

Модуль «Задоволеність роботою суду його клієнтами»

Період виконання дослідження:

Звітний період: 2019 рік.

Виконавці дослідження: Єсіна Н.В.

Дослідження було здійснене за технічної підтримки ГО «Північна правозахисна група» в рамках програми опитувань відвідувачів судів під час реалізації проекту «Проведення опитувань учасників судових проваджень з використанням методології карток громадянського звітування (КГЗ) в Чернігівській та Сумській областях», який здійснювався Чернігівським громадським комітетом захисту прав людини у партнерстві з громадською організацією «Північна правозахисна група» (м. Суми) за підтримки американського народу, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках Програми «Нове правосуддя».

Організація досліджень та формування вибірки:

З урахуванням загальної кількості відвідувачів за 10 приймальних днів мінімальна допустима вибірка була встановлена на рівні не менше 70 анкет.

Кількість респондентів		93
Розподіл за віковими характеристиками		
18-25 років	6	6,45%
26-39 років	56	60,22%
40-59 років	27	29,03%
60 років і старше	4	4,30%
Розподіл за статтю		
Чоловіча	57	61,29%
Жіноча	36	38,71%
Географічний розподіл		
Респонденти, що проживають населеному пункті, де розташований цей суд	85	91,40%
В іншому населеному пункті	8	8,60%
Розподіл за матеріальними статками		
Змушені економити на харчуванні	7	7,53%
Вистачає на харчування та необхідний одяг, взуття. Для таких покупок як гарний костюм, мобільний телефон, пилосос необхідно заощадити або позичити	16	17,20%
Вистачає на харчування, одяг, взуття, інші покупки. Але для придбання речей, які дорого коштують (таких як сучасний телевізор, холодильник, меблі) необхідно заощадити або позичити	18	19,35%
Вистачає на харчування, одяг, взуття, дорогі покупки. Для таких покупок як машина, квартира необхідно заощадити або позичити	23	24,73%
Будь-які необхідні покупки можуть зробити в будь-який час	4	4,30%

Не відповіли	25	26,88%
Рівень освіти		
Середня та неповна середня	5	5,38%
Вища та неповна вища	88	94,62%
Інше	0	0,00%
Розподіл за роллю в судовому процесі		
Є учасником судових проваджень і представляєте особисто себе	27	29,03%
Є учасником судових проваджень, але представляєте іншу фізичну чи юридичну особу (є адвокатом, представником прокуратури, юрист-консультантом)	54	58,06%
Не є учасником судових проваджень	11	11,83%
Інше	0	0,00%
Розподіл за судовим процесом		
Цивільний процес	28	30,11%
Кримінальний процес	40	43,01%
Адміністративний процес	6	6,45%
Господарський процес	1	1,08%
Справа про адміністративні правопорушення	6	6,45%
Розподіл за стадією розгляду справи		
Розгляд справи ще не розпочато	10	10,75%
Справа перебуває в процесі розгляду	57	61,29%
Розгляд справи завершено (винесено рішення)	14	15,05%
Інше	0	0,00%

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
	Середня оцінка всіма респондентами	93	0	1	7	37	40	8	4,36

Загальна оцінка якості роботи суду за 5-бальною шкалою.

Середній інтегральний показник за вимірами якості

4,44

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)	4,83
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)	4,67
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)	4,13
4	Чи зазнавали Ви певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони?	Від 1 (цілком так) до 5 (цілком ні)	4,64
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)	3,71
6	Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось додзвонитися?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,33
7	Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось отримати потрібну інформацію?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,46

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)	4,68
9	Чи могли б Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката у разі необхідності?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3,66
	ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС		4,30

*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)	4,49
2	– вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,49
3	– чистота та прибраність приміщень	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,63
4	– достатність освітлення	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,58
	ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС		4,55

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)	4,58
	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)	4,63
4	– правил допуску в суд та перебування в ньому	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,62

5	– справ, що призначені до розгляду	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,64
6	– зразків документів (заяв, клопотань тощо)	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,61
7	– порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,56
8	Чи користувалися Ви сторінкою суду в мережі інтернет?	відсоток	73,12%
9	Чи знайшли Ви на сторінці суду потрібну для Вас інформацію?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,79
	ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС		4,63

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)	4,72
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)	4,17
3	Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами:		
4	– доброзичливість, повагу, бажання допомогти	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,53
	– однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,55
	– професіоналізм, знання своєї справи	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,61
	ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС		4,52

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)	3,94

		так)	
2	Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,20
3	Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,47
4	Чи вважаєте Ви обґрунтованими затримки/ перенесення слухань у розгляді Вашої справи?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,23
	ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС		4,21

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)	4,15
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)	4,49
4	– надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,55
5	– дотримання процедури розгляду	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,55
	ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС		4,46

