

**Аналіз**  
**результатів анонімного опитування громадян – відвідувачів**  
**Лозівського міськрайонного суду Харківської області, проведеного з**  
**18.12.2017 року по 28.12.2017 року.**

З 18 грудня по 28 грудня 2017 року в приміщенні Лозівського міськрайонного суду Харківської області було проведено анонімне анкетне опитування громадян – відвідувачів суду щодо їх задоволеності якістю функціонування суду.

За основу було взято рамкову систему оцінювання роботи суду (стандарти, показники та методи), розроблені програмою USAID «Справедливе правосуддя». В опитуванні, яке проводилося шляхом анкетування в приміщенні суду взяли участь 42 громадянина – відвідувача суду.

Більшість з опитаних громадян в цілому оцінили роботу Лозівського міськрайонного суду Харківської області на достатньому рівні, а саме: 22 відвідувачів суду, що складає 52,36% з опитаних громадян - відвідувачів суду оцінили роботу суду на «Відмінно».

За 5-ти бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,3 бали.

Аналіз результатів опитування громадян – відвідувачів суду визначив позитивне сприйняття роботи судді учасниками судового процесу, так 47,6 % вважають суддів суду неупередженими та незалежними, 58,2% коректними, доброзичливими та ввічливими, 58,6% відмітили належну підготовку суддів до судових засідань.

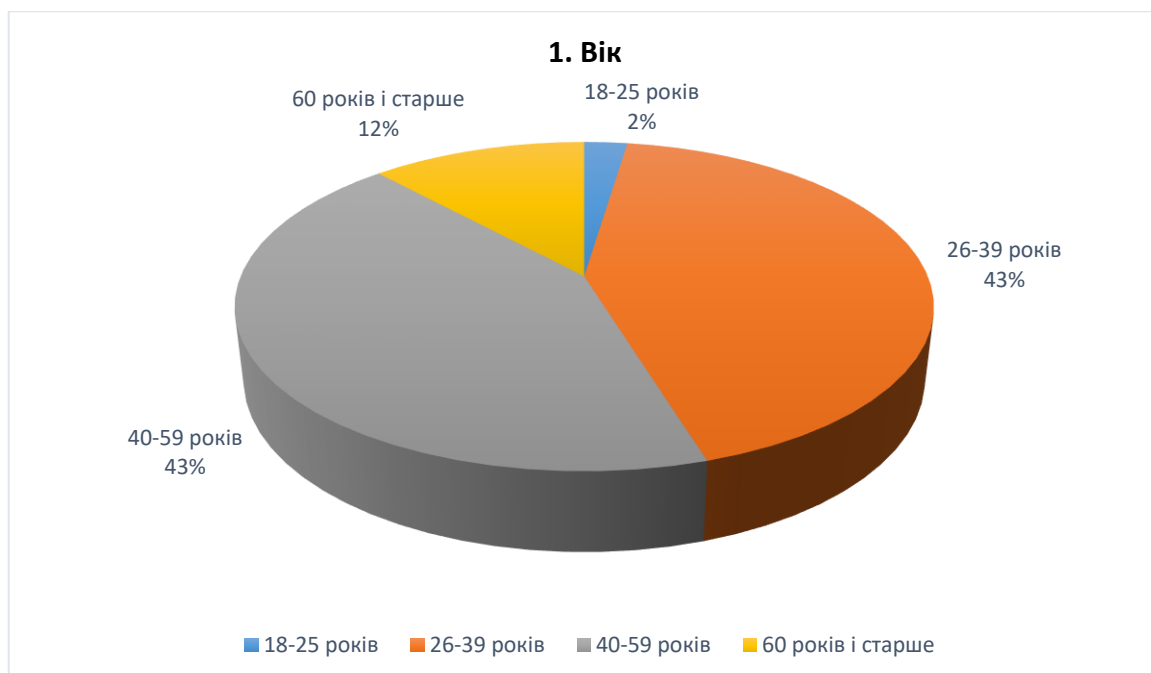
51,2% опитаних відвідувачів суду відзначили доброзичливість працівників апарату суду, 55% - професіоналізм при здійсненні ними своєї діяльності.

Так само проведене анкетування дозволило виявити окремі організаційні моменти в діяльності суду, які будуть ураховані в подальшій роботі суду.

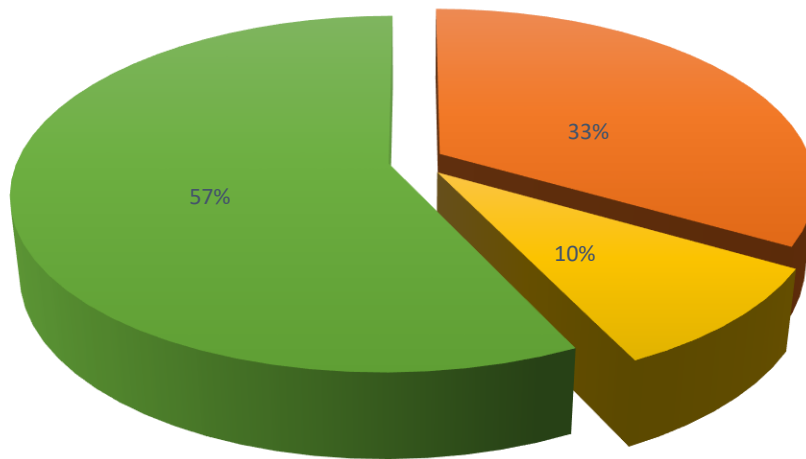
Голова суду та керівник апарату суду висловлюють вдячність усім учасникам опитування за витрачений ними час на надання відповідей. Усі результати проведеного анонімного опитування опрацьовані та прийняті до уваги. В подальшому керівництвом суду й надалі вживатимуться усі можливі заходи щодо покращення якості роботи суду.

***Результати опитування у розрізі питань, що були запропоновані у анкеті та кількості респондентів***

**Загальна характеристика респондентів**

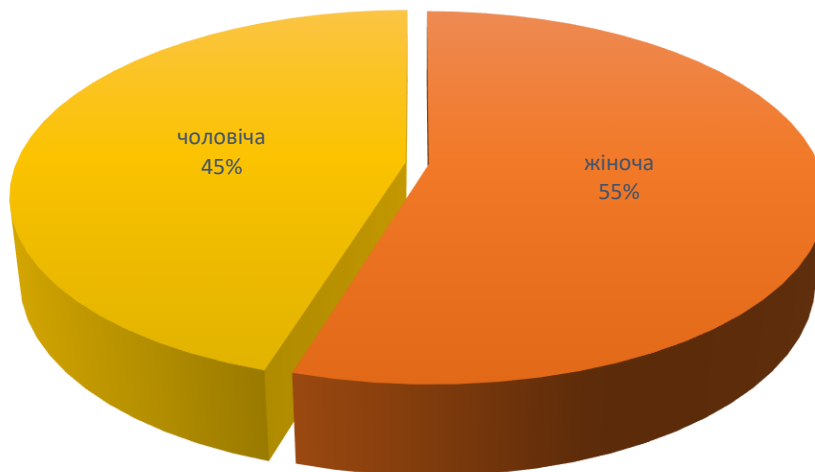


## 2. Рівень освіти



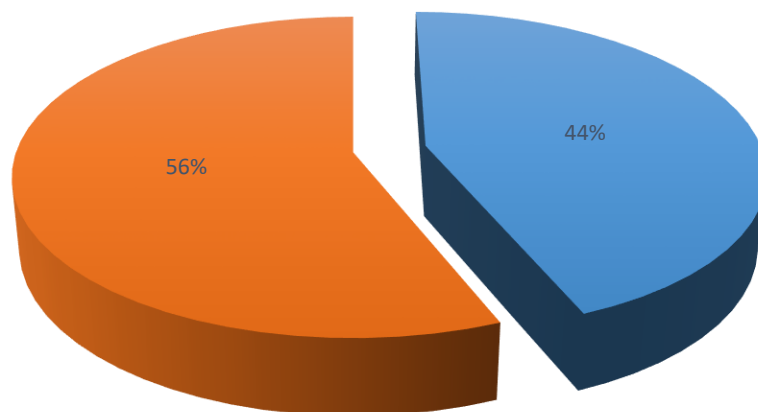
■ середня та неповна середня ■ базова вища ■ повна вища

