

Кількість респондентів		1466
Розподіл за віковими характеристиками		
18-25 років	184	12,55%
26-39 років	613	41,81%
40-59 років	552	37,65%
60 років і старше	117	7,98%
Розподіл за статтю		
Чоловіча	760	51,84%
Жіноча	706	48,16%
Географічний розподіл		
Респоненти, що проживають населеному пункті, де розташований цей суд	1006	68,62%
В іншому населеному пункті	460	31,38%
Розподіл за матеріальними статками		
Змушені економити на харчуванні	144	9,82%
Вистачає на харчування та необхідний одяг, взуття. Для таких покупок як гарний костюм, мобільний телефон, пілосос необхідно заощадити або позичити	443	30,22%
Вистачає на харчування, одяг, взуття, інші покупки. Але для придбання речей, які дорого коштують (таких як сучасний телевізор, холодильник, меблі) необхідно заощадити або позичити	485	33,08%
Вистачає на харчування, одяг, взуття, дорогі покупки. Для таких покупок як машина, квартира необхідно заощадити або позичити	222	15,14%
Будь-які необхідні покупки можуть зробити в будь-який час	37	2,52%
Не відповідає	135	9,21%
Рівень освіти		
Середня та неповна середня	543	37,04%
Вища та неповна вища	909	62,01%
Інше	14	0,95%

Розподіл за роллю в судовому процесі	
Є учасником судових проваджень і представляєте особисто себе	774 52,80%
Є учасником судових проваджень, але представляєте іншу фізичну чи юридичну особу (є адвокатом, представником прокуратури, юрист-консультантом)	330 22,51%
Не є учасником судових проваджень	331 22,58%
Інше	31 2,11%
Розподіл за судовим процесом	
Цивільний процес	450 30,70%
Кримінальний процес	329 22,44%
Адміністративний процес	136 9,28%
Господарський процес	46 3,14%
Справа про адміністративні правопорушення	143 9,75%
Розподіл за стадією розгляду справи	
Розгляд справи ще не розпочато	244 16,64%
Справа перебуває в процесі розгляду	620 42,29%
Розгляд справи завершено (винесено рішення)	237 16,17%
Інше	3 0,20%

Загальна оцінка якості роботи суду за 5-бальною шкалою.

№	Респондент за характеристикою	Кількість респондентів	1 (дуже погано)	2	3	4	5	Не відповіли	Середня інтегральна оцінка
1	Респонденти віком 18-25 років	184	0	1	8	69	91	15	4,48
2	Респонденти віком 26-39 років	613	1	3	64	161	343	41	4,47
3	Респонденти віком 40-59 років	552	2	2	39	177	290	42	4,47
4	Респонденти віком 60 років і старше	117	1	1	7	42	53	13	4,39
5	Чоловіки	760	2	4	64	253	378	59	4,43
6	Жінки	706	2	3	54	196	399	52	4,51
7	Респонденти з середньою та неповною середньою освітою	543	2	3	43	196	253	46	4,40

8	Респонденти з вищою та неповною вищою освітою	909	2	4	71	250	517	65	4,51
9	Респонденти, які мають іншу освіту	14	0	0	4	3	7	0	4,21
10	Місцеві респонденти	1006	3	6	92	291	543	71	4,46
11	Респонденти, що проживають у іншому населеному пункті	460	1	1	26	158	234	40	4,48
12	Респонденти, які змушені економити на харчуванні	144	1	0	17	50	53	23	4,27
13	Респонденти, яким вистачає на харчування та одяг, взуття. Для таких покупок як гарний костюм, мобільний телефон, пілосос необхідно заощадити або позичити	443	1	1	29	162	212	38	4,44
14	Респонденти, яким вистачає на харчування, одяг, взуття, інші покупки. Але для придбання речей, які дорого коштують (таких як сучасний телевізор, холодильник, меблі) необхідно заощадити або позичити	485	1	3	56	127	272	26	4,45
15	Респонденти, яким вистачає на харчування, одяг, взуття, дорогі покупки. Для таких покупок як машина, квартира необхідно заощадити або позичити	222	0	2	7	58	141	14	4,63
16	Респонденти, які будь-які необхідні покупки можуть зробити в будь-який час	37	1	0	2	5	26	3	4,62
17	Респонденти, які не вказали матеріальне становище своєї родини	135	0	1	7	47	73	7	4,50
18	Респонденти, які є учасниками судових проваджень і представляють особисто себе	774	1	3	82	285	350	53	4,36
19	Респонденти, які є учасниками судових проваджень, але представляють іншу фізичну чи юридичну особу (є адвокатом, представником прокуратури, юрист-консультантом)	330	2	1	6	59	244	18	4,74
20	Респонденти, які не є учасниками судових проваджень	331	1	3	28	99	166	34	4,43
21	Середня оцінка іншими респондентами	31	0	0	2	6	17	6	4,60

