

На виконання рішення Ради суддів України від 12 травня 2016 року № 35 в апеляційному суді Донецької області в рамках Проекту «Система оцінки якості роботи суду: стандарти, критерії, показники та методи» проведено анкетування яке включало в себе опитування відвідувачів суду щодо якості функціонування суду. В анкетування взяли участь 231 респондент.

За результатами анкетування «Анкета опитування відвідувачів суду щодо якості функціонування суду»:

З 231 опитаних респондентів віком від 18 до 25 років 27 осіб (11,69%); від 26 до 39 років 96 осіб (41,56%); від 40 до 59 років – 96 осіб (41,56%); 60 років і старші – 12 осіб (5,19%).

Неповну середню або середню освіту мають 18 опитуваних (7,79%); 37 (16,02%) - професійно-технічну або базову вищу; 175 (75,76%) – повну вищу; 1 (0,43%) - інше.

143 (61,90%) опитуваних мають вищу юридичну освіту, 88 (38,10%) – не мають вищої юридичної освіти.

В населеному пункту, де розташований суд мешкають 108 (46,75%) опитуваних; в іншому населеному пункті - 100 (43,29%); прибули з території, тимчасово не підконтрольній українській владі – 22 (9,52%) опитуваних.

Нижче середнього статку вважали себе 56 (24,24%) респондентів; 163 (70,56%) – вважали себе з середнім статком; 12 (5,2%) – заможними.

На запитання № 5 «**Мета Вашого візиту до Апеляційного суду Донецької області**», 111 (48,05%) респондентів відмітили «1» - взяти участь у судовому засіданні: позивач, відповідач, третя особа, свідок, потерпілий (підкресліть потрібне); 54 (23,38%) відмітили «2» - виступити у професійній якості в судовому засіданні; 4 (1,73%) відмітили «3» - взяти участь у засіданні як представник громадськості, ЗМІ; 16 (6,93%) відмітили «4» - отримати інформацію про рух апеляційної скарги і справи; 27 (11,69%) відмітили «5» отримати судові рішення; 1 (0,43%) відмітив «6» - надати документи на виконання ухвали апеляційного суду про усунення недоліків; 2 (0,86%) відмітили «7» - подати апеляційну скаргу або заяву про перегляд судового рішення за нововиявленими обставинами; 6 (2,60%) відмітили «8» – інше.

На запитання № 7 «**Як часто Ви були учасником судового процесу?**» 39 (16,88%) респондентів відмітили «1» - це мій перший судовий процес; 48 (20,78%) відмітили «2» - був учасником процесу 2-5 разів; 143 (61,90%) відмітили «3» - був учасником процесу 6 разів і більше. 1 (0,43%) респондент зазначив що не був учасником судового процесу.

На запитання № 8 «**Зазначте, будь ласка, категорію Вашої справи**», 80 (34,63%) респондентів відмітили «1» - кримінальна справа; 135 (58,44%) відмітили «2» - цивільна справа; 10 (4,33%) відмітили «3» - справа про адміністративне правопорушення.

На запитання № 9 «**Який рівень Вашої обізнаності з роботою судів та суддів в цілому**», 116 (50,22%) респондентів відмітили «1» - цілком обізнаний; 72 (31,17%) відмітили «2» - загалом обізнаний; 37 (16,02%) відмітили «3» - майже не обізнаний; 5 (2,16%) відмітили «4» - зовсім не обізнаний.

На запитання № 10 «**Чи задоволені Ви організацією роботи суду?**», 117 (50,65%) респондентів відмітили «1» - повністю задоволений; 100 (43,29%) відмітили «2» - частково задоволений; 14 (6,06%) відмітили «3» - незадоволений.

На запитання № 11 «**Як Ви оцінюєте роботу канцелярії суду та працівників апарату суду в цілому?** (дотримання графіку роботи, безперешкодне ознайомлення з матеріалами справи, вчасне отримання судових рішень, тощо)», 221 (95,67%) респондента відмітили «1» - задовільно; 10 (4,33%) відмітили «2» - незадовільно.

На запитання № 12 «**Оцініть, будь ласка, інформаційне наповнення стендів у приміщенні суду:** (Чи повною мірою задовольняє Вас наявна інформація щодо правил пропуску в суд та перебування в ньому, зразків документів тощо?), 227 (98,27%) респондента відмітили «1» - задовільно; 4 (1,73%) відмітили «2» - незадовільно.

На запитання № 13 «**Яку інформацію, на Вашу думку, необхідно ще розмістити на стендах у приміщенні суду**» відповіли 35 (15,15 %) респондентів, які зазначили необхідним розмістити на стенді в приміщенні суду: списки суддів, розмістити телефони цивільної та кримінальної канцелярії та збільшити шрифт викладеної інформації на стенді. 10 (4,33%) респондентів зазначили про те, що додатково нічого розміщувати не потрібно з яких 50 відсотків відмітили про достатність розміщеної інформації.