## 3. Стать



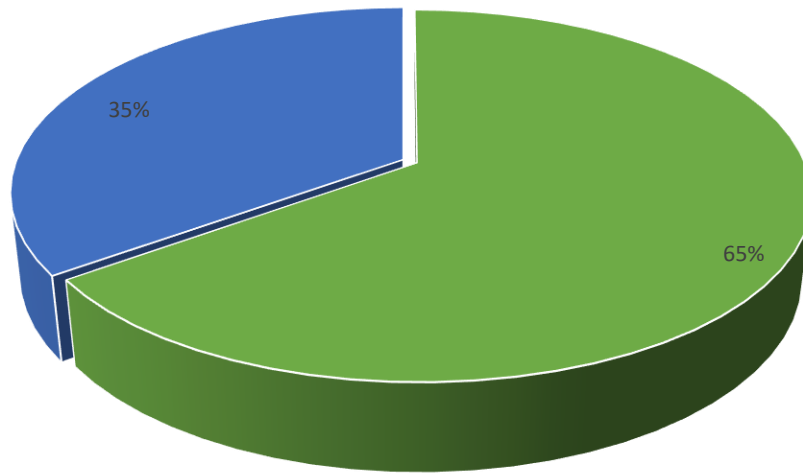
■ жіноча ■ чоловіча

## 4. Наявність вищої юридичної освіти:



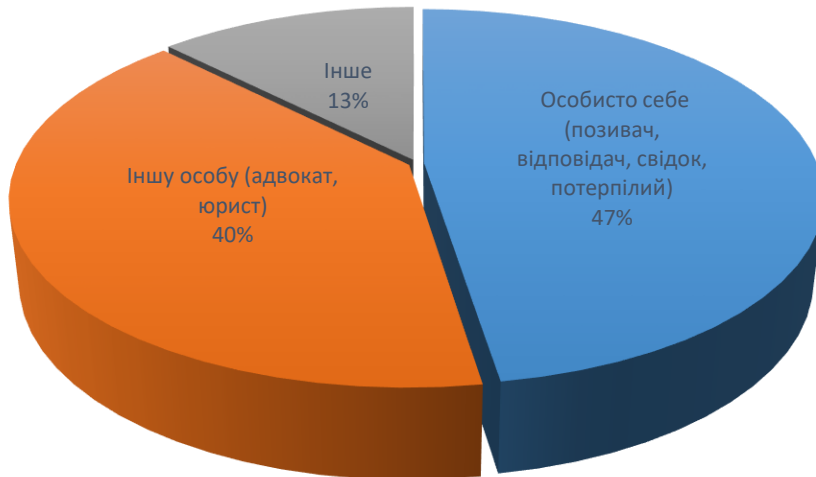
■ Так ■ Ні

### 5. Де Ви проживаєте:



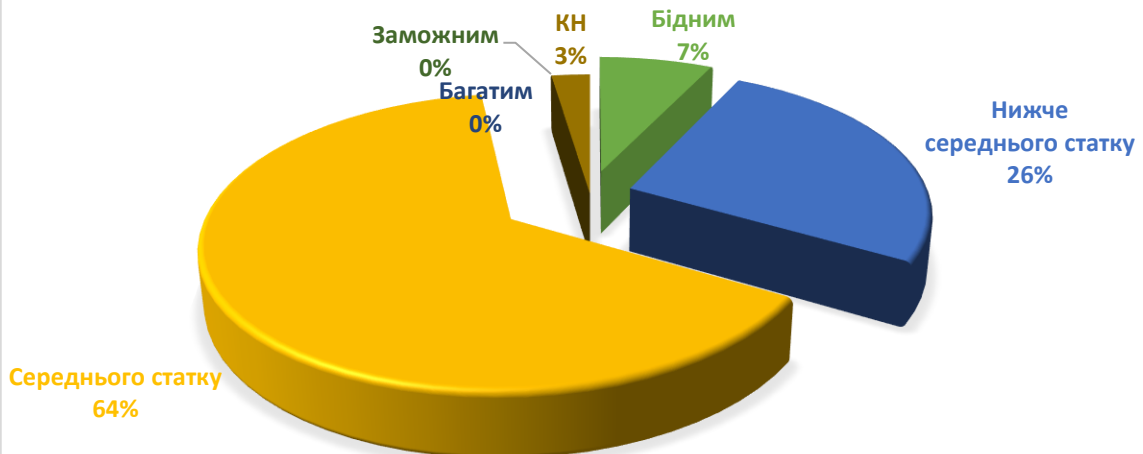
■ У тому населеному пункті, де знаходиться суд ■ В іншому

### 6. У суді Ви представляєте:

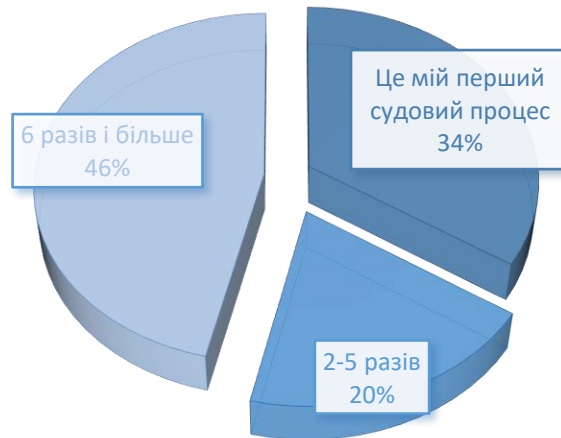


■ Особисто себе (позивач, відповідач, свідок, потерпілий) ■ Іншу особу (адвокат, юрист) ■ Інше

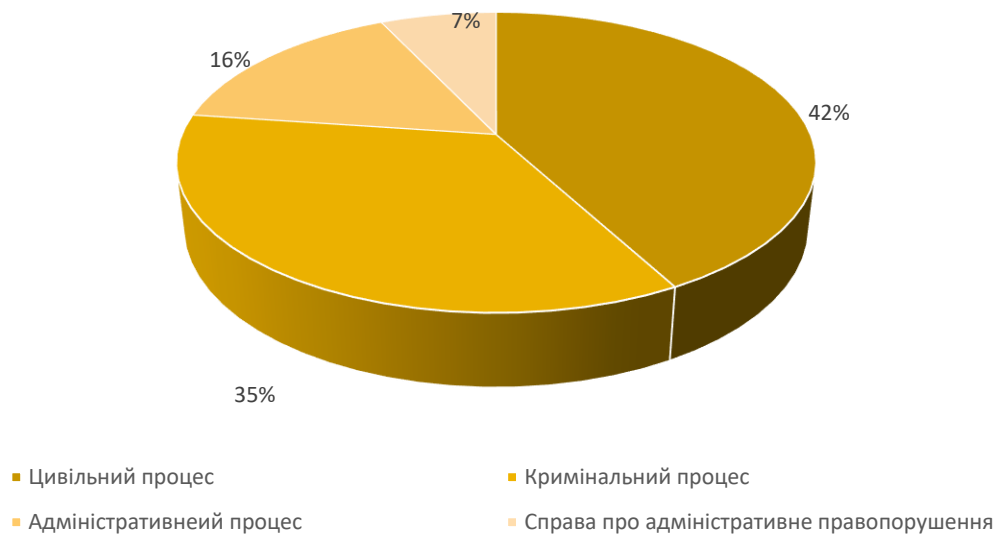
### 7. ВИ ВВАЖАЄТЕ СЕБЕ:



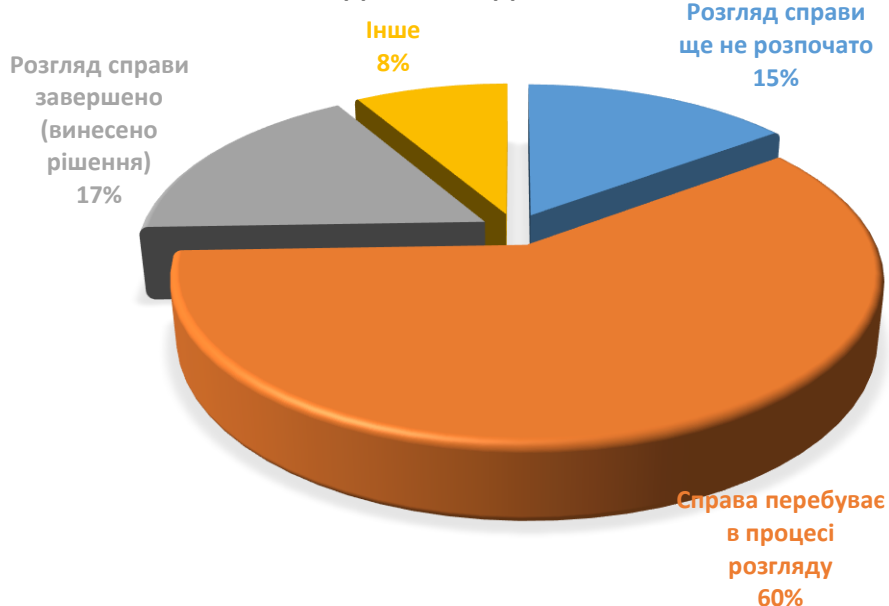
### 8. ЯК ЧАСТО ВИ БУЛИ УЧАСНИКОМ СУДОВОГО ПРОЦЕСУ:



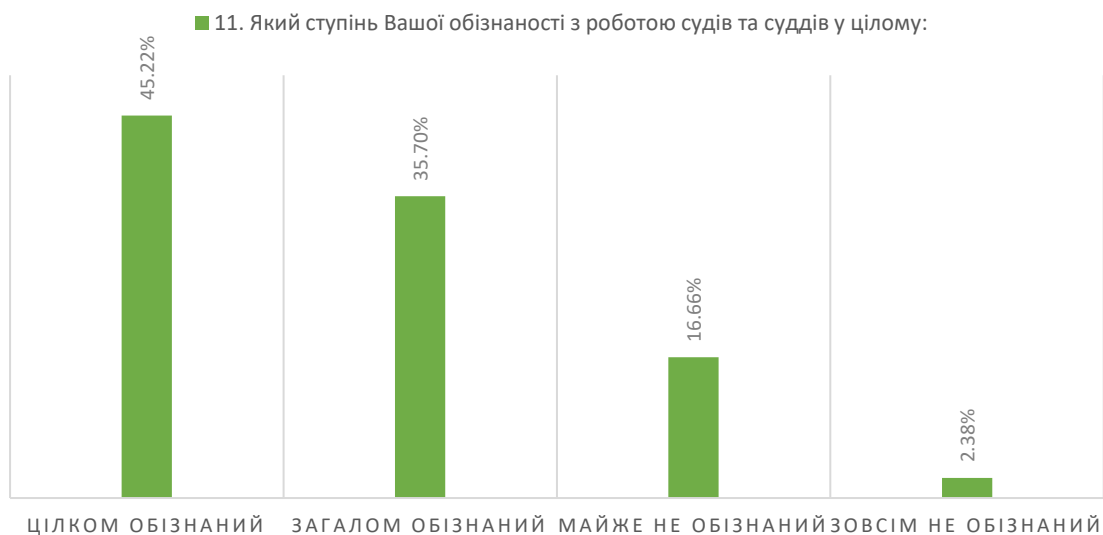
### 9. В якому з видів судового процесу в цьому суді Ви берете участь:



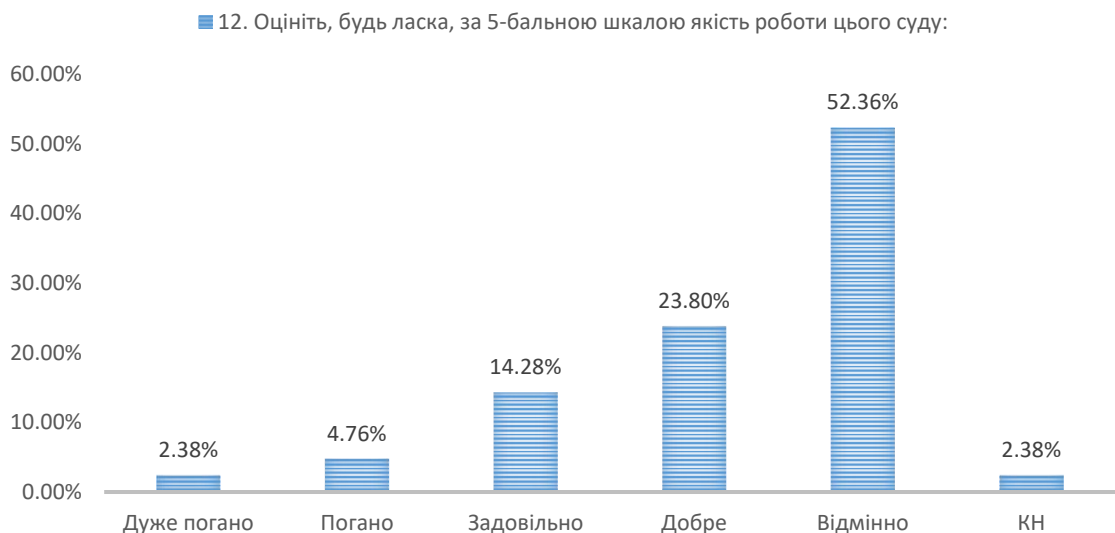
## 10. НА ЯКІЙ СТАДІЇ РОЗГЛЯДУ ПЕРЕБУВАЄ ВАША СПРАВА



