Анкетування відвідувачів суду проводилось за допомогою Анкети **опитування відвідувачів щодо якості функціонування суду (картка громадянського звітування)**.

В опитуванні прийняли участь респонденти у віці: 18-25 років – 4 особи, 26-39 років – 14 осіб, 40-59 років – 10 осіб, 60 років і старше – 2 особи.

З них, 16 осіб чоловічої статі та 14 осіб жіночої статі.

Рівень освіти відвідувачів, що прийняли участь в опитуванні, наступний: середня та неповна середня – 4, повна вища - 26. Також, з 30 опитуваних осіб у 18 наявна вища юридична освіта.

Із опитуваних респондентів в суді представляли себе - 6 осіб, іншу особу – 18, інше – 6 осіб.

**На запитання «Як часто Ви були учасником судового процесу?»** отримані наступні відповіді: відповідь «Це мій перший судовий процес» надало 8 респондентів, «6 разів та більше» - 20, «2-5 разів» - 2.

**На запитання «В якому з видів судового процесу Ви берете участь» відповіли наступним чином:** цивільний процес - 16, кримінальний процес - 10, адміністративний процес - 4.

**На запитання «На якій стадії розгляду перебуває у цьому суді Ваша справа» отримані такі відповіді**: розгляд справи не розпочато - 6, справа перебуває в процесі розгляду - 6, розгляд справи завершено (винесено рішення) – 16, інше - 2.

**Питання «Який ступінь Вашої обізнаності з роботою судів та суддів у цілому» отримало наступні відповіді:**

Цілком обізнані з роботою суду - 14 респондентів, 8 респондентів обізнані загалом, майже не обізнані – 4, зовсім не обізнані - 4.

За 5-бальною шкалою, де «1» бал - цілком ні, «2» - швидше ні, «3» - більш-менш (варіант: і так, і ні), «4» - швидше так, «5» - цілком так, отримали наступні відповіді:

-  якість роботи суду оцінили на відмінно -  18 респондентів, добре - 10 респондентів, задовільно -2.

- легкість знаходження будівлю суду оцінили на «5» - 26 респондентів;

- зручність діставатися до будівлі суду громадським транспортом оцінили на «5»*-* 18 респондентів, на «4» - 6, на «3» - 4, на «1» - 2 респонденти.

- зручність паркування автомобілю (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду оцінили на «5»*-* 12 респондентів, на «4» - 4, на «3» - 6, на «2» - 2 респонденти, на «1» - 6.

- певні перешкоди у доступі до приміщень суду через обмеження охорони зазначили - 8 осіб,

- можливість безперешкодно потрапити до приміщення суду людям з обмеженими можливостями  оцінили  на «5» - 16 на «2» - 8 респондентів, на «4» - 2, 4 респонденти вважають, що така можливість відсутня взагалі.

          - 18 особам доводилось телефонувати до суду й вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію,

-  20 респондентів вважають, що графік роботи канцелярії суду надає можливість вчасно та безперешкодно вирішувати справи у суді (подати позов, ознайомитися з матеріалами, отримати рішення, ухвалу, вирок та ін.),

- дозволити витрати на послуги адвоката (юриста - консультанта) у разі необхідності: цілком можуть – 22 особи, швидше ні - 2 особи, взагалі ні - 6.

   Що стосується достатності  зручних місць перебування у суді, то 10 респондентів оцінили на «5», на «3» - 6, на «2» - 8, на «1» - 6.

Вільний доступ до побутового приміщення (туалет знаходиться на першому поверсі будівлі, не зачиняється) оцінили на «5» - 14 респондентів, на «3» - 4, на «2» - 6, на «1» - 6.

     Чистоту та прибраність приміщення оцінили на «5» - 14, на «4» - 6, на «3» - 2,  на «2» - 2, на «1» - 6.

Достатність освітлення оцінили на «5» - 12, на «4» - 8, на «3» - 2, на «1» - 8.

              14 респондентів вважають, що інформаційні стенди (дошки об’яв) розташовані у суді зручно, швидше так – вважають 12 осіб, більш-менш – 2 осіб та 2 - вважають, що «ні».

     Що стосуєтьсянаявності інформації стосовно:  

                - розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень, 14 респондентів оцінили на «5», 4 респондентів оцінили на «4», 4 оцінили на «3», 8 – на «2»;

               - правил допуску в суд та перебування в ньому*,* 14 респондентів оцінили на «5», 6 респондентів оцінили на «4», 4 - оцінили на «3», 8 - на «1»;

                 - справ, що призначені до розгляду, 14 респондентів оцінили на «5», 6 респондентів – на «4», 2 – на «2», 8 - на «1»;

                - зразків документів (заяв, клопотань тощо)», 12 респондентів оцінила на «5», 12 респондентів – на «4», 8 – на «1»;

- порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів, 12 респондентів  - задоволені, 8 респондентів – ні, швидше так - 6, більш-менш – 4.

     Сторінкою суду в мережі інтернет користувалися 20 респондентів.

18 респондентів задоволені старанністю працівників суду, 4 респонденти – ні, швидше так - 4, більш-менш – 4.

          16 респондентів вважають, що працівники апарату суду при спілкуванні виявляють  доброзичливість, повагу, бажання допомогти, 8 респондентів - не вважають, швидше так – вважають 6 респондентів.

           18 респондентів відмітили однакове становлення до всіх, незалежно від соціального статусу.

          22 респонденти відмітили високий професіоналізм, знання своєї справи працівниками апарату суду.

Вчасність (відповідно до графіка) початку останнього засідання по справі відвідувача 16 респондентів оцінила на «5», 6 респондентів – на «4»,  8 респондентів - на «1».

16 респондентів зазначили, що їх побажання при призначенні дня та часу засідання були враховані.

Вчасність отримання повісток та повідомлень про розгляд справи 16 відвідувачами оцінено на «5», 4 - на «4», 2 - на «3», 8 – на «1».

Обґрунтованість затримки/ перенесення слухань у розгляді справи відвідувачів оцінили на «5» - 12 осіб, на «4» - 6 осіб, на «3» - 2, на «1» - 8.

 Що стосується роботи суддів, то

-  18 респондентів, вважають, що у своїй роботі судді Жовтневого районного суду м. Маріуполя Донецької області цілком неупереджені та незалежні, 2 респонденти вважають суддів швидше неупередженими та незалежними, 2 – більш-менш, 8 вважають суддів упередженими;

- 22 респонденти вважають, що судді Жовтневого районного суду м. Маріуполя Донецької області  коректні, доброзичливі, ввічливі, належно підготовлені до справи,

- належну підготовка до справи та знання справи суддів оцінили на «5» - 18 респондентів, на «3» - 4, на «1» - 8.

- надання суддею можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію оцінили на «5» - 22 респонденти, на «2» - 2 особи, на «1» - 8.

- дотримання процедури розгляду суддями оцінено на «5» - 16 респондентів, на «4» - 6 осіб, на «1» - 8.

Що стосується ухвалених судом рішень, то 25 респондент зазначили, що рішення ухвалені на їх користь; оскаржувати судові рішення планують ніхто з респондентів не планує.

Повний текст рішення отримали 28 респондентів.

Вчасно отримали текст рішення по справі усі 30 респондентів.