22	Респонденти, що беруть участь у цивільних справах	450	1	2	22	138	255	32	4,54
23	Респонденти, що беруть участь у кримінальних справах	329	1	0	43	91	175	19	4,42
24	Респонденти, що беруть участь у адміністративних справах	136	0	2	13	47	66	8	4,38
25	Респонденти, що беруть участь у господарських справах	46	0	0	4	13	29	0	4,54
26	Респонденти, що беруть участь у справах про адміністративні правопорушення	0	0	0	0	0	0	0	#ДЕЛ/0:
	Середня оцінка всіма респондентами	1466	4	7	118	449	777	111	4,47

Середній інтегральний показник за вимірами якості

4,48

Доступність суду. Інтегральні показники за картками громадянського звітування

№	Показник	Одиниця виміру		Значення
		Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	
1	Чи легко Вам було знайти будівлю суду?		Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,70
2	Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом? (Якщо Ви не користуєтеся громадським транспортом, пропустіть це запитання)		Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,10
3	Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду? (Якщо Ви дісталися не на автомобілі – тобто громадським транспортом або пішки, пропустіть це питання)		Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,25
4	Чи зазнавали Ви певних перешкод у доступі до приміщення суду через обмеження охорони?		Від 1 (цілком так) до 5 (цілком ні)	4,74
5	Як Ви вважаєте, чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду?		Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,07
6	Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось дозвонитися?		Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,58
7	Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось отримати потрібну інформацію?		Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,59
8	Чи давав графік роботи канцелярії суду можливість вчасно та безперешкодно вирішувати Ваші справи у суді (подати позов, ознайомитися з матеріалами, отримати рішення, ухвалу, вирок та ін.)?*		Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,61

9	Чи могли б Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката у разі необхідності?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3,21
ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС			4,28

*У стандартному опитувальнику є одне питання, важливе для характеристики роботи суду, однак за змістом воно не може включатись до розрахунку інтегральної оцінки доступності. Це показник «зручність графіка роботи канцелярії суду», стор.55 посібника з СОРС

Зручність та комфортність перебування в суді. Інтегральні показники за картками громадянського звітування

№	Показник	Одиниця виміру	Значення
1	– достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,47
2	– вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,40
3	– чистота та прибраність приміщень	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,57
4	– достатність освітлення	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,57
ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС			4,50

Повнота та ясність інформації. Інтегральні показники за картками громадянського звітування

№	Показник	Одиниця виміру	Значення
1	Чи зручно у суді розташовані інформаційні стенди (дошки об'яв)?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,55
2	Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо:		
3	– розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,50
4	– правил допуску в суд та перебування в ньому	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,58
5	– справ, що призначені до розгляду	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,59
6	– зразків документів (заяв, клопотань тощо)	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,60
7	– порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,54
8	Чи користувалися Ви сторінкою суду в мережі інтернет?	відсоток	38,88%
9	Чи знайшли Ви на сторінці суду потрібну для Вас інформацію?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,66
ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС			4,57

Сприйняття роботи працівників апарату суду. Інтегральні показники за картками громадянського звітування