## 11. ЯКИЙ СТУПІНЬ ВАШОЇ ОБІЗНАНОСТІ З РОБОТОЮ СУДІВ ТА СУДДІВ У ЦІЛОМУ:

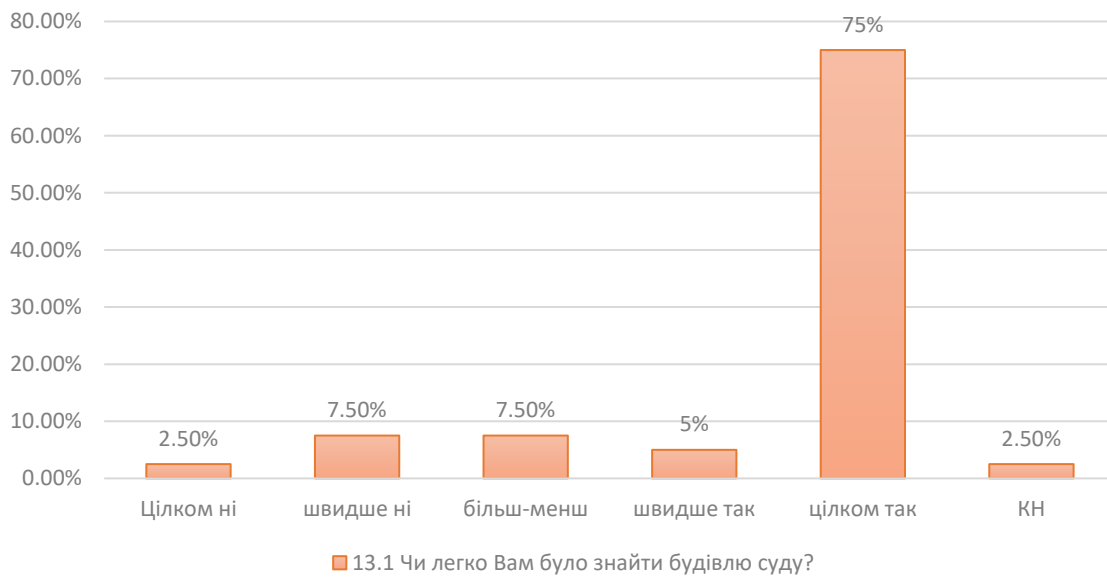


## 12. ОЦІНІТЬ, БУДЬ ЛАСКА, ЗА 5-БАЛЬНОЮ ШКАЛОЮ ЯКІСТЬ РОБОТИ ЦЬОГО СУДУ:



## Доступність суду

### 13.1 Чи легко Вам було знайти будівлю суду?

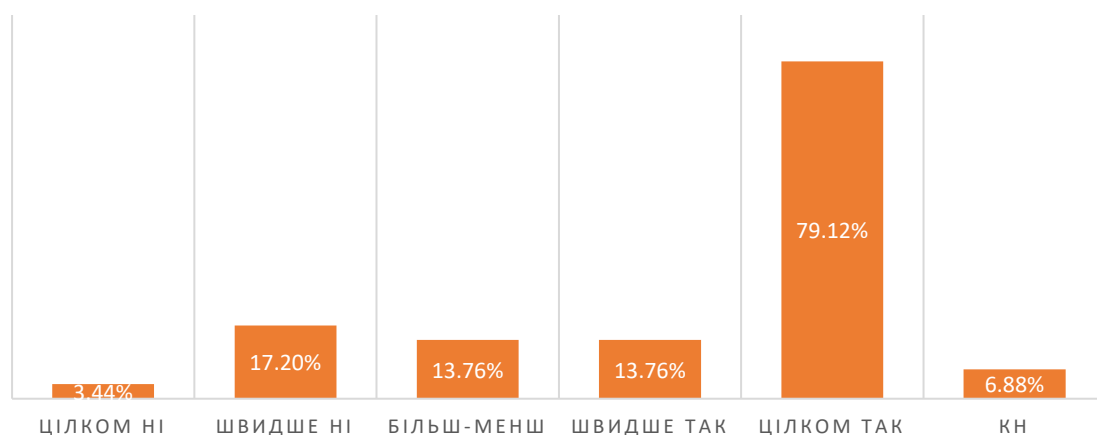


### 13.2 Чи зручно Вам дістатися до будівлі суду громадським транспортом?

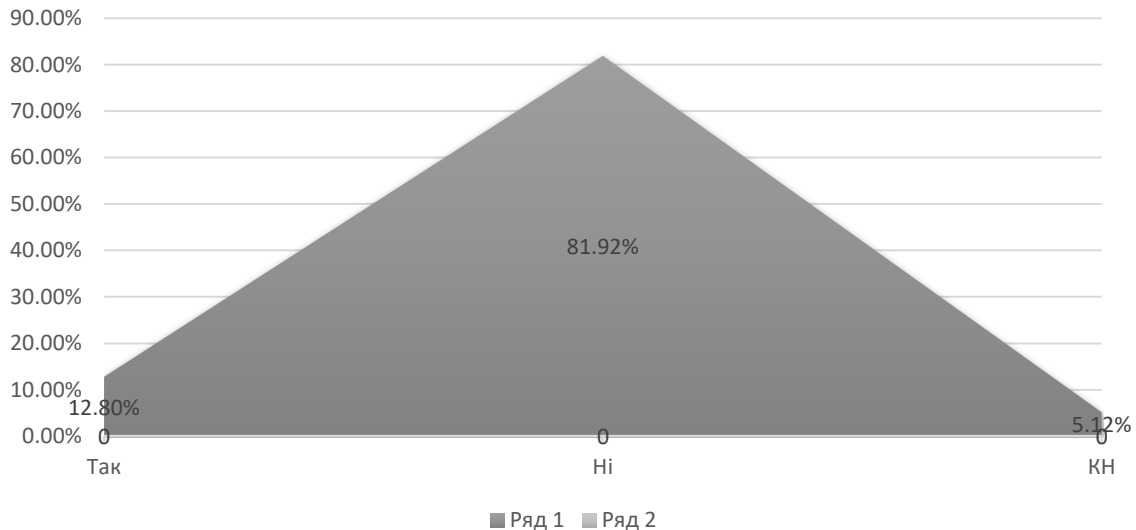


### 13.3 ЧИ ЗРУЧНО ПАРКУВАТИ АВТОМОБІЛЬ (ДОСТАТНЬО ПАРКУВАЛЬНИХ МІСЦЬ) БІЛЯ БУДІВЛІ СУДУ?

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



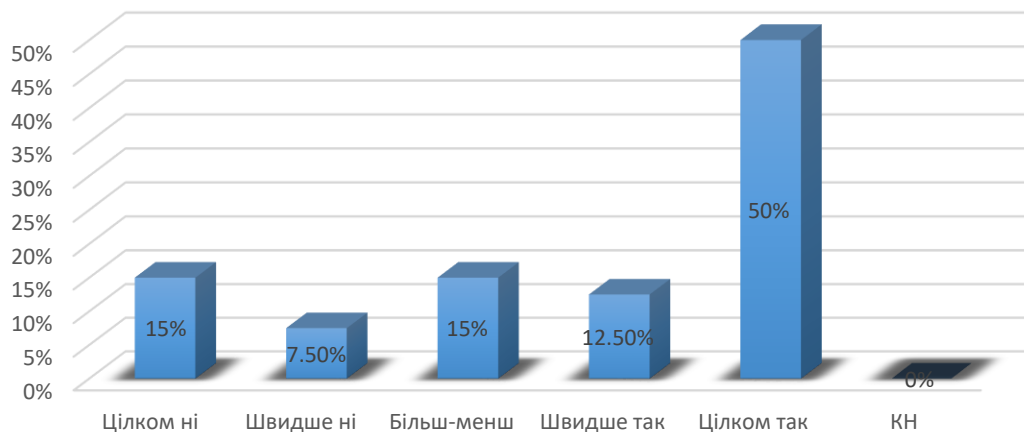
**14. Чи зазнавали Ви певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони?**



**15. ЯК ВИ ВВАЖАЄТЕ, ЧИ ЛЮДИ З ОБМЕЖЕНИМИ МОЖЛИВОСТЯМИ МОЖУТЬ БЕЗПЕРЕШКОДНО ПОТРАПИТИ ДО ПРИМІЩЕННЯ СУДУ І КОРИСТУВАТИСЯ ПОСЛУГАМИ СУДУ?**



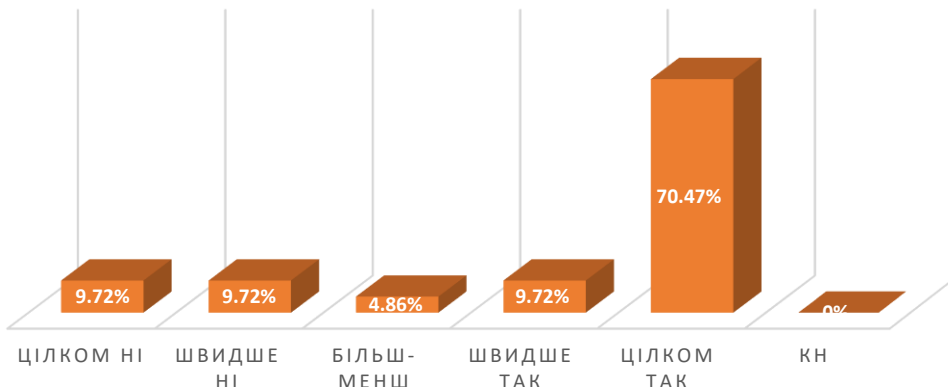
**16. Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію?**



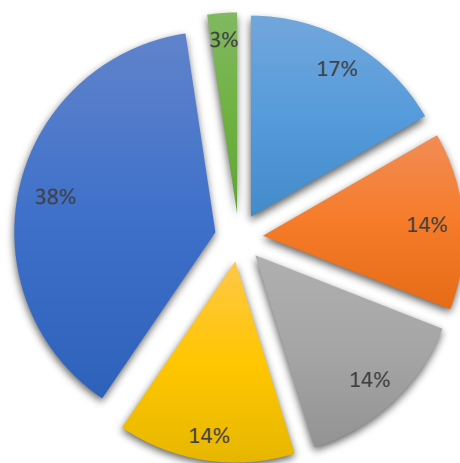
■ 16. Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію?