На запитання № 14 «**Наскільки Ви задоволені рівнем інформаційного наповнення сайту Апеляційного суду Донецької області**», 74 (32,03%) респондента відмітили «1» - повністю задоволений; 95 (41,13%) відмітили «2» - задоволений; 6 (2,60%) відмітили «3» - не задоволений; 56 (24,24%) відмітили «4» - не користувався інформацією з сайту апеляційного суду.

На запитання № 15 «**Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами такі риси, як доброзичливість, повага, бажання допомогти, професіоналізм, однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу?**», 216 (93,51%) респондента відмітили «1» - так; 15 (6,49%) відмітили «2» - ні.

На запитання № 16 «**Оцініть, будь ласка, зручність та комфортність під час Вашого перебування у суді?** (достатність зручних місць для очікування, можливість ознайомлення з необхідною інформацією, чистота приміщень, вільний доступ до побутових приміщень (туалетів), достатність

освітлення тощо ?)», 52 (22,51%) респондента відмітили «1» - відмінно; 125 (54,11%) відмітили «2» - добре; 45 (19,48%) відмітили «3» - задовільно; 8 (3,46%) відмітили «4» - незадовільно.

На запитання № 17 «**Як Ви вважаєте, чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду?**», 108 (46,75%) респондента відмітили «1» - так; 27 (11,69%) відмітили «2» - ні; 96 (41,56%) відмітили «3» - більш-менш.

На запитання № 18 «**Чи дотримуються терміни судового розгляду справ?**», 182 (78,79%) респондента відмітили «1» - так; 44 (19,05%) відмітили «2» - ні. 2 (0,86%) респондента зазначили «не завжди»

На запитання № 19 «**Як на Вашу думку, чи було характерним для судді, що розглядав Вашу справу (як головуючий колегії суддів) неупередженість та незалежність (суддя не піддавався зовнішньому тиску, якщо такий був)?**», 130 (56,28%) респондента відмітили «1» - так; 31 (13,42%) відмітили «2» - ні; 68 (29,44%) відмітили «3» - більш-менш.

На запитання № 20 «**Як на Вашу думку, чи було характерним для судді, що розглядав Вашу справу (як головуючий колегії суддів) коректність, доброзичливість, ввічливість?**», 173 (74,89%) респондента відмітили «1» - так; 10 (4,33%) відмітили «2» - ні; 45 (19,48%) відмітили «3» - більш-менш.

На запитання № 21 «**Як на Вашу думку, чи було характерним для судді, що розглядав Вашу справу (як головуючий колегії суддів) належна підготовка до справи та знання справи?**», 157 респондента відмітили «1» - так (67,97%); 13 відмітили «2» - ні (5,63%); 58 відмітили «3» - більш-менш (25,11%).

На запитання № 22 «**Як на Вашу думку, чи було характерним для судді, що розглядав Вашу справу (як головуючий колегії суддів) надання можливостей сторонам обґрунтувати свою позицію?**», 172 (74,46%) респондента відмітили «1» - так; 7 (3,03%) відмітили «2» - ні; 50 (21,65%) відмітили «3» - більш-менш.

На запитання № 23 «**Як на Вашу думку, чи було характерним для судді, що розглядав Вашу справу (як головуючий колегії суддів) дотримання процедури розгляду?**», 179 (77,49%) респондента відмітили «1» - так; 5 (2,16%) відмітили «2» - ні; 45 (19,48%) відмітили «3» - більш-менш.

На запитання № 24 «**Чи рішення по Вашій справі було на Вашу користь?**», 131 (56,71%) респондента відмітили «1» - так; 81 (35,06%) відмітили «2» - ні.

На запитання № 25 «**Чи плануєте Ви оскаржувати судові рішення по Вашій справі?**», 73 (31,6%) респондента відмітили «1» - так; 140 (60,61%) відмітили «2» - ні.

На запитання № 26 «**Чи вчасно ви отримали текст (повний або вступну та резолютивні частини) судового рішення по Вашій справі?**», 191 (82,68%) респондента відмітили «1» - так; 33 (14,29%) відмітили «2» - ні.

На запитання № 27 «**Чи було рішення викладено легкою, доступною для розуміння мовою?**», 215 (93,07%) респондента відмітили «1» - так; 9 (3,9%) відмітили «2» - ні.

