

Аналіз результатів анонімного опитування громадян – відвідувачів Ізюмського міськрайонного суду Харківської області, проведеного з 23 жовтня по 10 листопада 2017 року.

З 23 жовтня по 10 листопада 2017 року в приміщенні Ізюмського 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 51 громадянин – відвідувач суду.

Більшість з опитаних громадян в цілому оцінили роботу Ізюмського міськрайонного суду Харківської області на достатньому рівні, а саме: 38 відвідувачів суду, що складає 74,5% з опитаних громадян - відвідувачів суду оцінили роботу суду на «Відмінно».

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

Аналіз результатів опитування громадян – відвідувачів суду визначив позитивне сприйняття роботи судді учасниками судового процесу, так 66,6 % вважають суддів суду неупередженими та незалежними, 76,2% коректними, доброзичливими та ввічливими, 71,4% відмітили належну підготовку суддів до судових засідань.

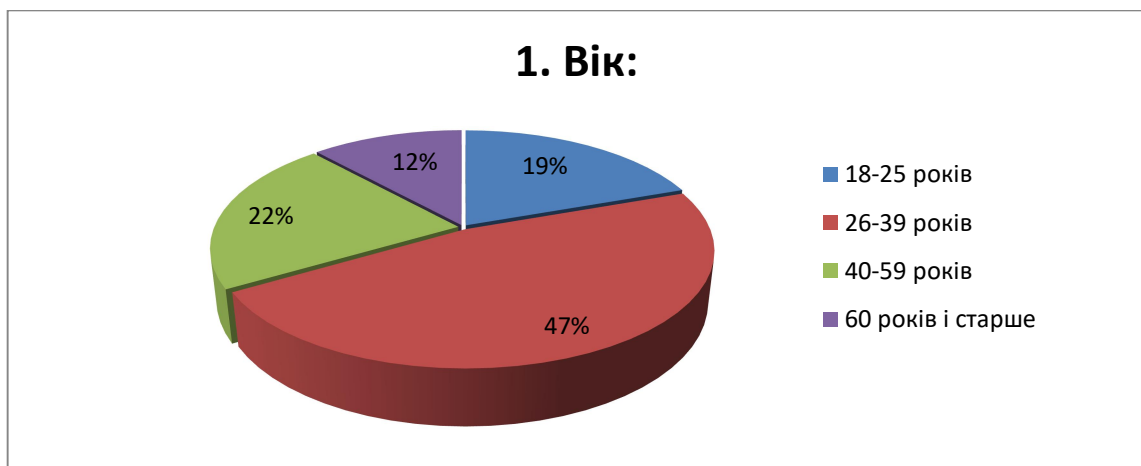
70,6% опитаних відвідувачів суду відзначили доброзичливість працівників апарату суду, 66,7% - професіоналізм при здійсненні ними своєї діяльності.

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

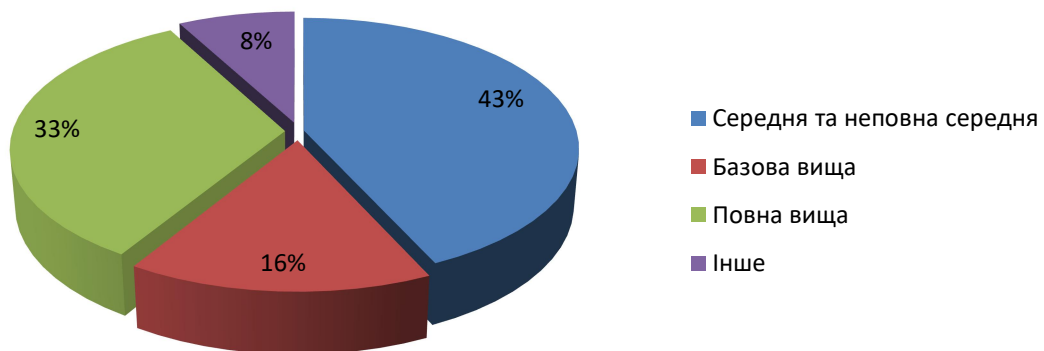
Голова суду та керівник апарату суду висловлюють вдячність усім учасникам опитування за витрачений ними час на надання відповідей. Усі результати проведеного анонімного опитування опрацьовані та прийняті до уваги. В подальшому керівництвом суду й надалі вживатимуться усі можливі заходи щодо покращення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

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

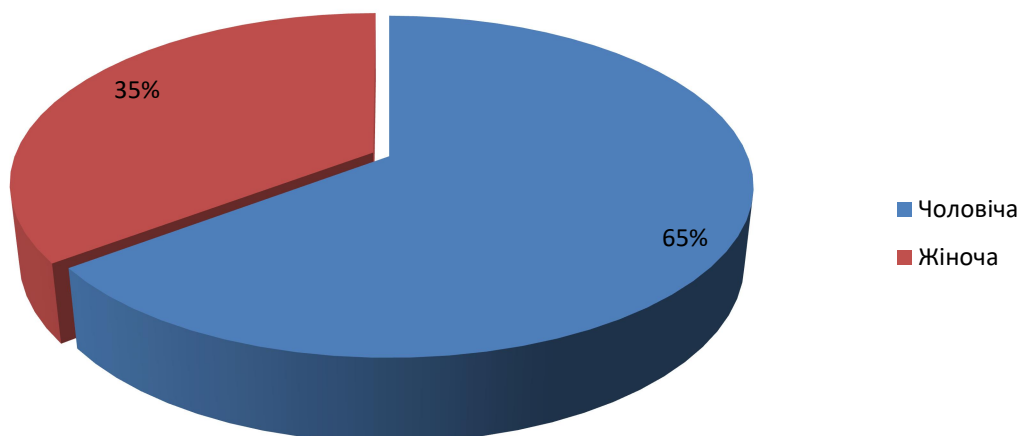
1. Загальна характеристика респондентів



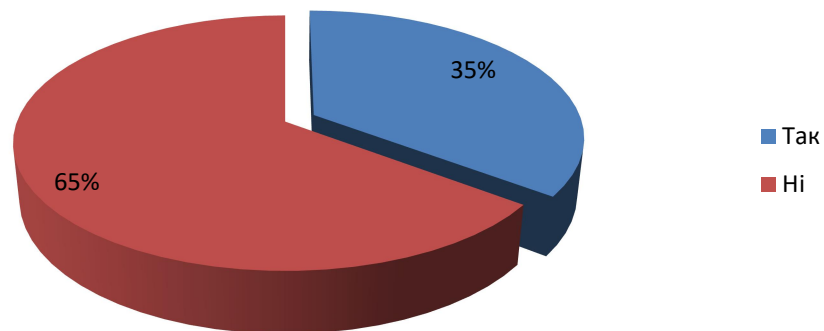
2. Рівень освіти:



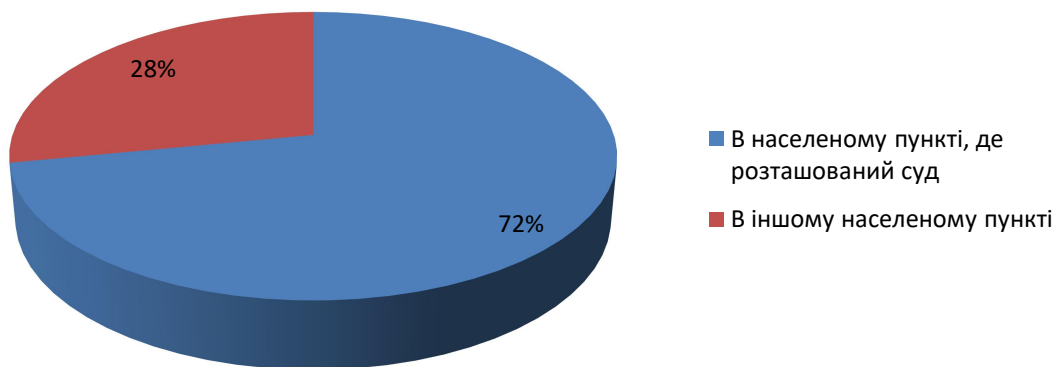
3. Стать:



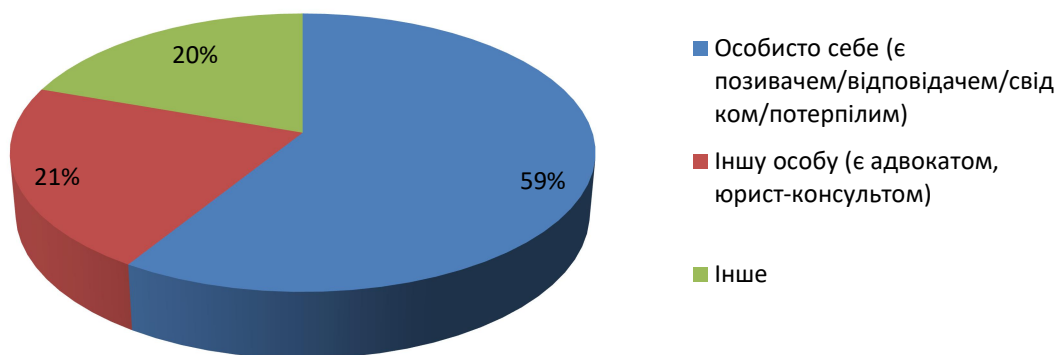
4. Наявність вищої юридичної освіти:



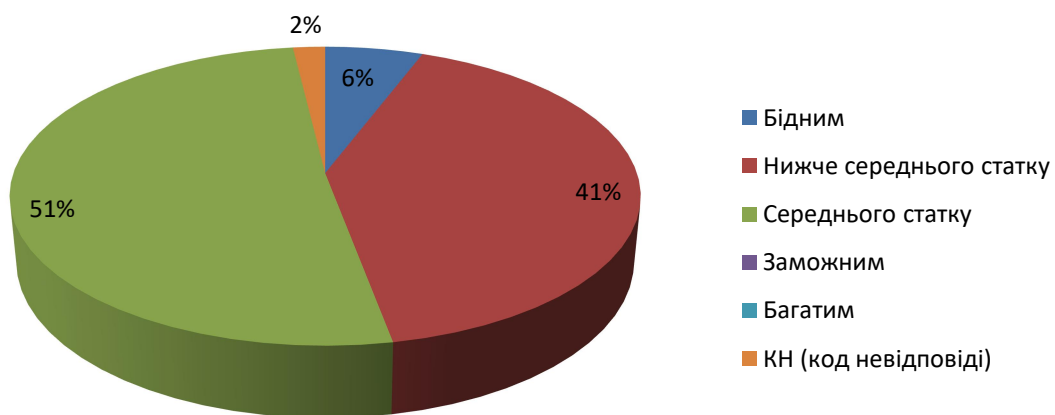
5. Де Ви проживаєте:



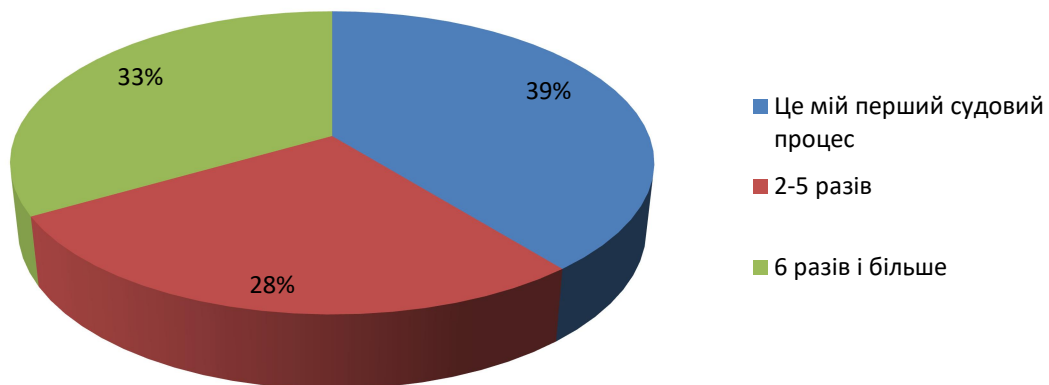
6. У суді Ви представляєте:



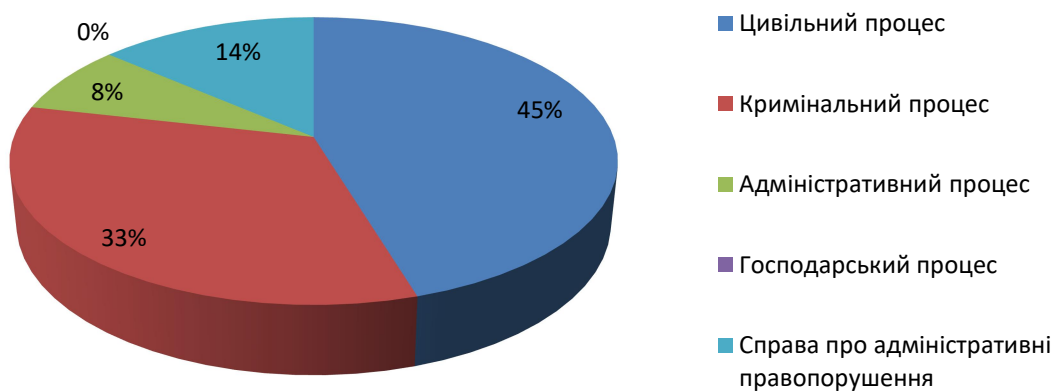
7. Ви вважаєте себе:



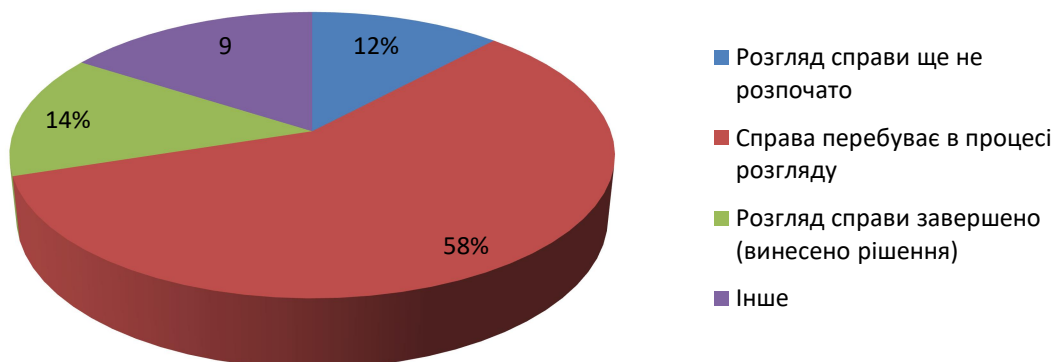
8. Як часто Ви були учасником судового процесу:



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



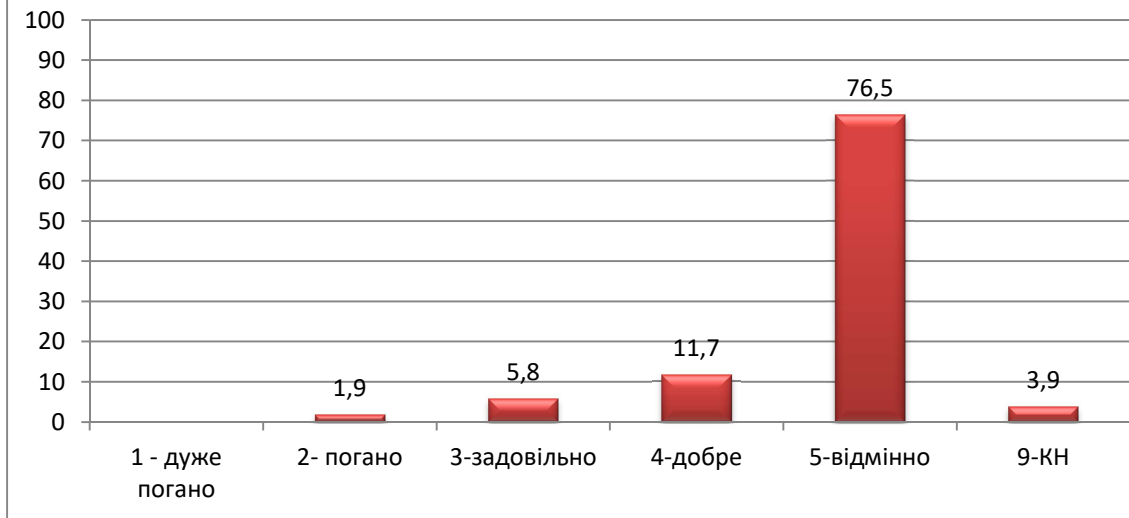
10. На якій стадії розгляду перебуває Ваша справа



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

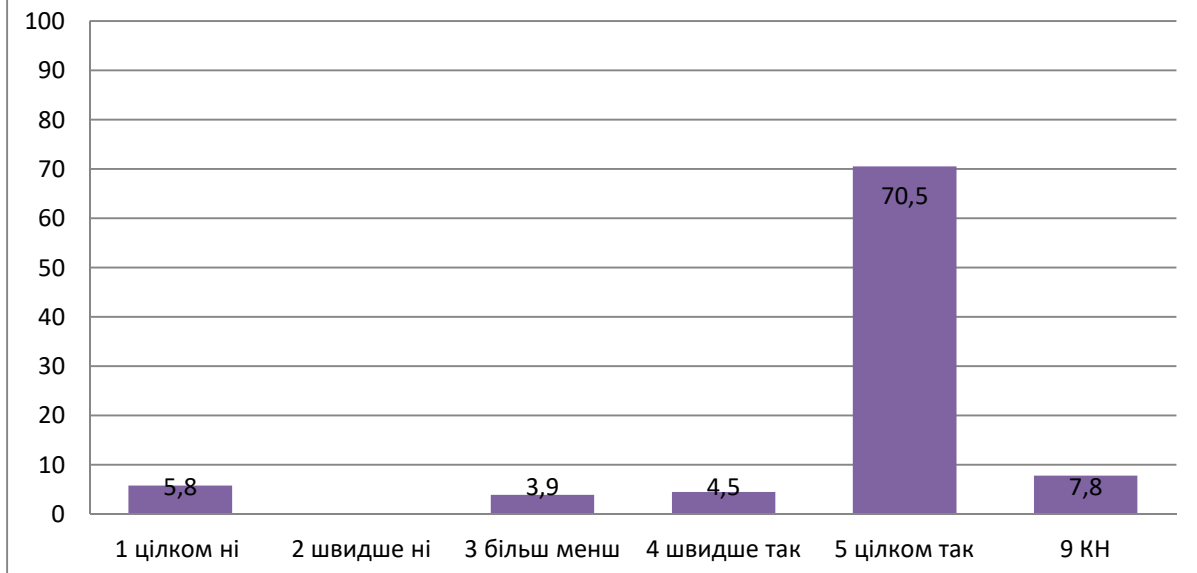


12. Оцініть, будь ласка, за 5-бальною шкалою якість роботи цього суду:

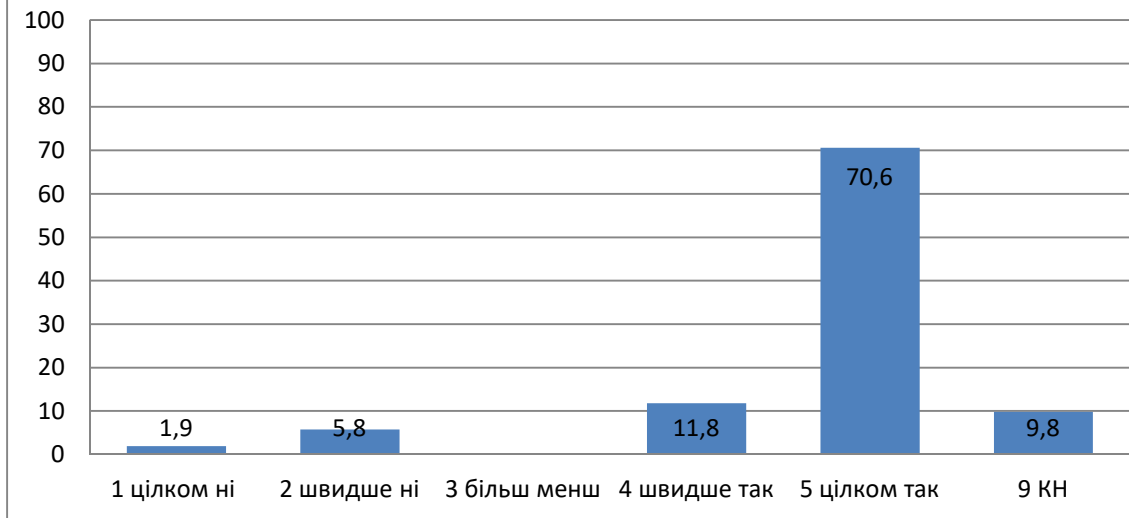


Доступність суду

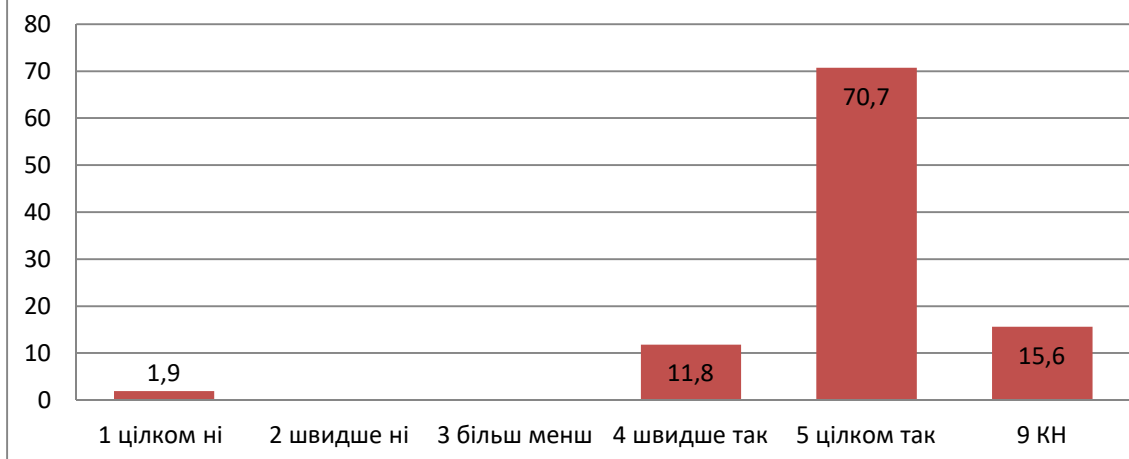
13.1 Чи легко Вам було знайти будівлю суду?



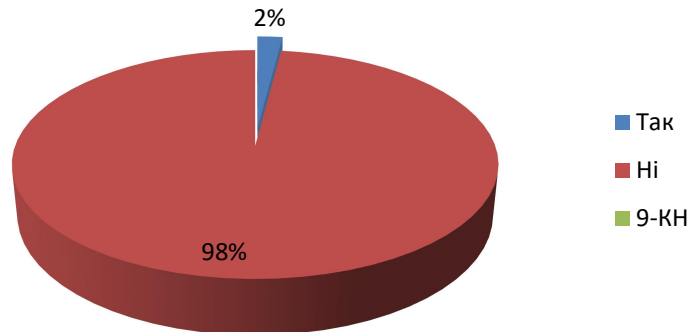
13.2 Чи зручно Вам дістатися до будівлі суду громадським транспортом?



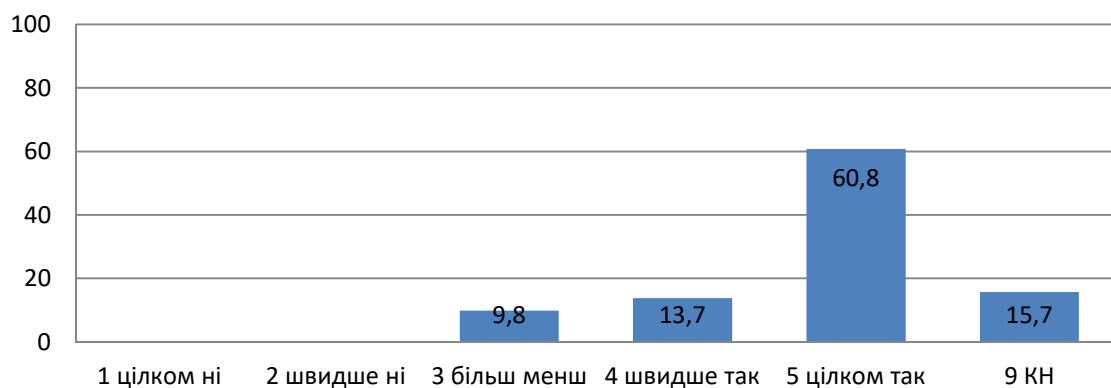
13.3 Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду?



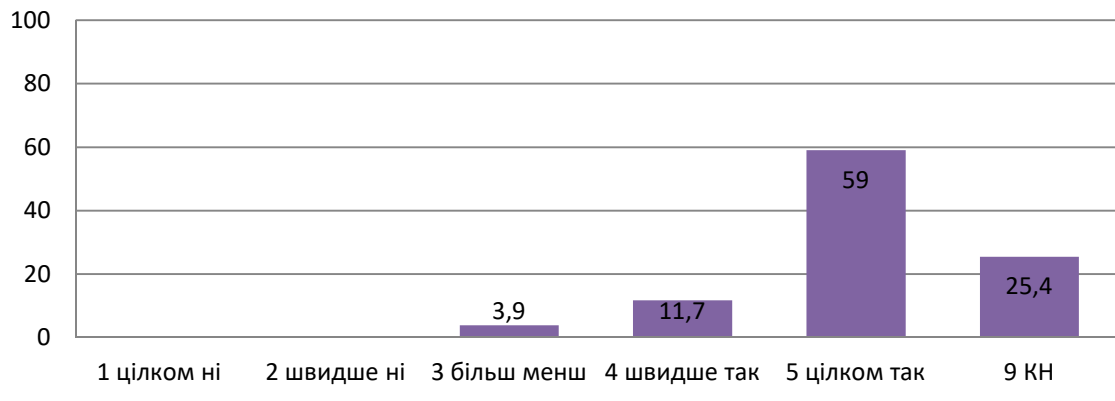
14. Чи зазнавали Ви певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони?



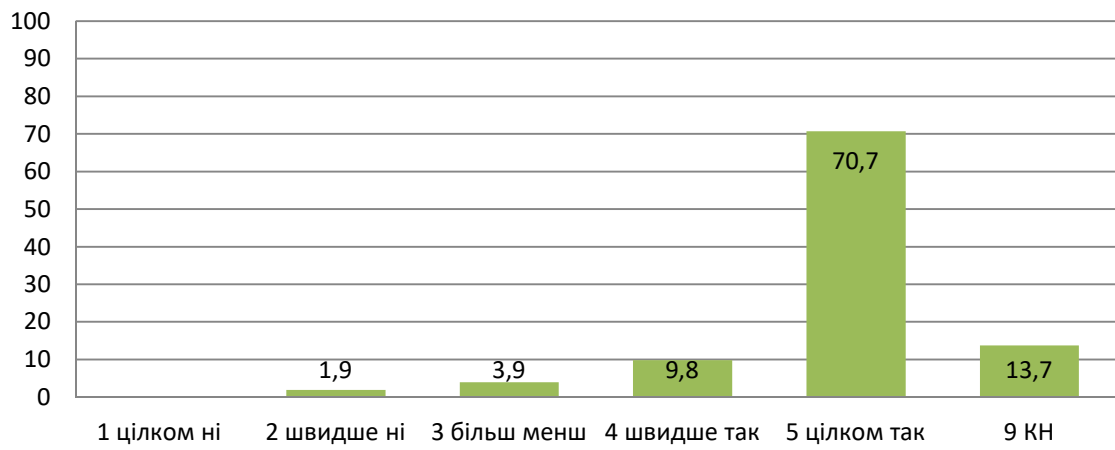
15. Як Ви вважаєте, чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду?