### 17. ЧИ ДАВАВ ГРАФІК РОБОТИ КАНЦЕЛЯРІЇ СУДУ МОЖЛИВІСТЬ ВЧАСНО ТА БЕЗПЕРЕШКОДНО ВИРІШУВАТИ ВАШІ СПРАВИ У СУДІ?

17. Чи давав графік роботи канцелярії суду можливість вчасно та безперешкодно вирішувати Ваші справи у суді?



### 18. Чи могли б Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката (юриста- консультанта) у разі необхідності?

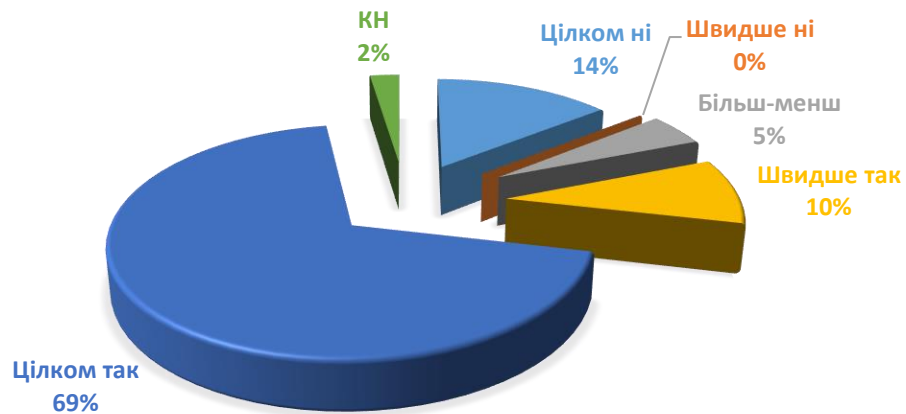


Цілком ні Швидше ні Більш-менш Швидше так Цілком так КН



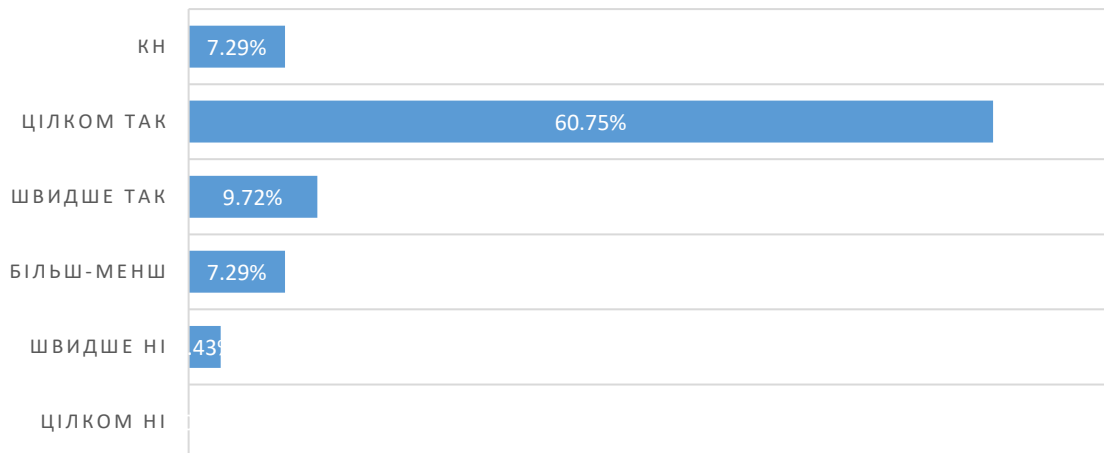
**Зручність та комфортність перебування у суді Чи характерно для приміщення суду:**

**19. ДОСТАТНІСТЬ ЗРУЧНИХ МІСЦЬ ДЛЯ ОЧІКУВАННЯ, ОФОРМЛЕННЯ ДОКУМЕНТІВ, ПІДГОТОВКИ ДО ЗАСІДАННЯ:**

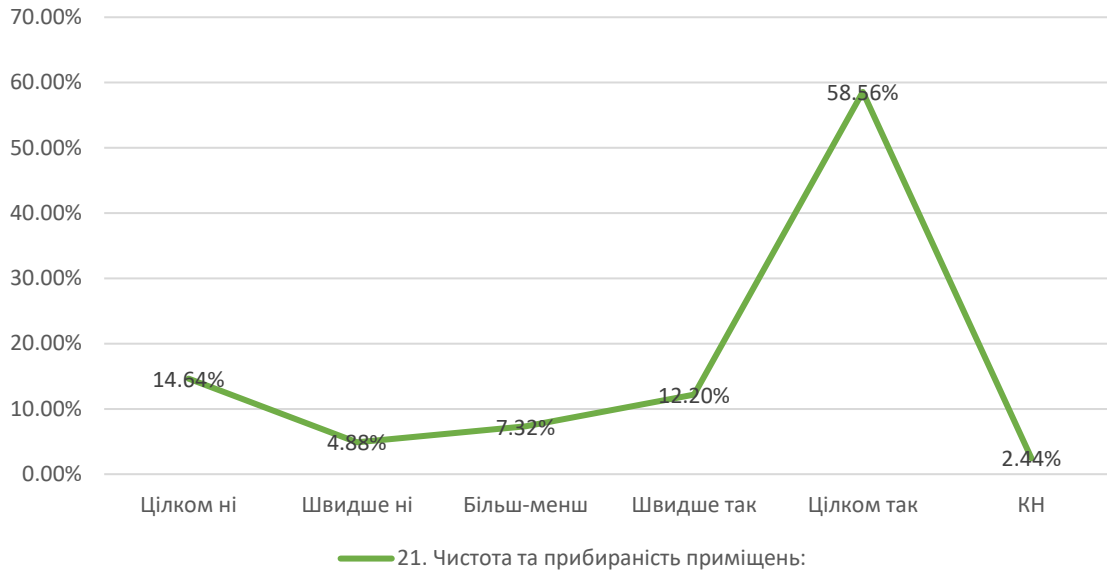


**20. ВІЛЬНИЙ ДОСТУП ДО ПОБУТОВИХ ПРИМІЩЕНЬ (ТУАЛЕТІВ):**

■ 20. Вільний доступ до побутових приміщень (туалетів):

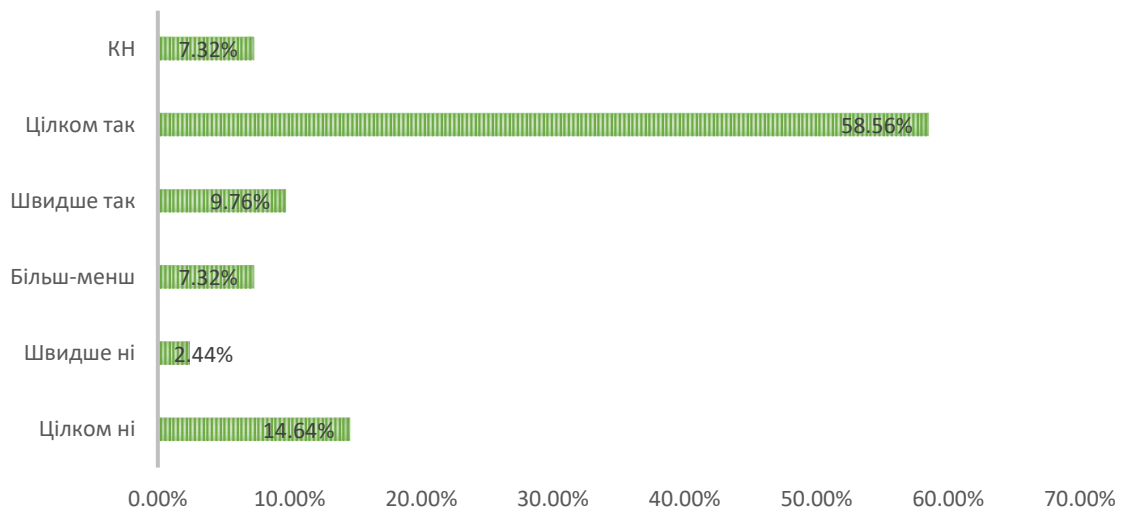


## 21. Чистота та прибираність приміщень:



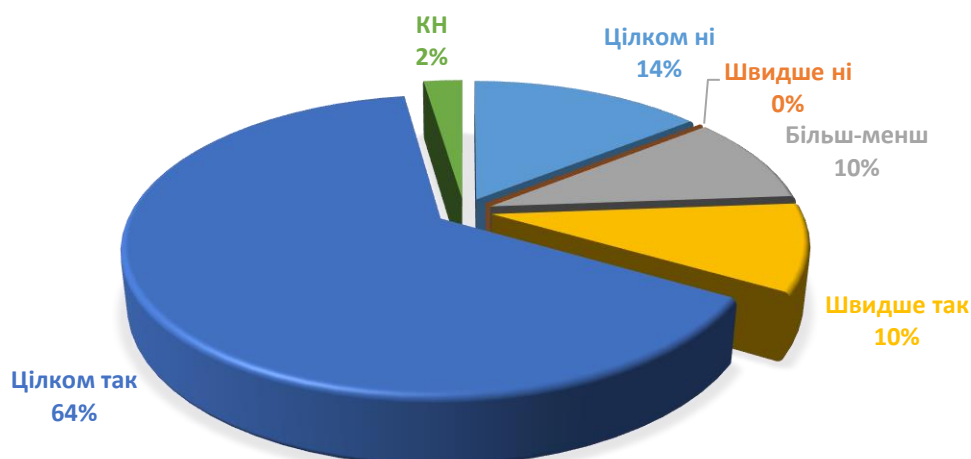
## 22. ДОСТАТНІСТЬ ОСВІТЛЕННЯ?

