

## Деснянський районний суд м. Чернігова

Кількість респондентів		111
<b>Розподіл за віковими характеристиками</b>		
18-25 років	10	9,01%
26-39 років	49	44,14%
40-59 років	47	42,34%
60 років і старше	5	4,50%
<b>Розподіл за статтю</b>		
Чоловіча	59	53,15%
Жіноча	52	46,85%
<b>Географічний розподіл</b>		
Респоненти, що проживають населеному пункті, де розташований цей суд	107	96,40%
В іншому населеному пункті	4	3,60%
<b>Розподіл за матеріальними статками</b>		
Змушені економити на харчуванні	1	0,90%
Вистачає на харчування та необхідний одяг, взуття. Для таких покупок як гарний костюм, мобільний телефон, пилосос необхідно заощадити або позичити	15	13,51%
Вистачає на харчування, одяг, взуття, інші покупки. Але для придбання речей, які дорого коштують (таких як сучасний телевізор, холодильник, меблі) необхідно заощадити або позичити	41	36,94%
Вистачає на харчування, одяг, взуття, дорогі покупки. Для таких покупок як машина, квартира необхідно заощадити або позичити	47	42,34%
Будь-які необхідні покупки можуть зробити в будь-який час	7	6,31%
Не відповідає	0	0,00%
<b>Рівень освіти</b>		
Середня та неповна середня	29	26,13%

Вища та неповна вища	82	73,87%
Інше	0	0,00%
<b>Розподіл за роллю в судовому процесі</b>		
Є учасником судових проваджень і представляєте особисто себе	26	23,42%
Є учасником судових проваджень, але представляєте іншу фізичну чи юридичну особу (с адвокатом, представником прокуратури, юрист-консультантом)	44	39,64%
Не є учасником судових проваджень	41	36,94%
Інше	0	0,00%
<b>Розподіл за судовим процесом</b>		
Цивільний процес	25	22,52%
Кримінальний процес	19	17,12%
Адміністративний процес	15	13,51%
Господарський процес	0	0,00%
Справа про адміністративні правопорушення	11	9,91%
<b>Розподіл за стадією розгляду справи</b>		
Розгляд справи ще не розпочато	16	14,41%
Справа перебуває в процесі розгляду	50	45,05%
Розгляд справи завершено (винесено рішення)	4	3,60%
Інше	0	0,00%

**Загальна оцінка якості роботи суду за 5-бальною шкалою.**

№	Респондент за характеристикою	Кількість респондентів	1 (дуже погано)					Середня інтегральна оцінка
			2	3	4	5	Не відповіли	
1	Респонденти віком 18-25 років	10	1	2	4	2	1	3,78
2	Респонденти віком 26-39 років	49	0	5	14	30	0	4,51
3	Респонденти віком 40-59 років	47	1	3	11	32	0	4,57
4	Респонденти віком 60 років і старше	5	1	0	1	2	0	3,40

5	Чоловіки	59	1	1	5	17	34	1	4,41
6	Жінки	52	0	2	5	13	32	0	4,44
7	Респонденти з середньою та неповною середньою освітою	29	1	2	6	9	10	1	3,89
8	Респонденти з вищою та неповною вищою освітою	82	0	1	4	21	56	0	4,61
9	Респонденти, які мають іншу освіту	0	0	0	0	0	0	0	#ДЕЛ/0!
10	Місцеві респонденти	107	1	2	10	30	64	0	4,44
11	Респонденти, що проживають у іншому населеному пункті	4	0	1	0	0	2	1	4,00
12	Респонденти, які змушені економити на харчуванні	1	0	0	0	0	1	0	5,00
13	Респонденти, яким вистачає на харчування та необхідний одяг, взуття. Для таких покупок як гарний костюм, мобільний телефон, пілосос необхідно заощадити або позичити	0	0	0	0	0	0	0	#ДЕЛ/0!
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	41	0	1	2	14	24	0	4,49
15	Респонденти, яким вистачає на харчування, одяг, взуття, дорогі покупки. Для таких покупок як машина, квартира необхідно заощадити або позичити	47	0	1	1	11	34	0	4,66
16	Респонденти, які будь-які необхідні покупки можуть зробити в будь-який час	7	0	0	1	1	5	0	4,57
17	Респонденти, які не вказали матеріальне становище своєї родини	0	0	0	0	0	0	0	#ДЕЛ/0!
18	Респонденти, які є учасниками судових проваджень і представляють особисто себе	26	1	1	4	14	5	1	3,84