№	Показник	Одиниця виміру	Значення
1	Чи старанно працювали працівники суду?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,61
2	Чи не припускалися працівники апарату суду помилок, які призводили б до перероблення документів та (або) порушення строків розгляду справ?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,31
3	Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами:		
4	– доброзичливість, повагу, бажання допомогти	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,57
	– однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,63
	– професіоналізм, знання своєї справи	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,54
	ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС		4,53

Дотримання термінів судового розгляду. Інтегральні показники за картками громадянського звітування

№	Показник	Одиниця виміру	Значення
1	Чи вчасно (відповідно до графіка) розпочалося останнє засідання по Вашій справі?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,23
2	Чи було враховано Ваші побажання при визначенні дня та часу засідання?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,11
3	Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,62
4	Чи вважаєте Ви обгрунтованими затримки/ перенесення слухань у розгляді Вашої справи?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,32
	ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС		4,32

Сприйняття роботи судді. Інтегральні показники за картками громадянського звітування

№	Показник	Одиниця виміру	Значення
1	– неупередженість та незалежність (суддя не піддався зовнішньому тиску, якщо такий був)	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,64
2	– коректність, доброзичливість, ввічливість	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,65
3	– належна підготовка до справи та знання справи	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,65
4	– надання можливостей сторонам обгрунтовувати свою позицію	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,63
5	– дотримання процедури розгляду	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,68
	ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС		4,65

Судове рішення. Відносні, кількісні та інтегральні показники за картками громадянського звітування тих респондентів, чії справи вже завершено.

№	Показник	Одиниця виміру		Значення
		Так	Ні	
1	Кількість респондентів, чії справи вже завершені	число		676
2	Рішення на користь респондента	71,08%	Ні	28,92%
3	Отримання респондентами тексту рішення по справі	96,02%	Ні	3,98%
4	Вчасне отримання респондентами тексту рішення по справі	90,37%	Ні	9,63%
5	Легкість та доступність для розуміння мови викладення рішення	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)		4,56
6	Сприйняття респондентами обгрунтованості рішення (чи було рішення добре обгрунтоване?)	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)		4,48
7	Середня кількість судових засідань, що відбулися по справах тих респондентів, чії справи вже завершені	Число		3,52
8	Середня кількість судових засідань, що не відбулися через неналежну організацію роботи суду	Число		0,03
9	Середня кількість візитів до суду, що не були пов'язані з судовими засіданнями	Число		2,38

Зміни, рекомендації та система «Електронний суд»

На думку учасників судових проваджень, чи забезпечують наявні матеріально-технічні ресурси потреби працівників суду для ефективного виконання своїх обов'язків?

	Кількість	%
Так	899	61,32%
Ні	159	10,85%
Не відповіли на питання	408	27,83%

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

	Кількість	%
Кращі, ніж очікував (-ла)	382	26,06%
Гірші, ніж очікував (-ла)	57	3,89%
Відповідають очікуванням	835	56,96%
Не відповіли на питання	192	13,10%

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

	Кількість	%
Покращилась значно	205	13,98%
Покращилась несуттєво	174	11,87%
Залишилась без змін	205	13,98%
Децю погіршилася	79	5,39%
Значно погіршилася	7	0,48%
Важко сказати	200	13,64%
Не відповіли на питання	587	40,04%

Чи відомо Вам, що в Україні в усіх судах в тестовому режимі починаючи з 1 січня 2019 р. працює система «Електронний суд» для подання до суду та отримання від суду документів в режимі онлайн?

	Кількість	%
Так	495	33,77%
Ні	822	56,07%
Не відповіли на питання	149	10,16%

Чи користувалися Ви особисто системою «Електронний суд»?

	Кількість	%
Так	137	9,35%
Ні	358	24,42%
Не відповіли на питання	0	0,00%

Якщо Ви користувалися системою «Електронний суд», дайте	Кількість
5	49
4	42
3	29
2	7
1	1
Не відповіли на питання	9
Середня оцінка всіма респондентами	4,02