■ 22. Достатність освітлення:



## Повнота та ясність інформації

### 23. ЧИ ЗРУЧНО У СУДІ РОЗТАШОВАНІ ІНФОРМАЦІЙНІ СТЕНДИ (ДОШКИ ОБ'ЯВ)?

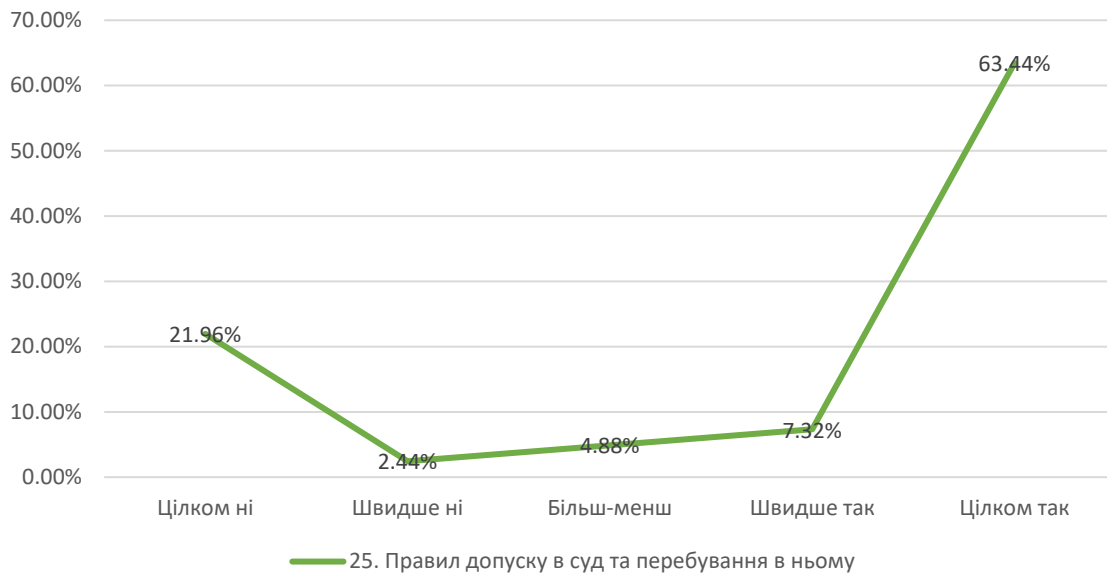


### Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо:

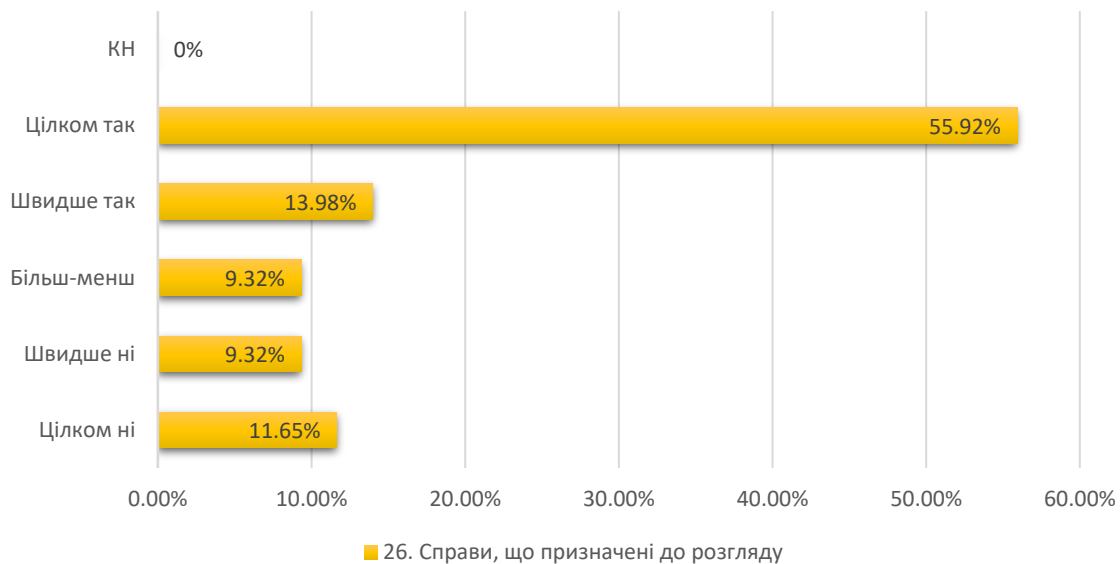
#### 24. Розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень



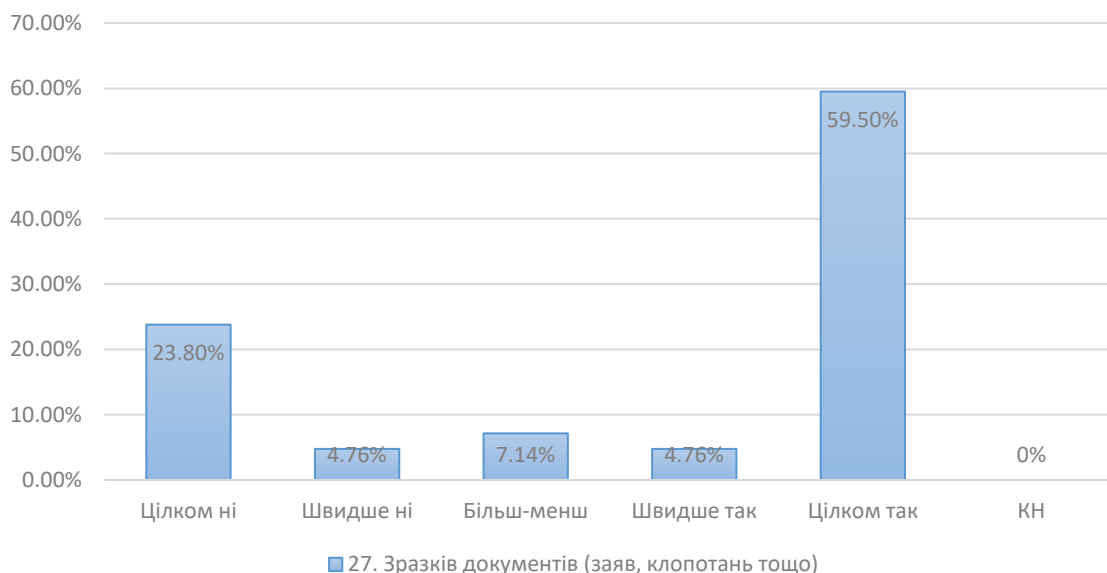
### 25. Правил допуску в суд та перебування в ньому



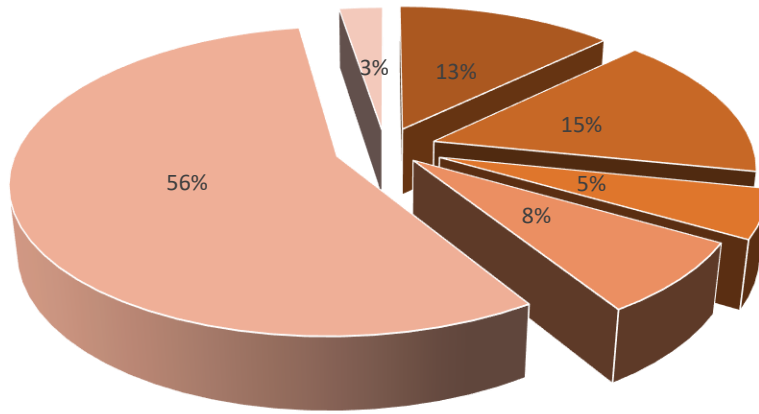
### 26. Справи, що призначені до розгляду



### 27. Зразків документів (заяв, клопотань тощо)



28. Порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів



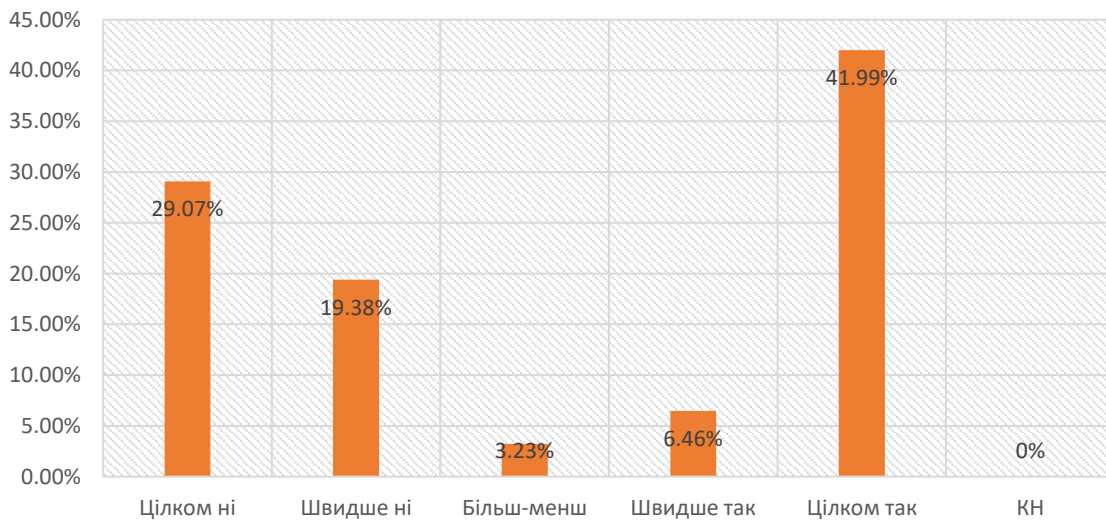
■ Цілком ні ■ Швидше ні ■ Більш-менш ■ Швидше так ■ Цілком так ■ КН

29. Чи користувалися Ви сторінкою суду в мережі інтернет ?



— 29. Чи користувалися Ви сторінкою суду в мережі інтернет ?

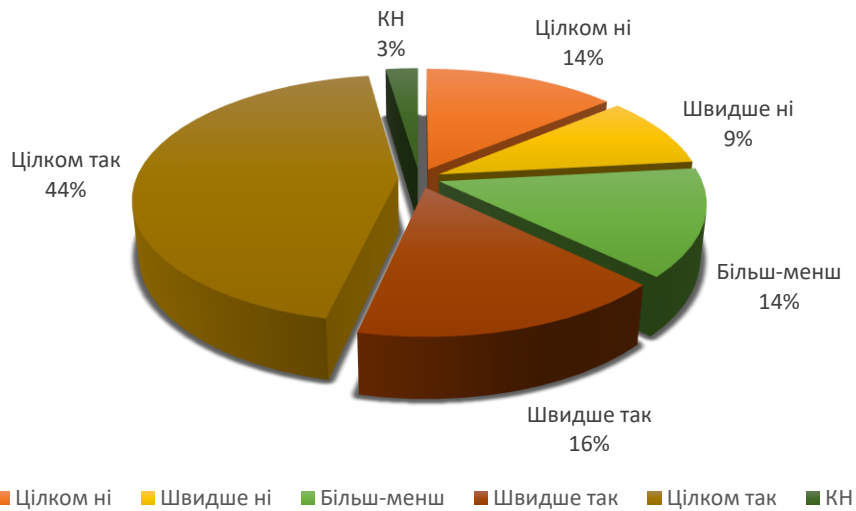
30. Чи знайшли Ви на сторінці суду потрібну для вас інформацію?



