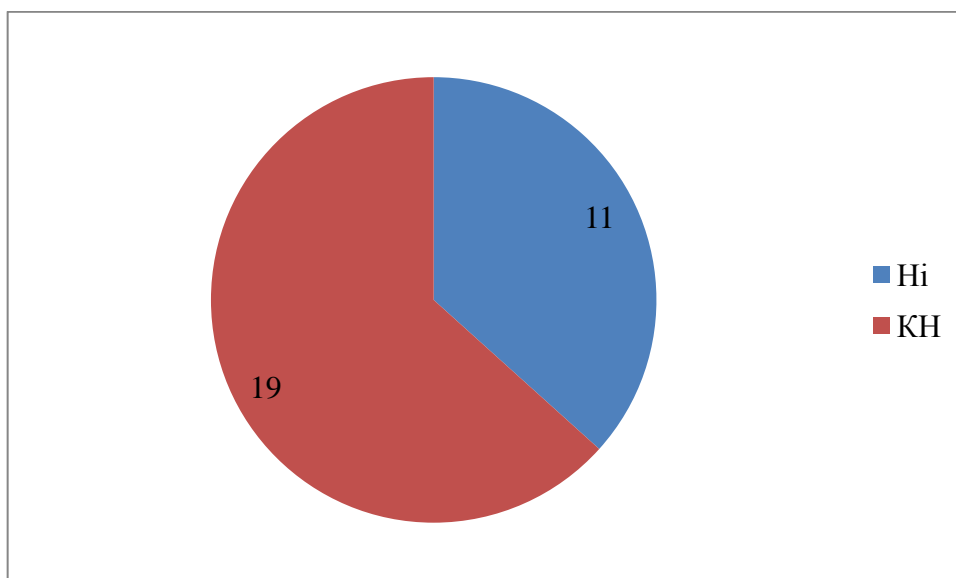


Рис. 47 Розподіл респондентів за потенційним оскарженням результатів розгляду справи з боку респондентів

Всі тридцять респондентів не відповіли на запитання, чи отримали повний текст рішення суду.

Всі тридцять респондентів не відповіли на запитання, чи отримали повний текст рішення суду вчасно.

На запитання «Чи було рішення викладено легкою, доступною для розуміння мовою?» ніхто з респондентів не відповів на запитання.

На запитання «На Вашу думку, чи було рішення по Вашій справі добре обґрунтованим?» ніхто з респондентів не відповів на запитання.

Два респондента повідомили, що брали участь в 1 засіданні по відповідним справам, 1 респондент брав участь у 2 засіданнях по справі, 3 респондента брали участь в 3 засіданнях по відповідним справам, 2 респондента брав участь в 4 засіданнях по справах, 3 респондентів брав участь в 5 засіданнях по справі, 1 респондент брав участь в 6 засіданнях по справі, 1 респондент брав участь в 8 засіданнях по справі, 16 респондентів не відповіли на запитання.

В жодній справі всіх 30 респондентів не було жодного судового засідання, що не відбулися через неналежну організацію роботи суду.

Для сімох респондентів не було жодного візита до суду, що не був би пов'язаний з участю в судових засіданнях, для 2 респондентів такий візит був один, для одного респондента таких візити було 3, для одного респондента таких візитів було 4, для одного респондента таких візитів було 5, для одного респондента таких візитів було 6, 18 респондентів не відповіли на запитання.