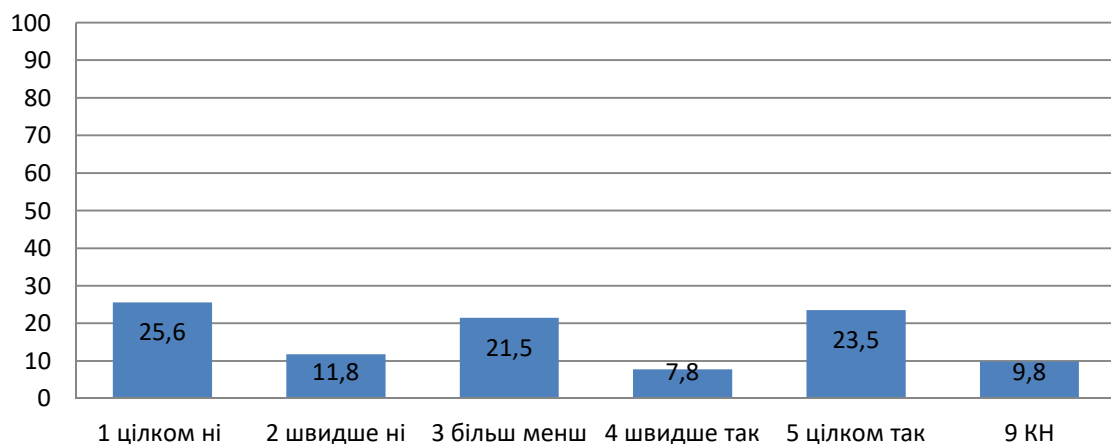
16. Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію?



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

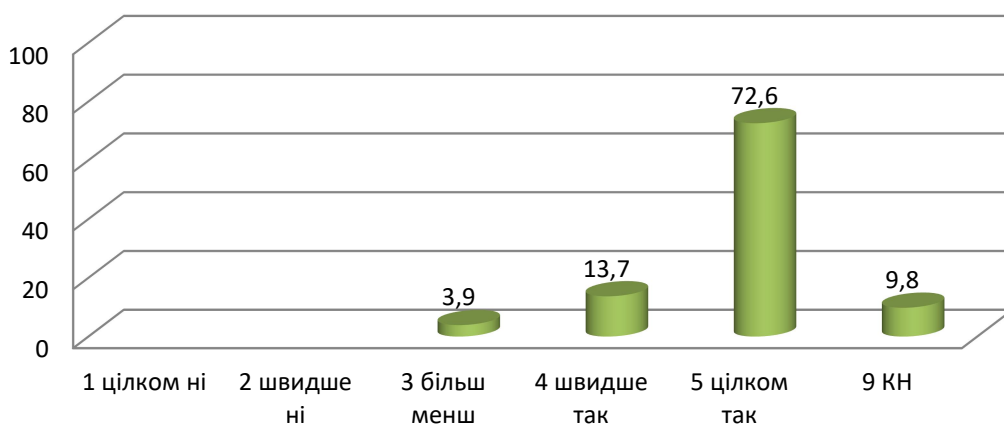


18. Чи могли б Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) у разі необхідності?

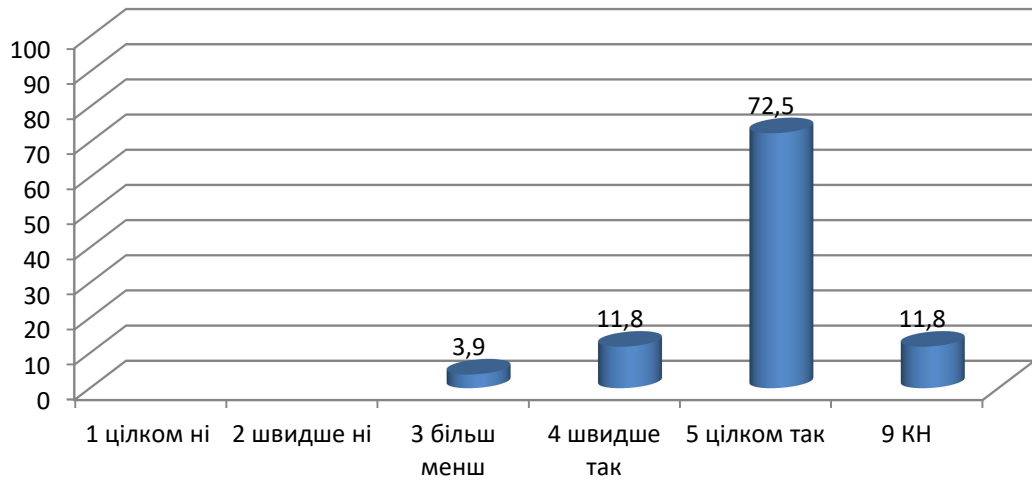


Зручність та комфортність перебування у суді *Чи характерно для приміщення суду:*

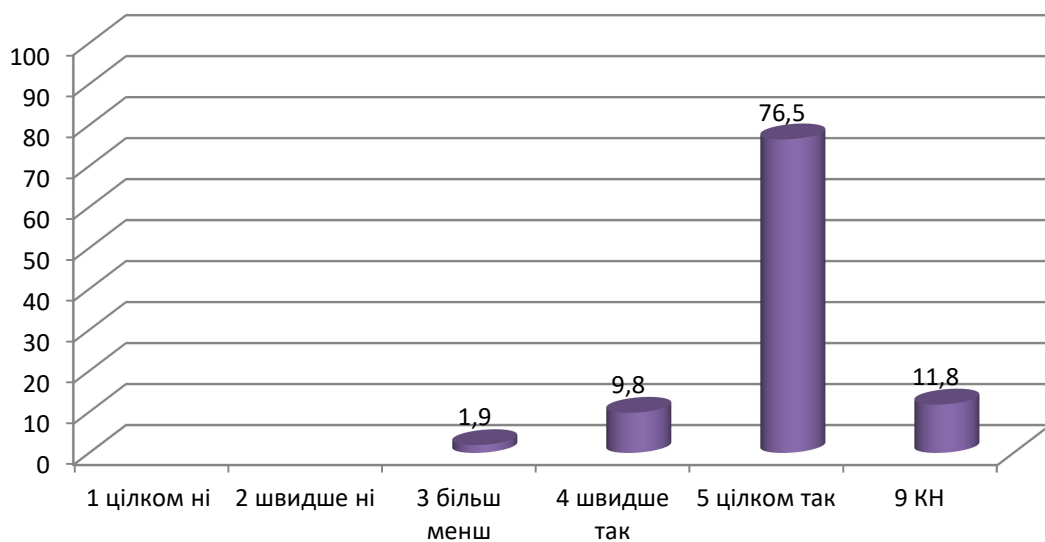
19. Достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання:



20. Вільний доступ до побутових приміщень (туалетів):



21. Чистота та прибираність приміщень:



22. Достатність освітлення:



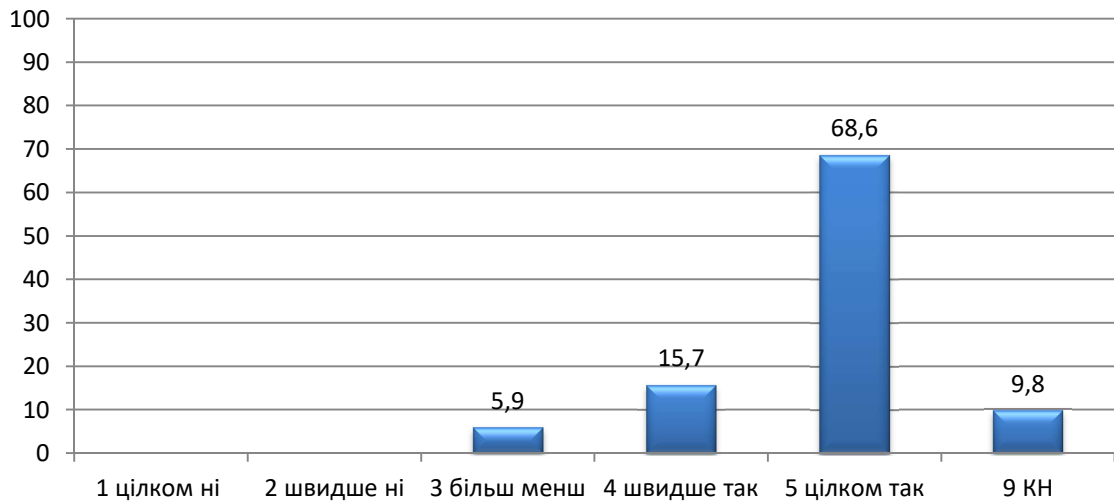
Повнота та ясність інформації

23. Чи зручно у суді розташовані інформаційні стенди (дошки об'яв):



Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо:

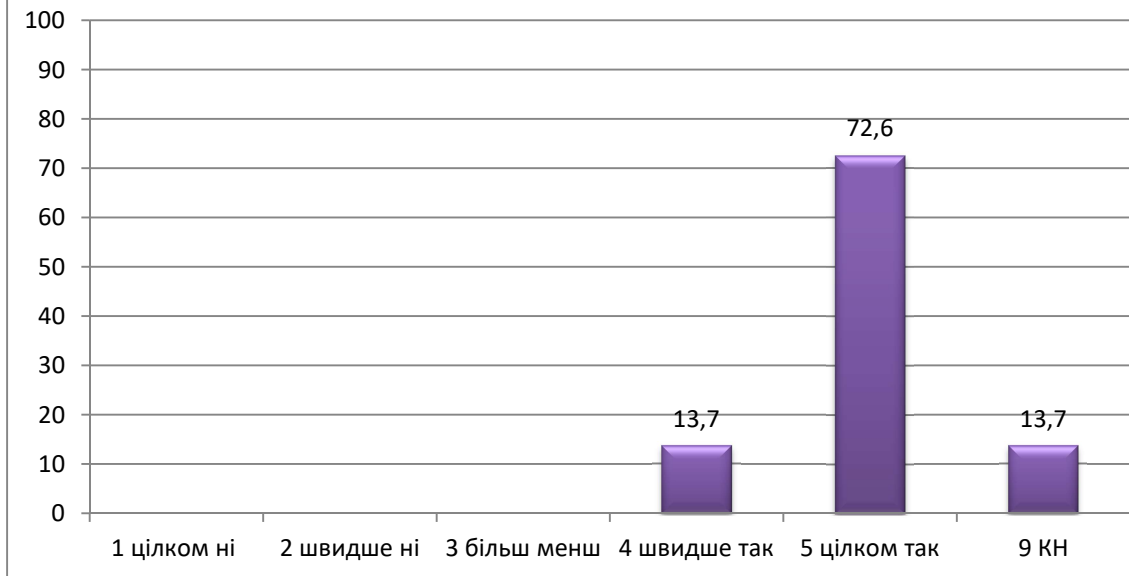
24. Розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень



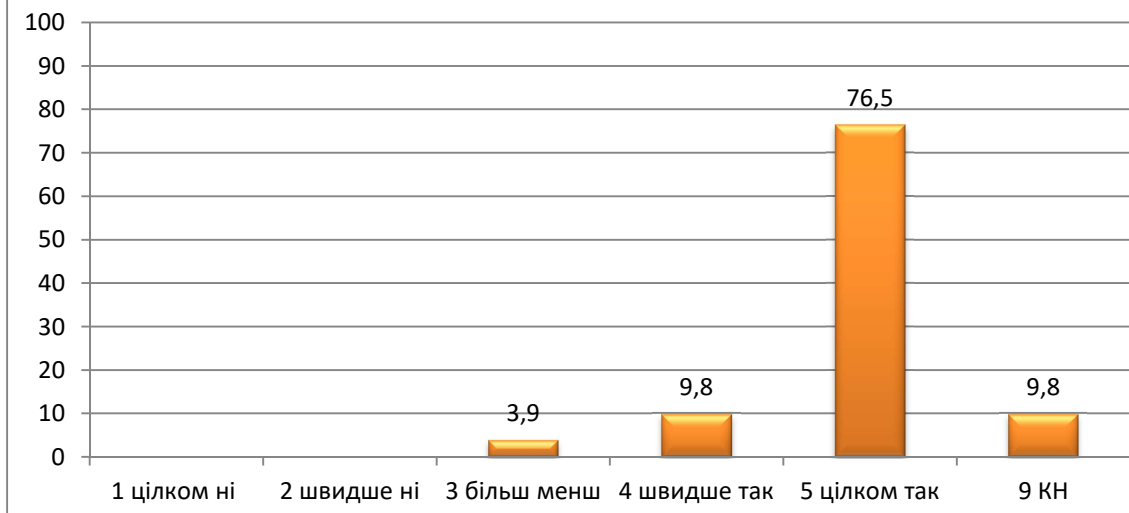
25. Правил допуску в суд та перебування в ньому



26. Справи, що призначені до розгляду



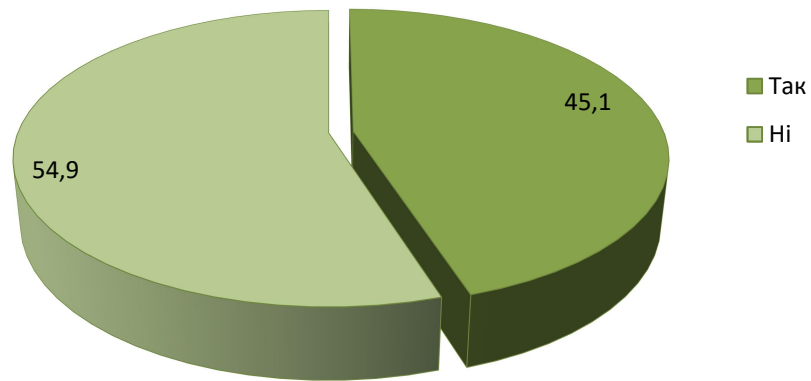
27. Зразків документів (заяв, клопотань тощо)



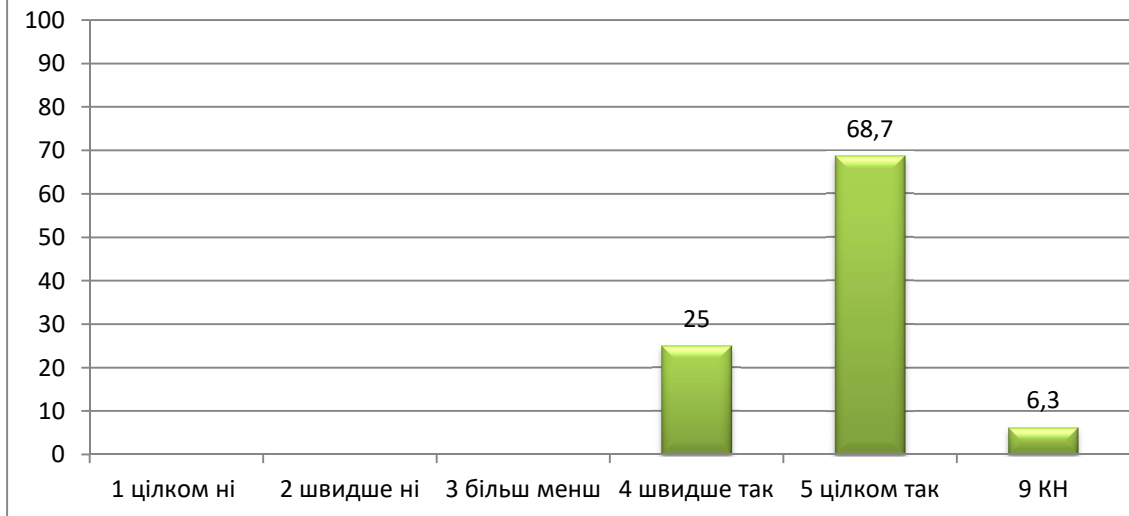
28. Порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів



29. Чи користувалися Ви сторінкою суду в мережі інтернет ?

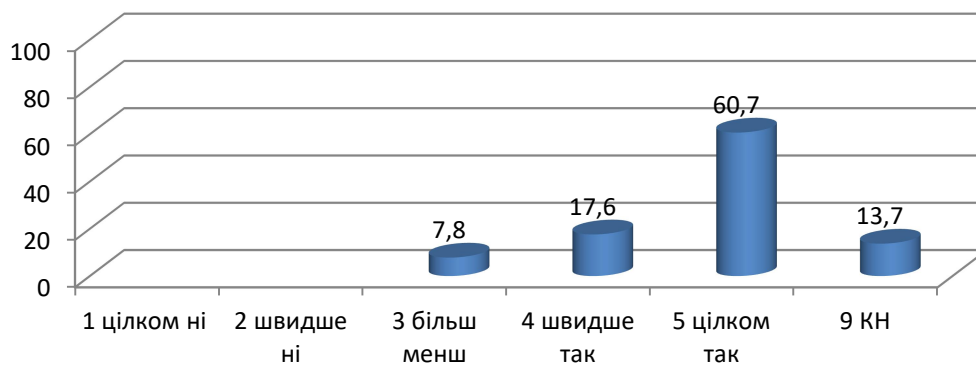


30. Чи знайшли Ви на сторінці суду потрібну для вас інформацію?