■ 30. Чи знайшли Ви на сторінці суду потрібну для вас інформацію?

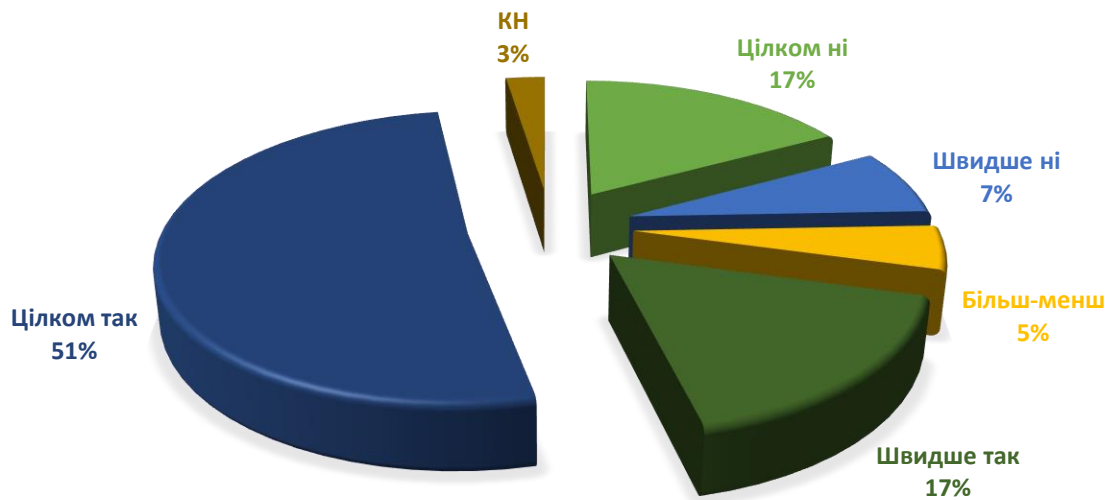
## Сприйняття роботи працівниками апарату суду

**31. Чи старанно працювали працівники суду та не припускали помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків?**



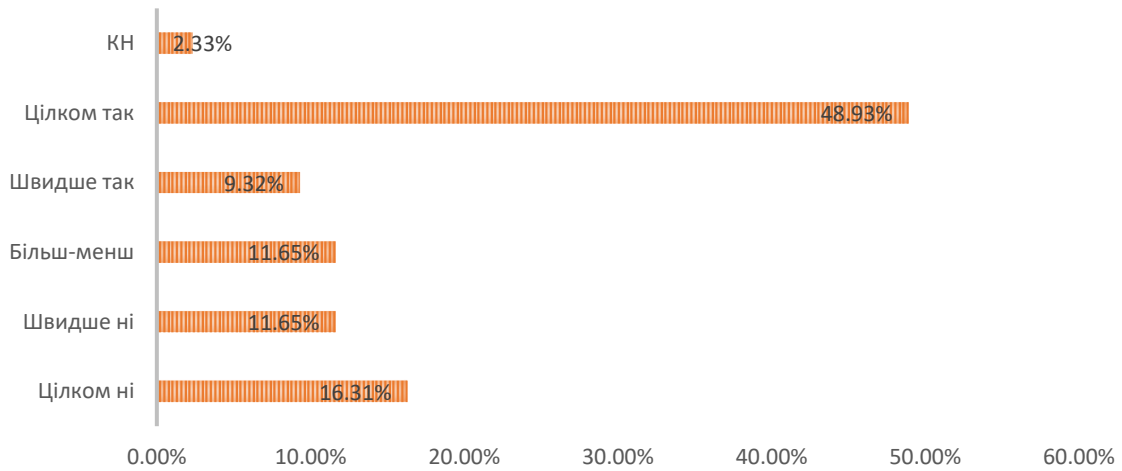
**Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами:**

**32. ДОБРОЗИЧЛИВІСТЬ, ПОВАГУ, БАЖАННЯ ДОПОМОГИ**



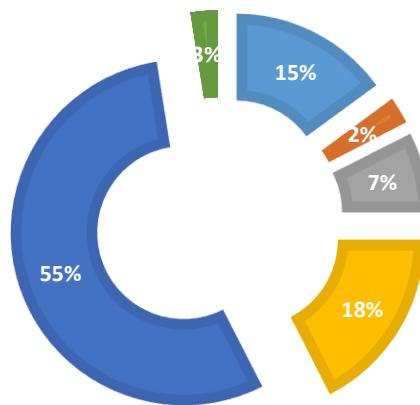
### 33. ОДНАКОВЕ СТАВЛЕННЯ ДО ВСІХ, НЕЗАЛЕЖНО ВІД СОЦІАЛЬНОГО СТАТУСУ

33. Однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу

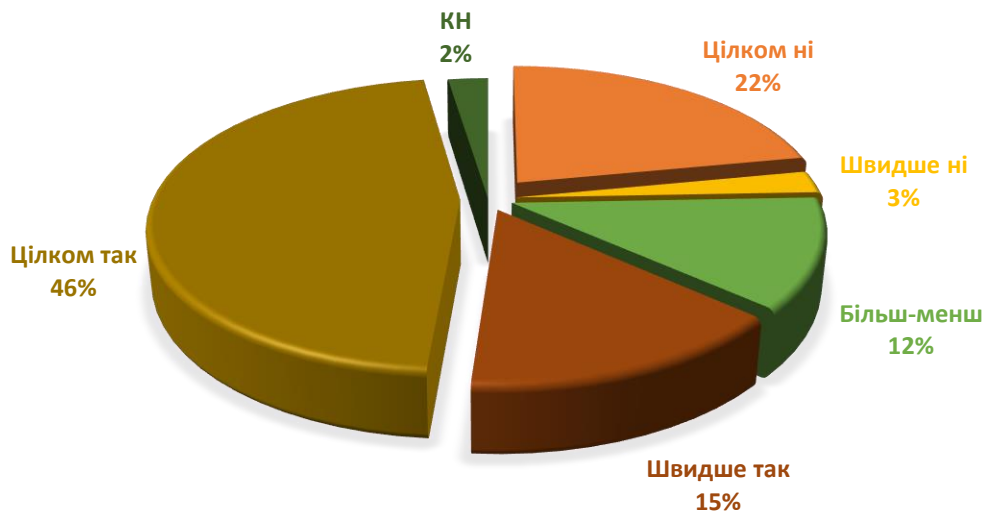


### 34. ПРОФЕСІОНАЛІЗМ, ЗНАННЯ СВОЄЇ СПРАВИ

Цілком ні Швидше ні Більш-менш Швидше так Цілком так КН

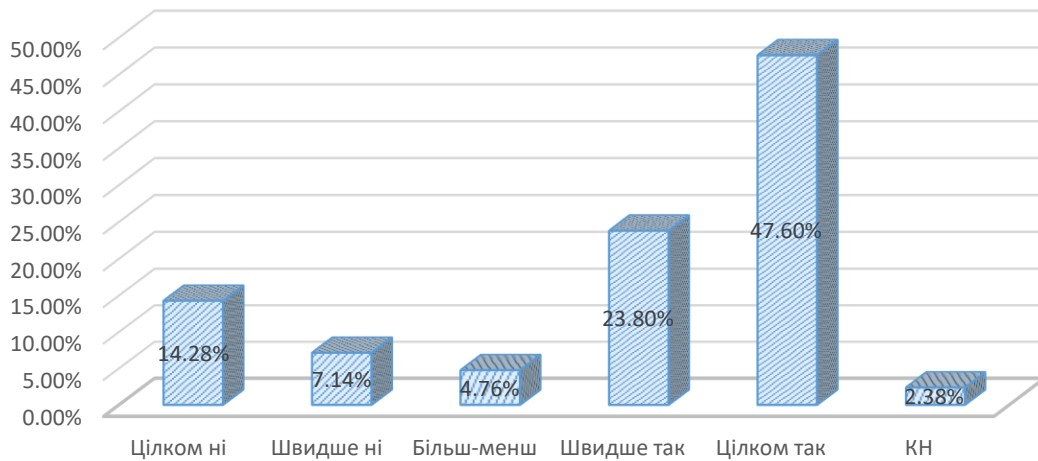


### 35. ЧИ ВЧАСНО (ВІДПОВІДНО ДО ГРАФІКА) РОЗПОЧАЛОСЯ ОСТАННЄ ЗАСІДАННЯ ПО ВАШІЙ СПРАВІ?



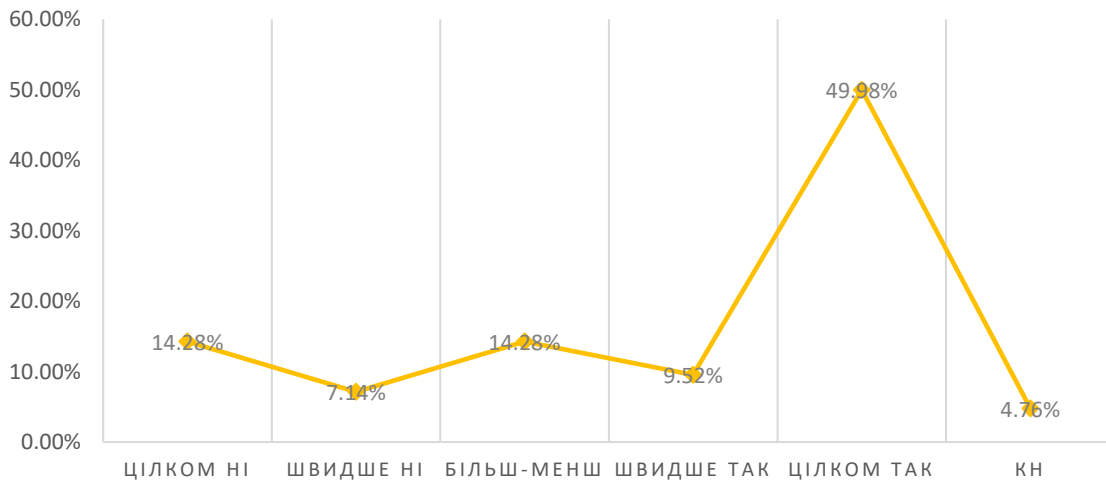
### 36. ЧИ БУЛО ВРАХОВАНО ВАШІ ПОБАЖАННЯ ПРИ ПРИЗНАЧЕННІ ДНЯ ТА ЧАСУ ЗАСІДАННЯ?