19	Респонденти, які є учасниками судових проваджень, але представляють іншу фізичну чи юридичну особу (є адвокатом, представником прокуратури, юрист-консультантом)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	#ДЕЛ/0!
20	Респонденти, які не є учасниками судових проваджень	41	0	2	6	12	21	0	0	0	0	4,27
21	Середня оцінка іншими респондентами	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	#ДЕЛ/0!
22	Респонденти, що беруть участь у цивільних справах	25	0	1	2	10	12	0	0	0	0	4,32
23	Респонденти, що беруть участь у кримінальних справах	19	1	0	0	2	15	1	0	0	0	4,67
24	Респонденти, що беруть участь у адміністративних справах	15	0	0	1	3	11	0	0	0	0	4,67
25	Респонденти, що беруть участь у господарських справах	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	#ДЕЛ/0!
26	Респонденти, що беруть участь у справах про адміністративні правопорушення	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	#ДЕЛ/0!
	<b>Середня оцінка всіма респондентами</b>	<b>111</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>30</b>	<b>66</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4,43</b>

**Середній інтегральний показник за вимірами якості**

**4,67**

**Доступність суду. Інтегральні показники за картками громадянського звітування**

№	Показник	Одиниця виміру	Значення
1	Чи легко Вам було знайти будівлю суду?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,77
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)	4,78

	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)	4,59
3		Від 1 (цілком так) до 5 (цілком ні)	4,96
4	Чи зазнавали Ви певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони?		
	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)	4,49
5		Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,75
6	Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось додзвонитися?		
	Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось отримати потрібну інформацію?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,76
7			
	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)	4,65
8		Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3,88
9	Чи могли б Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката у разі необхідності?		
	<b>ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС</b>		<b>4,62</b>

\* 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)	4,84
2	– вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,84
3	– чистота та прибраність приміщень	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,83
4	– достатність освітлення	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,84
	<b>ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС</b>		<b>4,83</b>

**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)	4,85
	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)	4,82
4	– правил допуску в суд та перебування в ньому	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,85
5	– справ, що призначені до розгляду	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,85
6	– зразків документів (заяв, клопотань тощо)	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,83
7	– порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,86
8	Чи користувалися Ви сторінкою суду в мережі інтернет?	відсоток	49,55%
9	Чи знайшли Ви на сторінці суду потрібну для Вас інформацію?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,84
	<b>ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС</b>		<b>4,84</b>

**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)	4,70
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)	4,93
3	Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами:		
4	– доброзичливість, повагу, бажання допомогти	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,70
	– однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,67
	– професіоналізм, знання своєї справи	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,71
	<b>ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС</b>		<b>4,74</b>

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)	4,27
2	Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,60
3	Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,59
4	Чи вважаєте Ви обґрунтованими затримки/ перенесення слухань у розгляді Вашої справи?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,50
	<b>ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС</b>		<b>4,49</b>

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)	4,38
2	коректність, доброзичливість, ввічливість	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,55
3	належна підготовка до справи та знання справи	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,56
4	надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,53
5	дотримання процедури розгляду	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,54
	<b>ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС</b>		<b>4,51</b>

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

№	Показник	Одиниця виміру		Значення
		число		
1	Кількість респондентів, чії справи вже завершено			49
2	Рішення на користь респондента	Так	70,59%	29,41%
		Ні	Ні	
3	Отримання респондентами тексту рішення по справі	Так	100,00%	0,00%
		Ні	Ні	

4	Вчасне отримання респондентами тексту рішення по справі	Так	100,00%	Ні	0,00%
5	Легкість та доступність для розуміння мови викладення рішення	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)			4,45
6	Сприйняття респондентами обґрунтованості рішення (чи було рішення добре обґрунтоване?)	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)			4,32
7	Середня кількість судових засідань, що відбулися по справах тих респондентів, чий справи вже завершено	Число			3,24
8	Середня кількість судових засідань, що не відбулися через неналежну організацію роботи суду	Число			0,06
9	Середня кількість візитів до суду, що не були пов'язані з судовими засіданнями	Число			0,22

**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	65	58,56%
Ні	18	16,22%
Не відповіли на питання	28	25,23%

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

	Кількість	%
Кращі, ніж очікував (-ла)	15	13,51%
Гірші, ніж очікував (-ла)	5	4,50%
Відповідають очікуванням	60	54,05%
Не відповіли на питання	31	27,93%

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	1	0,90%
Покращилась несуттєво	16	14,41%
Залишилась без змін	13	11,71%
Дещо погіршилася	2	1,80%
Значно погіршилася	0	0,00%
Важко сказати	6	5,41%
Не відповіли на питання	72	64,86%

**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	46	41,44%
Ні	64	57,66%
Не відповіли на питання	1	0,90%

**Чи користувалися Ви особисто системою «Електронний суд»?**

	Кількість	%
Так	18	16,22%
Ні	28	25,23%
Не відповіли на питання	0	0,00%

**Якщо Ви користувалися системою «Електронний суд», дайте оцінку роботі цієї системи. Використовуйте 5-бальну шкалу**

	Кількість
5	12
4	3
3	2
2	0
1	0
Не відповіли на питання	1
Середня оцінка всіма респондентами	<b>4,59</b>