**РЕЗУЛЬТАТи ОПИТУВАННЯ ВІДВІДУВАЧІВ**

**ХЕРСОНСЬКОГО ОКРУЖНОГО АДМІНІСТРАТИВНОГО СУДУ (24.11.2017)**

**1. Вік:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вікова група** | **Кількість респондентів, N=45** | **Відсоток** |
| 18-25 років | 5 | 11,1 % |
| 26-39 років | 33 | 73,3 % |
| 40-59 років | 6 | 13,3 % |
| 60 років і старші |  1 | 2,2 % |

**2. Рівень освіти:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варіанти відповіді** | **Кількість респондентів, N=45** | **Відсоток** |
| Середня та неповна середня | 0 | 0 % |
| Базова вища | 2 | 4,4 % |
| Повна вища | 43 | 95,6 % |
| Інше  | 0 | 0 % |

**3. Стать:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варіанти відповіді** | **Кількість респондентів, N=45** | **Відсоток** |
| Чоловіча | 18 | 40 % |
| Жіноча | 27 | 60 % |

**4. Наявність вищої юридичної освіти:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варіанти відповіді** | **Кількість респондентів, N=45** | **Відсоток** |
| Так | 33 | 73,3 % |
| Ні | 9 | 20 % |
| КН (код невідповіді) | 3 | 6,7 % |

**5. У суді Ви представляєте:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варіанти відповіді** | **Кількість респондентів, N=45** | **Відсоток** |
| Особисто себе (є позивачем / відповідачем /свідком / потерпілим) | 9 | 19,6 % |
| Іншу особу (є адвокатом, юрист-консультантом) | 30 | 65,2 % |
| Інше (вкажіть) | 7(- представник державного органу-1,- не має відповіді-1,- представник за довіреністю-1,- державний службовець-1,- орган державної влади-1,- суб’єкт владних повноважень-1,- слухач-1) | 15,2 % |

**6. На якій стадії розгляду знаходиться Ваша справа?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варіанти відповіді** | **Кількість респондентів, N=45** | **Відсоток** |
| Розгляд справи ще не розпочато | 6 | 12,2 % |
| Справа знаходиться в процесі розгляду | 34 | 69,4 % |
| Розгляд справи завершено (винесено рішення) | 8 | 16,4 % |
| Інше (вкажіть) | 1(в провадженні суду перебуває багато справ) | 2 % |

**7. Який ступінь Вашої обізнаності з роботою судів та суддів в цілому?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варіанти відповіді** | **Кількість респондентів, N=45** | **Відсоток** |
| Цілком обізнаний | 21 | 46,7 % |
| Загалом обізнаний | 21 | 46,7 % |
| Майже не обізнаний | 2 | 4,4 % |
| Зовсім не обізнаний | 0 | 0 % |
| КН (код невідповіді) | 1 | 2,2 % |