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



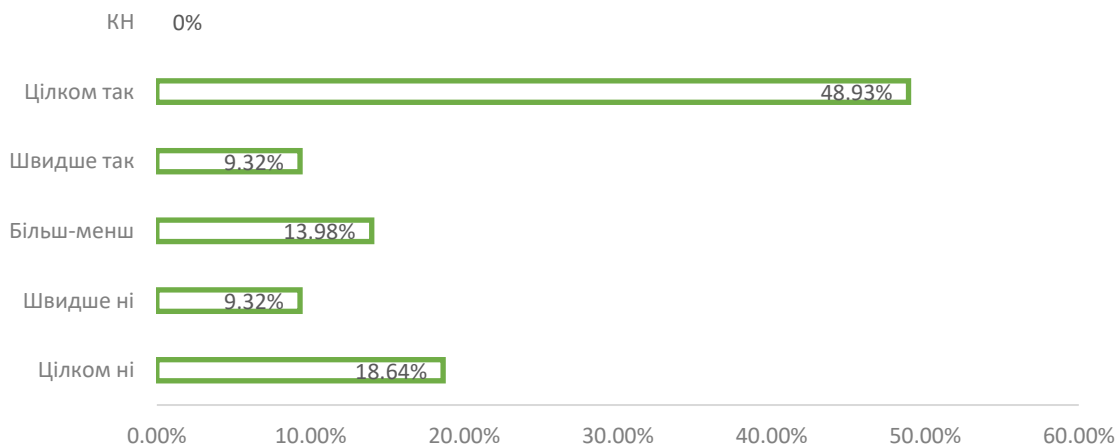
### 37. ЧИ ВЧАСНО ВИ ОТРИМУВАЛИ ПОВІСТКИ ТА ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО РОЗГЛЯД СПРАВИ?

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



### 38. Чи вважаєте Ви обґрунтовними затримки/перенесення слухань у розгляді Вашої справи?

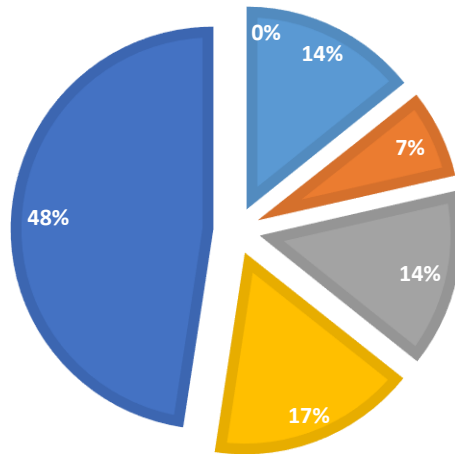
38. Чи вважаєте Ви обґрунтовними затримки/перенесення слухань у розгляді Вашої справи?





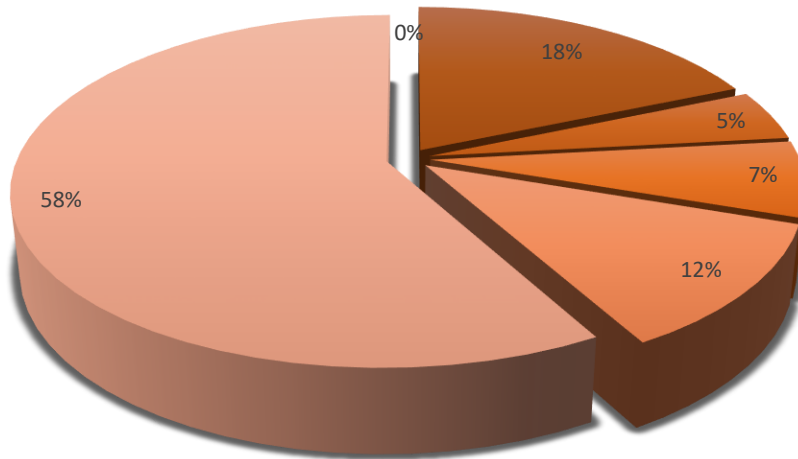
### 39. НЕУПЕРЕДЖЕНІСТЬ ТА НЕЗАЛЕЖНІСТЬ (СУДДЯ НЕ ПІДДАВАВСЯ ЗОВНІШНЬОМУ ТИСКУ, ЯКЩО ТАКИЙ БУВ)

Цілком ні Швидше ні Більш-менш Швидше так Цілком так КН

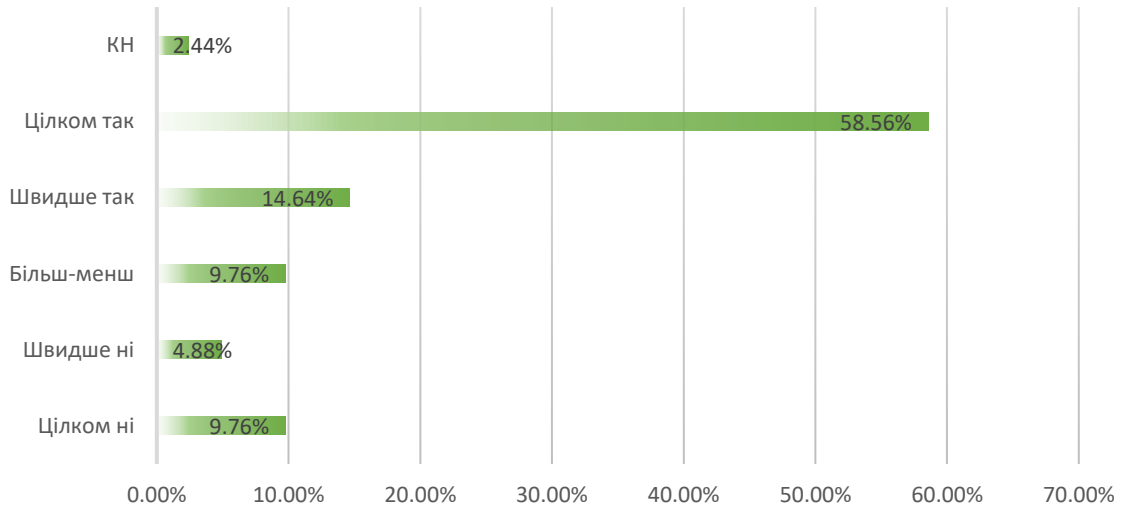


### 40. Коректність, доброзичливість, ввічливість?

Цілком ні Швидше ні Більш-менш Швидше так Цілком так КН

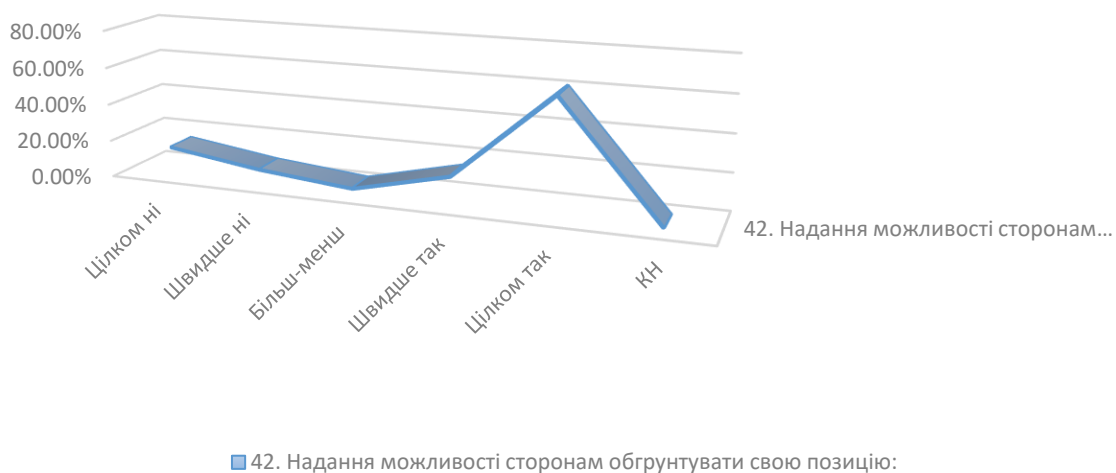


### 41. НАЛЕЖНА ПІДГОТОВКА ДО СПРАВИ ТА ЗНАННЯ СПРАВИ?



41. Належна підготовка до справи та знання справи:

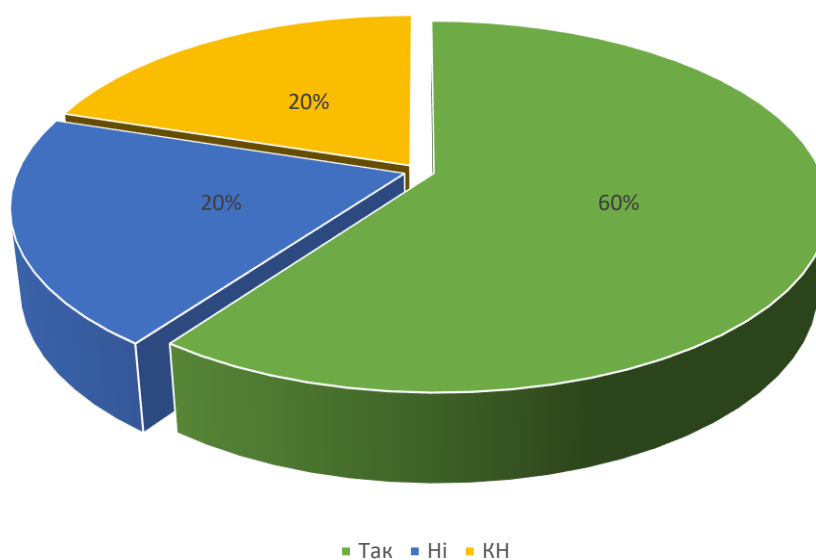
## 42. НАДАННЯ МОЖЛИВОСТІ СТОРОНАМ ОБГРУНТУВАТИ СВОЮ ПОЗИЦІЮ?