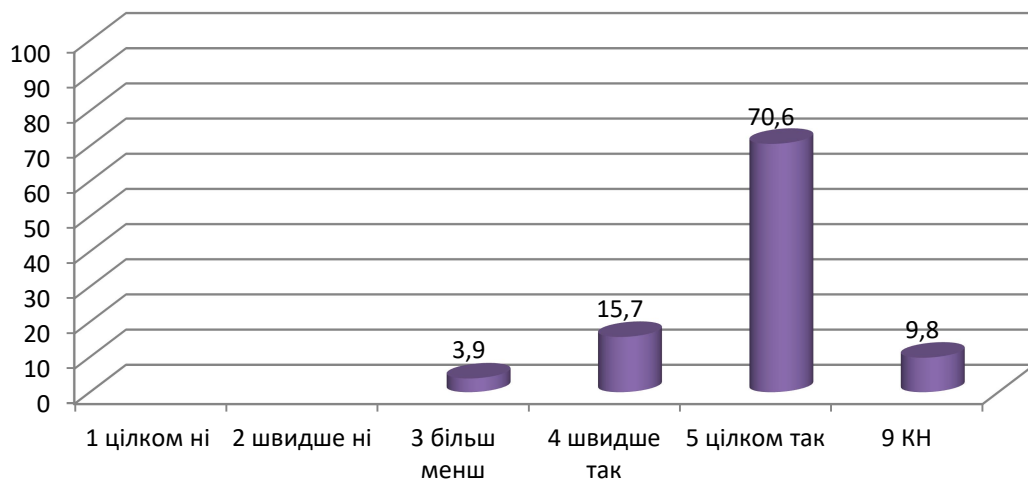
Сприйняття роботи працівниками апарату суду

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

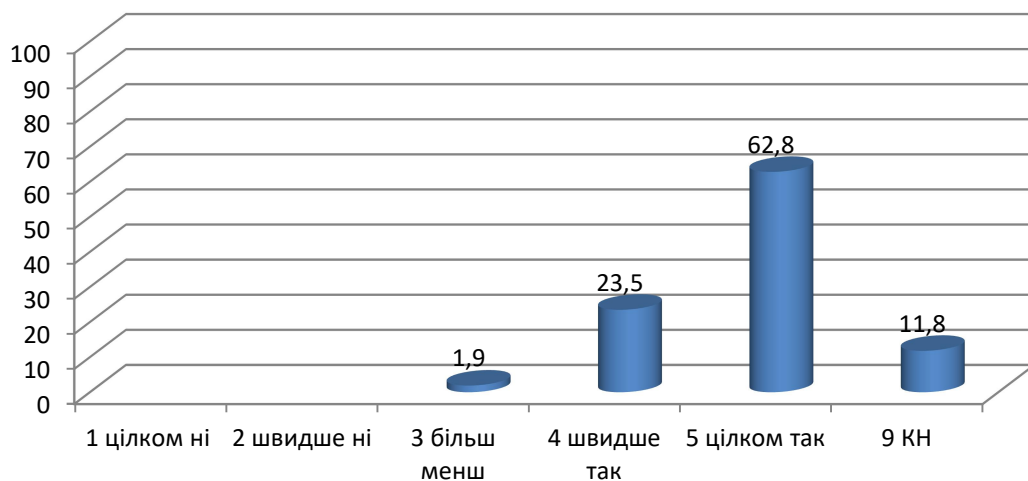


Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами:

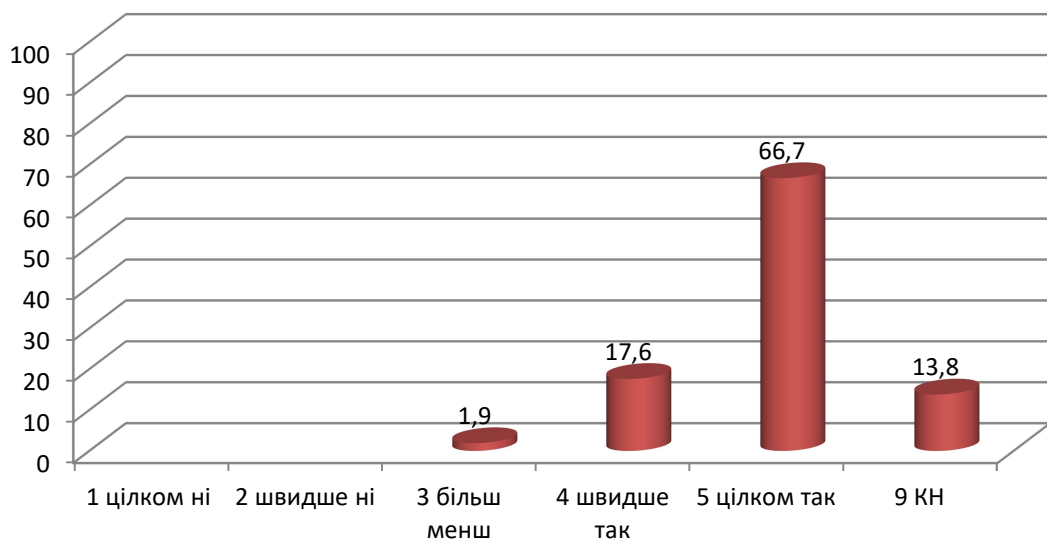
32. Доброзичливість, повагу, бажання допомогти



33. Однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу

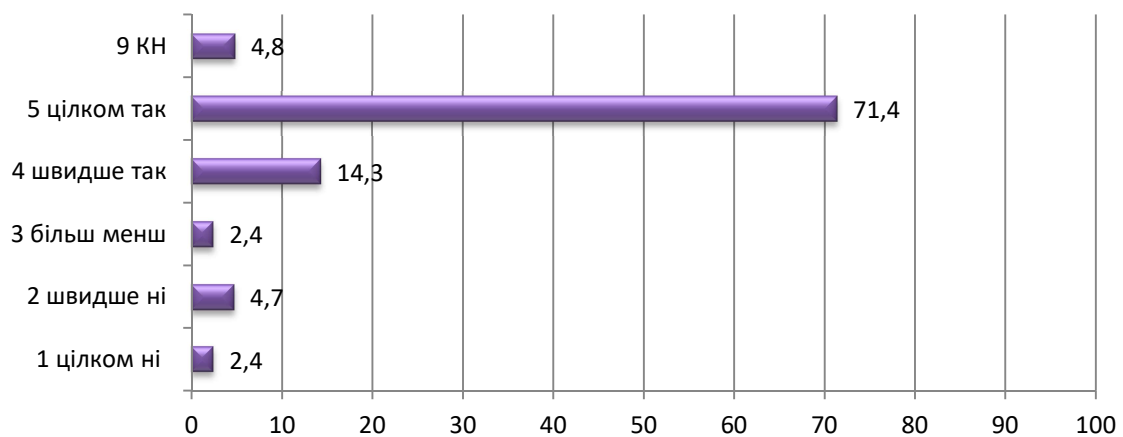


34. Професіоналізм, знання своєї справи

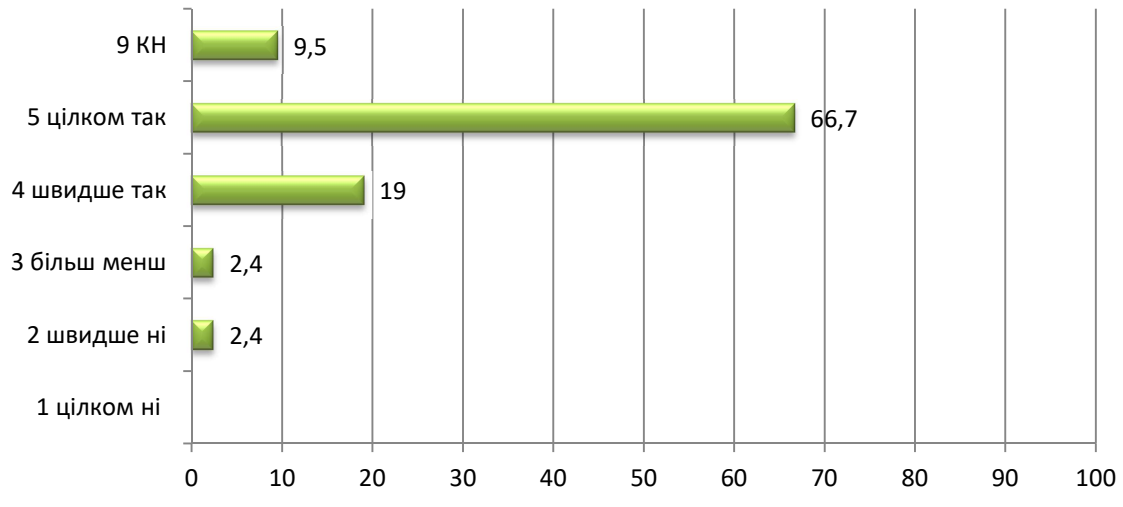


Дотримання строків судового розгляду

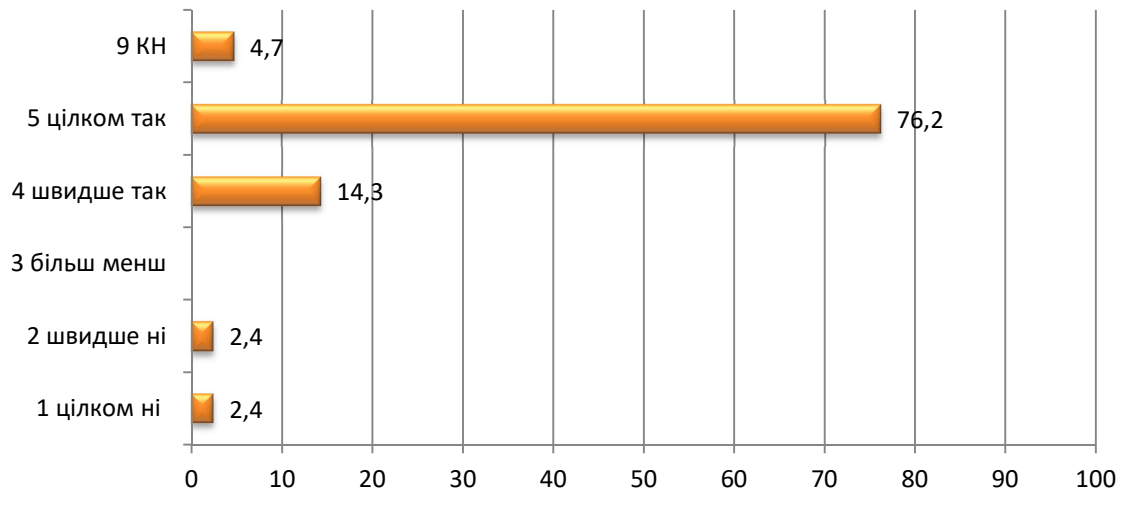
35. Чи вчасно (відповідно до графіка) розпочалося останнє засідання по Вашій справі?



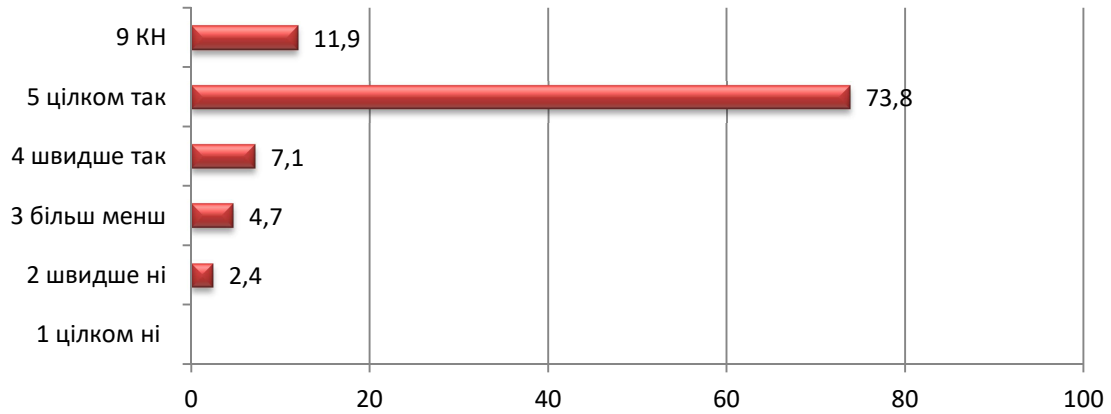
36. Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання?



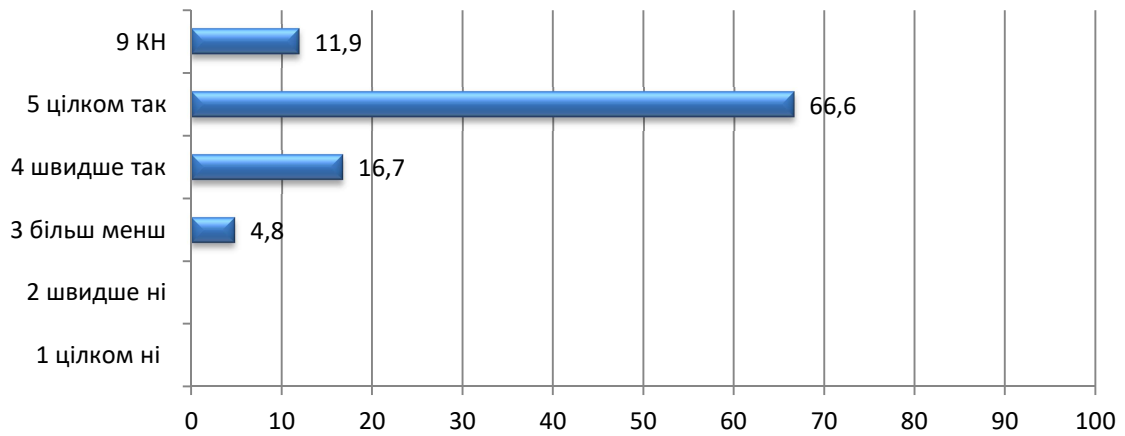
37. Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи?



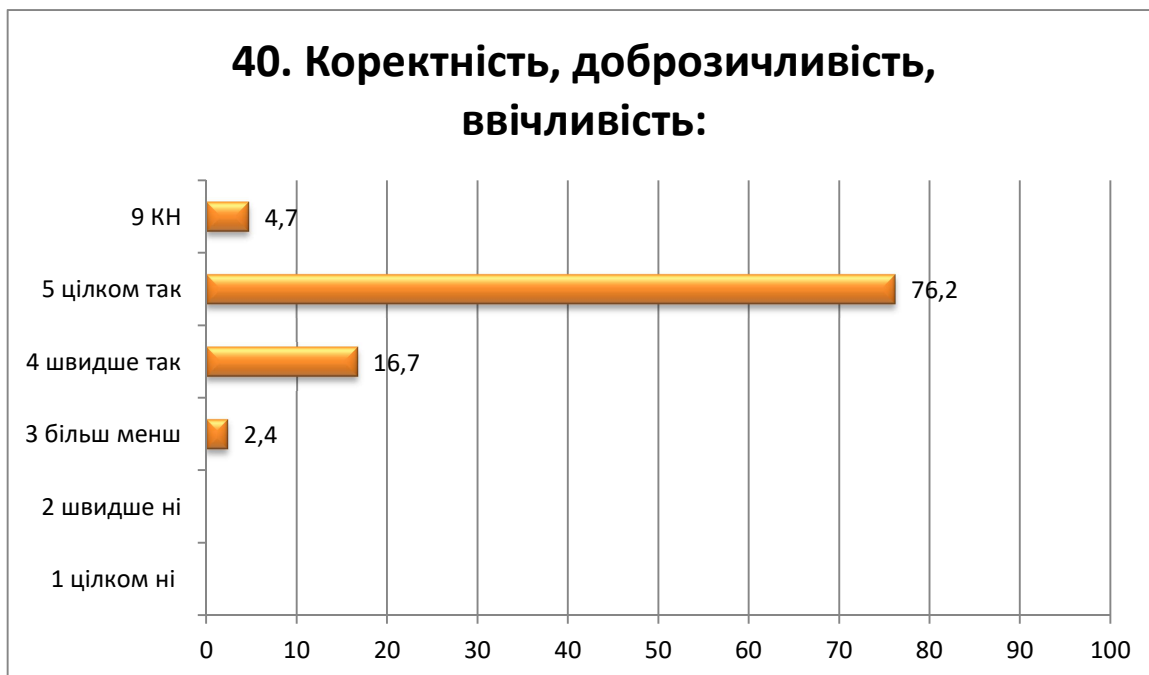
38. Чи вважаєте Ви обґрунтовними затримки/перенесення слухань у розгляді Вашої справи?



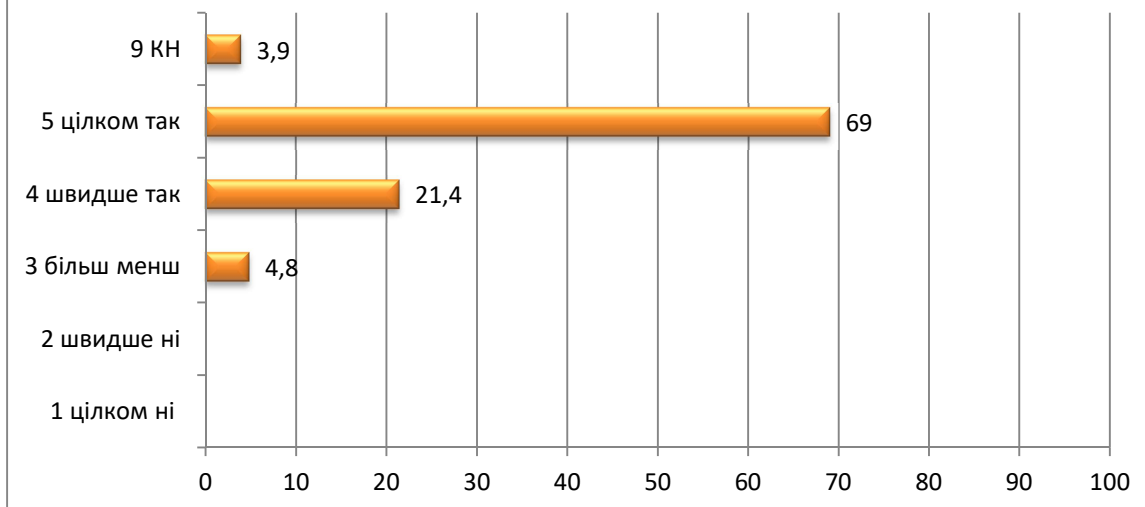
39. Неупередженість та незалежність (суддя не піддавався зовнішньому тиску, якщо такий був)