**8. Оцініть, будь ласка, за 5-бальною шкалою, якість роботи Херсонського окружного адміністративного суду:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Варіанти відповіді** | **Кількість респондентів, N=45** | **Відсоток** |
| 1 (дуже погано)  | 0 | 0 % |
| 2 (погано) | 0 | 0 % |
| 3 (середньо) | 1 | 2,2 % |
| 4 (добре) | 8 | 17,8 % |
| 5 (відмінно) | 36 | 80 % |
| КН (код невідповіді) | 0 | 0 % |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ питання** | **Твердження** | **1 – цілком ні** | **2 – швидше ні** | **3 – більш-менш (варіант: і так, і ні)** | **4 – швидше так** | **5 – цілком так** | **КН (код невідповіді)** | **Кількість респондентів, які відповіли на питання** |
| **Доступність суду** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 9 | Чи легко Вам було знайти будівлю суду? | 0 | 0 | 4 | 9 | 32 | 0 | 45 |
| 10 | Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом? (якщо Ви не користуєтеся громадським транспортом, дайте відповідь на наступне питання) | 3 | 3 | 6 | 8 | 15 | 10 | 45 |
| 11 | Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду? | 1 | 6 | 8 | 7 | 17 | 6 | 45 |
| 12 | Чи зазнавали Ви певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони? | Так – 0 | Ні – 44 | 1 | 45 |
| 13 | Як Ви вважаєте, чи люди з інвалідністю можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду? | 0 | 0 | 5 | 16 | 21 | 3 | 45 |
| 14 | Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію? | 0 | 0 | 2 | 5 | 36 | 2 | 45 |
| 15 | Чи давав графік роботи канцелярії суду вчасно та безперешкодно вирішувати Ваші справи у суді (подати позов, ознайомитися з матеріалами, отримати рішення, ухвалу та ін.)? | 0 | 0 | 3 | 8 | 31 | 3 | 45 |
| **Зручність та комфортність перебування у суді** |
| *Чи є характерним для приміщень суду наступне:* |
| 16 | **–** достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання | 0 | 1 | 9 | 7 | 28 | 0 | 45 |
| 17 | **–** вільний доступ до побутових приміщень (туалетів) | 0 | 1 | 3 | 3 | 38 | 0 | 45 |
| 18 | **–** чистота та прибраність приміщень | 0 | 0 | 0 | 4 | 41 | 0 | 45 |
| 19 | **–** достатність освітлення | 0 | 0 | 0 | 5 | 40 | 0 | 45 |
| 20 | Чи зручно у суді розташовані інформаційні стенди (дошки об’яв)? | 0 | 0 | 1 | 3 | 41 | 0 | 45 |
| **Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо:** |
| 21 | **–** розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень | 1 | 0 | 5 | 7 | 32 | 0 | 45 |
| 22 | **–** правил допуску в суд та перебування в ньому | 0 | 0 | 1 | 4 | 40 | 0 | 45 |
| 23 | **–** справ, що призначені до розгляду | 1 | 0 | 2 | 4 | 38 | 0 | 45 |
| 24 | **–** зразків документів (заяв, клопотань, тощо) | 0 | 0 | 2 | 9 | 34 | 0 | 45 |
| 25 | **–** порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів | 0 | 0 | 3 | 3 | 38 | 1 | 45 |
| 26 | Чи користувалися Ви сторінкою суду в мережі Інтернет ?  | Так – 34 | Ні – 11 | 45 |
| 27 | Чи знайшли Ви на сторінці суду потрібну для Вас інформацію? | 2 | 0 | 0 | 4 | 32 | 7 | 45 |
| **Сприйняття роботи працівників апарату суду** |
| 28 | Чи старанно працювали працівники суду та не припускалися помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків? | 0 | 0 | 2 | 5 | 37 | 1 | 45 |
| **Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами:** |
| 29 | **–** доброзичливість, повагу, бажання допомогти | 0 | 0 | 0 | 2 | 43 | 0 | 45 |
| 30 | **–** однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу  | 0 | 0 | 0 | 2 | 43 | 0 | 45 |
| 31 | **–** професіоналізм, знання своєї справи | 0 | 0 | 0 | 7 | 38 | 0 | 45 |
| **Дотримання термінів судового розгляду** |
| 32 | Чи вчасно (відповідно до графіка) розпочалося останнє засідання по Вашій справі? | 0 | 1 | 6 | 5 | 33 | 0 | 45 |
| 33 | Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання?  | 0 | 0 | 3 | 9 | 33 | 0 | 45 |
| 34 | Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи? | 0 | 0 | 1 | 8 | 36 | 0 | 45 |
| 35 | Чи вважаєте Ви обґрунтованими затримки/ перенесення слухань у розгляді Вашої справи? | 0 | 0 | 3 | 12 | 29 | 1 | 45 |
| **Сприйняття роботи судді** |
| 36 | **–** неупередженість та незалежність (суддя не піддався зовнішньому тиску , якщо такий був) | 1 | 1 | 2 | 8 | 33 | 0 | 45 |
| 37 | **–** коректність, доброзичливість, ввічливість | 0 | 0 | 1 | 6 | 38 | 0 | 45 |
| 38 | **–** належна підготовка до справи та знання справи | 0 | 0 | 3 | 7 | 35 | 0 | 45 |
| 39 | **–** надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію | 0 | 0 | 1 | 5 | 38 | 1 | 45 |
| 40 | **–** дотримання процедури розгляду | 0 | 0 | 1 | 5 | 38 | 1 | 45 |
| **Якщо Вам вдалось ознайомитись з текстом рішення, будь ласка, дайте відповіді на наступні запитання, використовуючи 5-бальну шкалу:** |
| 41 | Чи було рішення викладено легкою, доступною для розуміння мовою? | 0 | 1 | 2 | 13 | 26 | 3 | 45 |
| 42 | На Вашу думку, чи було рішення по Вашій справі добре обґрунтованим? | 2 | 1 | 4 | 13 | 21 | 4 | 45 |

**43. Які конкретні зміни на Ваш погляд, необхідні для покращення роботи Херсонського окружного адміністративного суду сьогодні**

Пропозиції, які висловлювалися:

1 – дуже потрібен буфет або хоча б приготування кави

2 – збільшити кількість місць для очікування судового засідання (2 відповіді)

3 – встановлення боксу для сплати судового збору

4 – деякі зарядні пристрої для телефонів не працюють (3 відповіді)

5 – забезпечити отримання платної послуги по ксерокопії документів

6 – за можливості збільшити майданчик для паркування авто

7 – зробити комплекс мір для ще більшої довіри до українського правосуддя. Проводити роботу для ознайомлення людини до обґрунтованості тих чи інших рішень

8 – в приміщенні досить холодно, що змушує відволікатись на одежу, а тому перешкоджає процесу

9 – викласти на офіційному веб-сайті зразки всіх необхідних процесуальних документів

**44. Якими є Ваші враження від візиту до суду сьогодні порівняно з Вашими очікуваннями?**

|  |  |
| --- | --- |
| **Твердження** | **Відповіді** |
| Кращі, ніж очікував (15,6 %) | 7 |
| Гірші, ніж очікував (0 %) | 0 |
| Відповідають очікуванням (84,4 %) | 38 |
| КН (код невідповіді) (0 %) | 0 |
| Кількість респондентів, які відповіли на питання (100 %) | 45 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Твердження** | **Відповіді** |
| Покращилась значно (35,6 %) | 16 |
| Покращилась несуттєво (31,1 %) | 14 |
| Залишилась без змін (20 %) | 9 |
| Дещо погіршилася (0 %) | 0 |
| Значно погіршилася (0 %) | 0 |
| Важко сказати (11,1 %) | 5 |
| КН (код невідповіді) (2,2 %) | 1 |
| Кількість респондентів, які відповіли на питання (100%) | 45 |