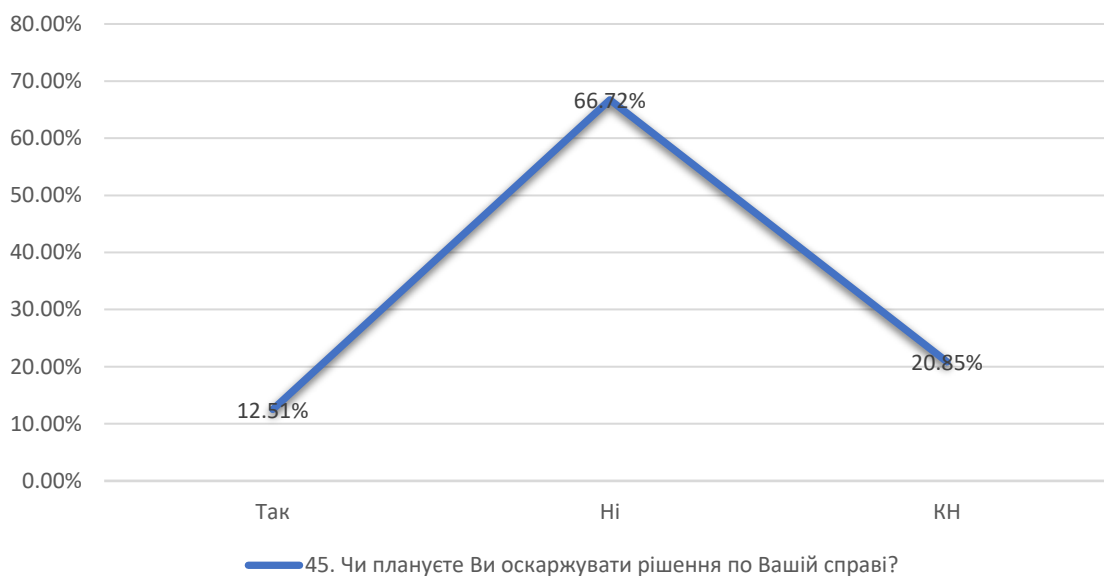
## 43. ДОТРИМАННЯ ПРОЦЕДУРИ РОЗГЛЯДУ:



## 44. ЧИ РІШЕННЯ ПО ВАШІЙ СПРАВІ БУЛО НА ВАШУ КОРИСТЬ?

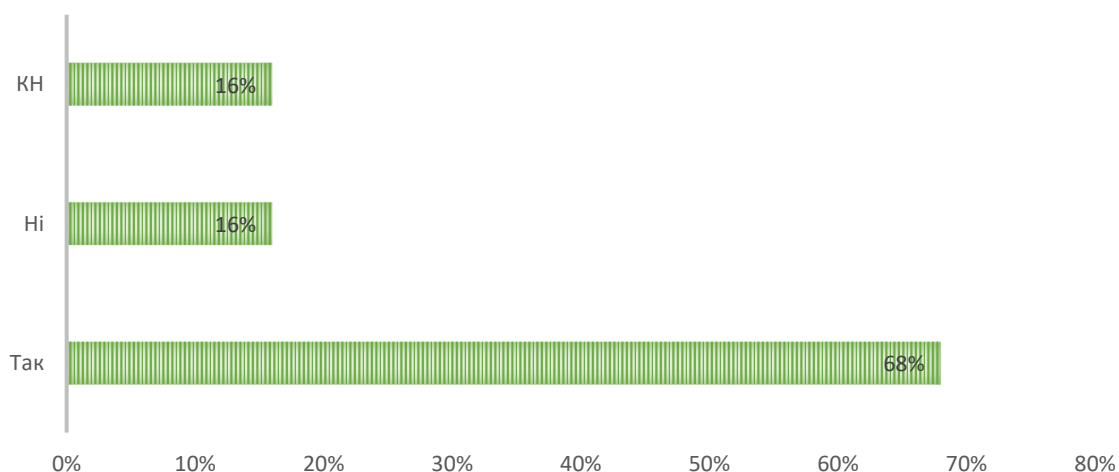


#### 45. Чи плануєте Ви оскаржувати рішення по Вашій справі?

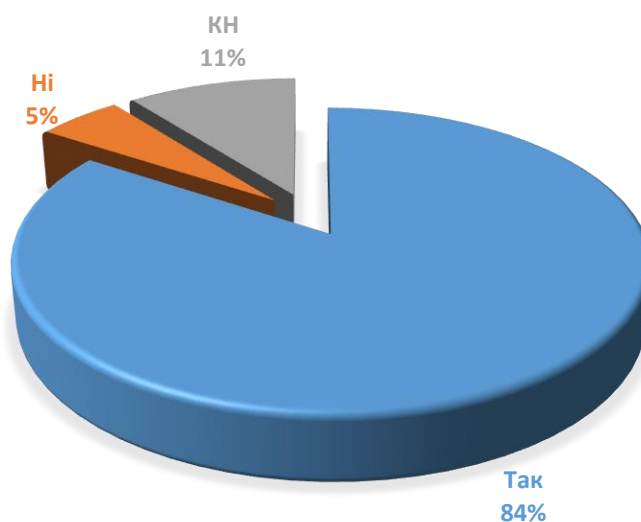


#### 46. ЧИ ОТРИМАЛИ ВИ ПОВНИЙ ТЕКСТ РІШЕННЯ ПО ВАШІЙ СПРАВІ?

46. Чи отримали Ви повний текст рішення по вашій справі?

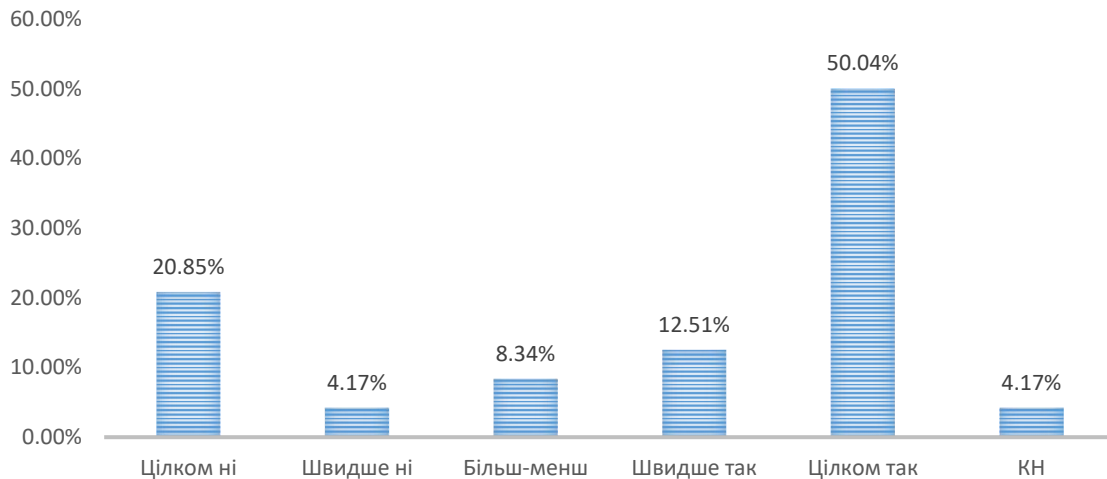


#### 47. ЧИ ОТРИМАЛИ ВИ ПОВНИЙ ТЕКСТ РІШЕННЯ ПО ВАШІЙ СПРАВІ ВЧАСНО?



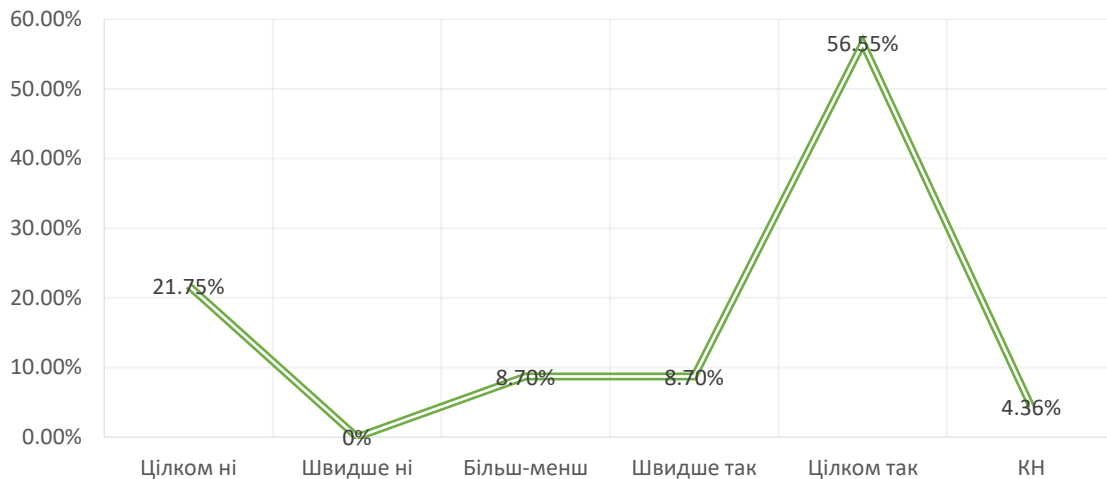
#### 48. ЧИ БУЛО РІШЕННЯ ВИКЛАДЕНО ЛЕГКОЮ, ДОСТОПНОЮ ДЛЯ РОЗУМІННЯ МОВОЮ?

48. Чи було рішення викладено легкою, достопною для розуміння мовою?

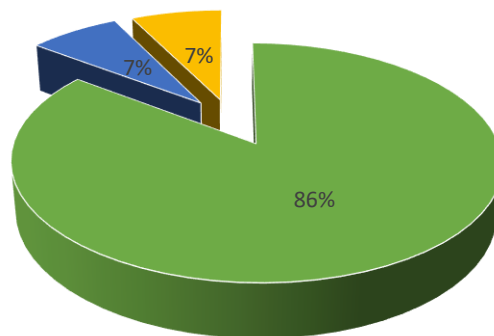


#### 49. НА ВАШУ ДУМКУ, ЧИ БУЛО РІШЕННЯ ПО ВАШІЙ СПРАВІ ДОБРЕ ОБҐРУНТОВАНИМ?

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



#### 50. СЕРЕДНЯ КІЛЬКІСТЬ ВІЗИТІВ ДО СУДУ



- Середня кількість судових засідань, що відбулися по справах тих респондентів, чії справи вже завершено
- Середня кількість судових засідань, що не відбулися через неналежну організацію роботи суду
- Середня кількість візитів до суду, що не були пов'язані з судовими засіданнями