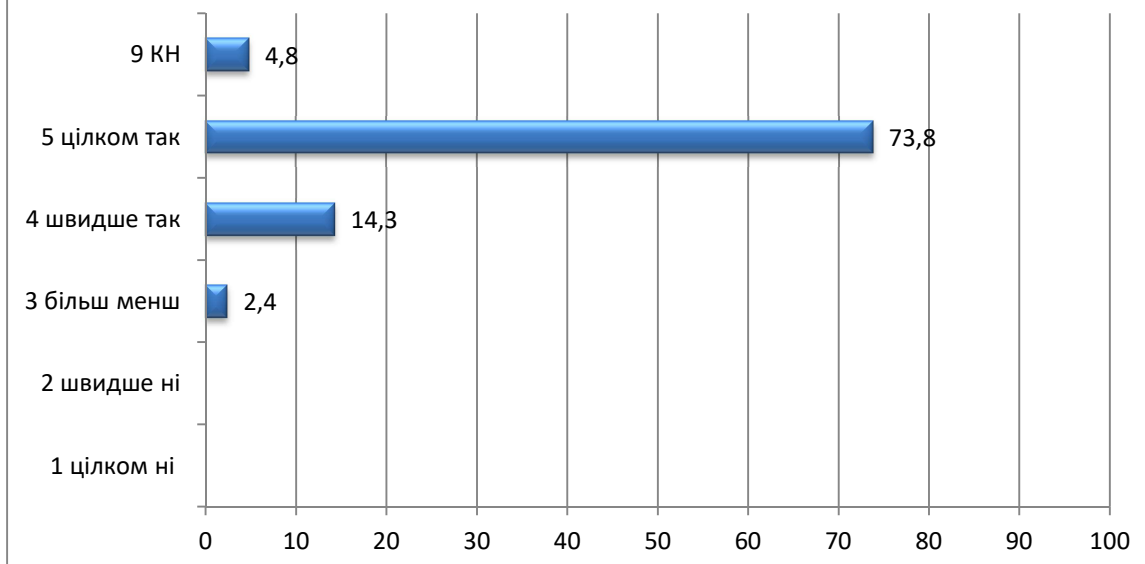
Сприйняття роботи судді



42. Надання можливості сторонам обґрунтувати свою позицію:

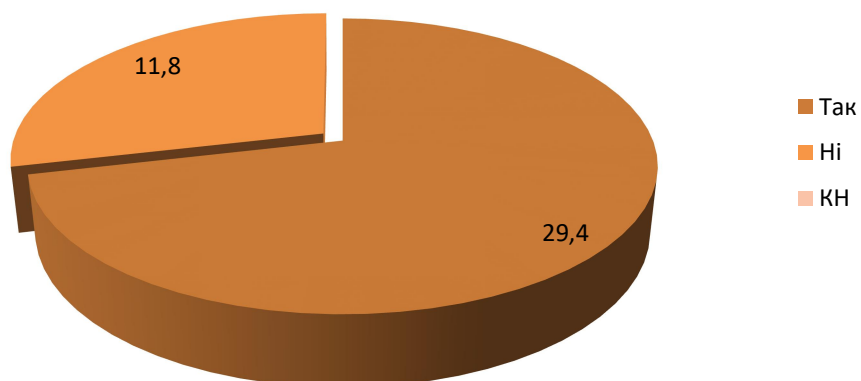


43. Дотримання процедури розгляду:

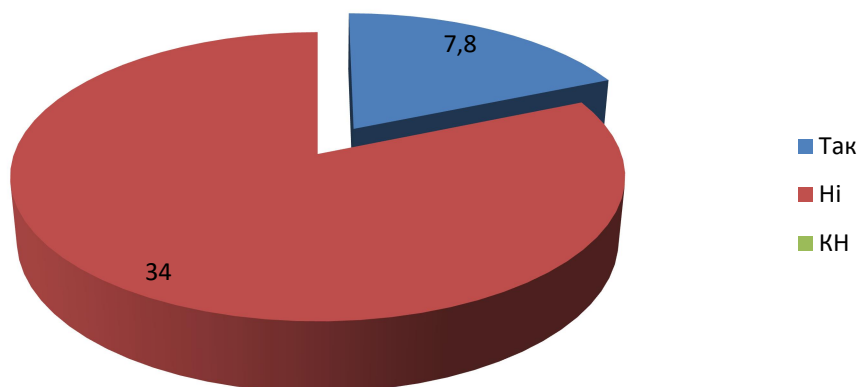


Судове рішення (якщо розгляд справи завершено):

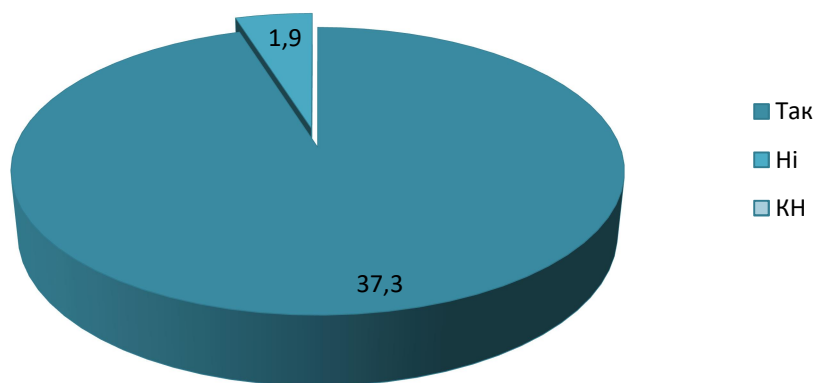
44. Чи рішення по Вашій справі було на Вашу користь?



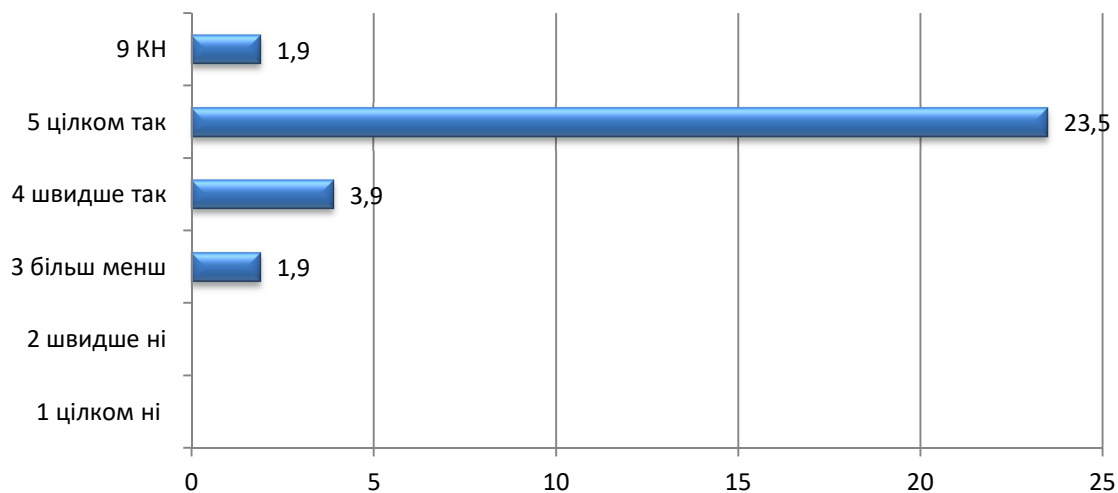
45. Чи плануєте Ви оскаржувати рішення по Вашій справі?



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



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





ЗМІНИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

53. Коли мова йде про підвищення якості роботи суду, на Вашу думку, які виміри якості, слід покращувати в першу чергу? Проставте в порядку важливості для Вас шість вимірів якості за ступенем важливості для Вас. 1 - найбільш важливий вимір **якості (слід покращувати в першу чергу), 6- найменш важливий вимір якості.**

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

54. Які конкретні зміни, на Ваш погляд, необхідні для покращення роботи цього суду сьогодні:

Пропозиції, які найбільш часто висловлюються:

- перехід до електронного документообігу з іншими установами, організаціями;
- розширення приміщення суду;

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

Твердження	Відповіді
Так	26
Ні	3
КН (код невідповіді)	1

56. Скажіть будь ласка, яким є Ваші враження від візиту до суду сьогодні

Твердження	Відповіді
Кращі, ніж очікував	7
Гірші, ніж очікував	
Відповідають очікуванням	23
КН (код невідповіді)	

57. Якщо Ви були в цьому суді раніше (минулого року або ще раніше), то як, на Ваш погляд, змінилась якість роботи суду загалом?

Твердження	Відповіді
Покращилась значно	13
Покращилась несуттєво	3
Залишилась без змін	4
Дещо погіршилася	0
Значно погіршилася	0
Важко сказати	4
КН (код невідповіді)	6

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

Так, відчув позитивні зміни	15
Так, відчув негативні зміни	0
Ні, не відчув ніяких змін	8
КН	7