На запитання № 28 «**Вкажіть загальну кількість судових засідань, що відбулися по Вашій справі**», 64 (27,71%) респондента відмітили - 1 судове засідання; 48 (20,78%) відмітили - 2 судового засідання; 39 (16,88%) відмітили - 3 судового засідання; 17 (7,36%) відмітили - 4 судового засідання; 6 (2,6%) відмітили - 5 судових засідань; 4 (1,73%) відмітили - 6 судових засідань; 5 (2,16%) відмітили - 7 судових засідань; 5 (2,16%) відмітили - 8 судових засідань; 3 (1,3%) відмітили - 10 судових засідань; 1 відмітив (0,43%) - 12 судових засідань; 2 (0,86%) відмітили - 15 судових засідань; 1 (0,43%) відмітив - 50 судових засідань; 20 (8,66%) відмітили «0». 3 (1,29%) респондента зазначили «багато», 1 (0,43%) – «більше 1 разу», 1 (0,43%) – «більше 5 разів».

На запитання № 29 «**Вкажіть загальну кількість судових засідань, що не відбулися через неналежну організацію роботи суду**», 22 (9,52%) респондента відмітили - 1 судове засідання; 9 (3,9%) відмітили - 2 судового засідання; 3 (1,3%) відмітили - 3 судових засідань; 1 (0,43%) відмітив - 4 судових засідань; 2 (0,86%) відмітили - 5 судових засідань; 1 (0,43%) відмітив - 7 судових засідань; 1 (0,43%) відмітив - 10 судових засідань; 1 (0,43%) відмітив - 20 судових засідань; 190 (82,25%) відмітили «0». 1 (0,43%) респондент зазначив «іноді».

На запитання № 30 «**Вкажіть загальну кількість візитів до суду, що не були пов'язані з участю в судових засіданнях**», 36 (15,58%) респондента відмітили - 1 візит; 24 (10,39%) відмітили - 2 візити; 12 (5,19%) відмітили - 3 візити; 4 (1,73%) відмітив - 4 візити; 8 (3,46%) відмітили - 5 візитів; 5 (2,16%) відмітили - 10 візитів; 1 (0,43%) відмітив - 15 візитів; 1 (0,43%) відмітив - 50 візитів (0,43%); 2 (0,86%) відмітили - 20 візитів; 130 (56,28%) відмітили - 0 візитів. 1 (0,43%) респондент зазначив «достатньо», 1 (0,43%) - «більше 50 разів»; 1 (0,43%) - «неможливо визначити»; 2 (0,86%) - «багато».

На запитання № 31 «**Як Ви вважаєте, чи достатньо у працівників суду матеріально-технічних ресурсів для ефективного виконання своїх обов'язків?**», 169 (73,16%) респондента відмітили «1» - так; 57 (24,68%) відмітили «2» - ні. 1 (0,43%) респондент зазначив «невідомо».

На запитання № 32 «Скажіть будь-ласка, якими є Ваші враження від візиту до суду сьогодні порівняно з Вашими очікуваннями?», 33 (14,28%) респондента відмітили «1» - кращі, ніж очікував; 16 (6,93%) відмітили «2» - гірші, ніж очікував; 182 (78,79%) відмітили «3» - відповідають очікуванням. 1 (0,43%) респондент зазначив «невідомо».

На запитання № 33 «Якщо Ви були в цьому суді раніше, на Ваш погляд, чи змінилася якість роботи суду з того часу?», 60 (25,97%) респондента відмітили «1» - покращилась; 74 (32,03%) відмітили «2» - відповідає можливостям роботи в умовах АТО; 37 (16,02%) відмітили «3» - залишилась без змін; 4 (1,73%) відмітили «4» - погіршилась; 53 (22,94%) відмітили «5» - важко сказати.

На запитання № 34 «Чи довіряєте Ви Апеляційному суду Донецької області?», 156 (67,53%) респондента відмітили «1» - так; 17 (7,36%) відмітили «2» - ні; 56 (24,24%) відмітили «3» - важко сказати.

На запитання 35 «Ваші зауваження та побажання щодо організаційного забезпечення діяльності Апеляційного суду Донецької області» відповіли 89 (38,53) респондентів, з яких 29 (12,55%) зазначили про відсутність пропозицій та зауважень; 47 (20,25%) зазначили як побажання збільшення місця для очікування судових засідань та розміщення суду в одному приміщенні; 26 (11,26%) висловили у якості побажання - своєчасність початку розгляду справи, 1 (0,43%) респондент побажав продовжувати розглядати справ у визначений законом строк. Серед інших зауважень та побажань є: здійснення аналізу практики по розгляду певних категорій справ - 1 (0,43%) респондент, забезпечення безпеки відвідувачів, суддів та працівників апарату суду – 2 респондента (0,86%), 6 (2,59%) респондентів зазначили про необхідність додержання суддями законів, прав людини, неупередженості під час розгляду справи; 2 (0,86%) респондента побажали покращення матеріального забезпечення працівників апарату суду, 5 респондентів (2,16%) подякували за роботу, один з них побажав свою професійність та коректність розповсюдити на місцеві суди.