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

№	Показник	Одиниця виміру			Значення
1	Кількість респондентів, чиї справи вже завершено	число			67
2	Рішення на користь респондента	Так	84,00%	Ні	16,00%
3	Отримання респондентами тексту рішення по	Так	90,91%	Ні	9,09%

	справі				
4	Вчасне отримання респондентами тексту рішення по справі	Так	90,38%	Ні	9,62%
5	Легкість та доступність для розуміння мови викладення рішення	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)			4,21
6	Сприйняття респондентами обґрунтованості рішення (чи було рішення добре обґрунтоване?)	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)			4,06
7	Середня кількість судових засідань, що відбулися по справах тих респондентів, чиї справи вже завершено	Число			8,45
8	Середня кількість судових засідань, що не відбулися через неналежну організацію роботи суду	Число			1,48
9	Середня кількість візитів до суду, що не були пов'язані з судовими засіданнями	Число			3,75

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	59	63,44%
Ні	16	17,20%
Не відповіли на питання	18	19,35%

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

	Кількість	%
Кращі, ніж очікував (-ла)	22	23,66%
Гірші, ніж очікував (-ла)	3	3,23%
Відповідають очікуванням	61	65,59%
Не відповіли на питання	7	7,53%

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	27	29,03%
Покращилась несуттєво	21	22,58%
Залишилась без змін	16	17,20%
Дещо погіршилася	0	0,00%
Значно погіршилася	1	1,08%
Важко сказати	5	5,38%
Не відповіли на питання	23	24,73%

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	76	81,72%
Ні	13	13,98%
Не відповіли на питання	4	4,30%

Чи користувалися Ви особисто системою «Електронний суд»?

	Кількість	%
Так	31	33,33%
Ні	44	47,31%
Не відповіли на питання	5	5,38%

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

Кількість

(1 – дуже погано, 2 – незадовільно, 3 – задовільно, 4 – добре, 5 – відмінно, 9 – КН)	
5	6
4	6
3	14
2	3
1	2
Не відповіли на питання	0
Середня оцінка всіма респондентами	3,35

Висновки:

Отримані в ході опитування дані свідчать про загалом позитивну оцінку відвідувачами якості роботи Зарічного районного суду м. Суми: **більшість респондентів (82,80%) високо та добре оцінили якість роботи суду, 7,53% відвідувачів поставили посередню оцінку якості роботи суду, 1 відвідувач поставив негативну оцінку якості роботи суду, 8 - відмовились відповідати на це питання.**

За 5-бальною шкалою середня оцінка суду всіма респондентами становить 4,36.

Як свідчить аналіз окремих вимірів якості роботи суду **найбільш високо** відвідувачі суду оцінили **повноту та ясність інформації у суді** (середній бал оцінювання склав 4,63) та **зручність та комфортність перебування в суді** (середній бал оцінювання склав 4,55), **найбільш критично** було оцінено блоки питань **дотримання термінів судового розгляду** (середній бал оцінювання склав 4,21) та **доступність суду** (середній бал оцінювання склав 4,30). Під час обговорення результатів опитування з представниками суду, було зазначено, що в Зарічному районному суді м. Суми бракує суддів, а навантаження на установу чимале, тож це має вплив на показник дотримання термінів судового розгляду. Щодо доступності, в суді є таблички шрифтом Брайля, будівля має пандус, але відсутність ліфту може завдати незручностей відвідувачам з інвалідністю. Одночасно, треба зазначити про можливість проведення засідань на першому поверсі у разі необхідності та відповідальність працівників суду, які намагаються зробити умови перебування відвідувачів суду максимально зручними.

Середній інтегральний показник за вимірами якості становить 4,44.

Серед інформації, яка була отримана від відвідувачів Зарічного районного суду м. Суми: під час відповіді на питання, **які конкретні зміни, необхідні для покращення роботи цього суду сьогодні**, були отримані пропозиції від відвідувачів, серед яких *«доступний WI-FI», «зробити ліфт для людей з інвалідністю», «збільшити штат суду, оскільки велике навантаження»*. Слід відмітити, що були отримали як позитивні відповіді на кшталт: *«все влаштовує»* та *«все добре»*.

Окремої уваги заслуговує оцінка відвідувачів суду **сторінка суду в мережі інтернет**, адже **73,12 %** користувалися можливістю знайти щось корисне на сторінці суду, щодо питання *«Чи знайшли Ви на сторінці суду потрібну для Вас інформацію?»* - середній бал оцінювання склав 4,79.

Що стосується **роботи системи «Електронний суд»**, **більшість респондентів (81,72%) зазначили, що знають про початок функціонування цієї системи, особисто нею користувалися лише 33,33% (31 особа)**. Конкретних коментарів відвідувачів щодо роботи системи не було, лише зауваження, що потрібне повне впровадження системи. Середній бал оцінювання роботи системи «Електронний суд» відвідувачами склав 3,35.

Наступні рекомендації були складені після аналізу одержаної в ході опитування інформації разом з представниками суду, з метою покращення функціонування суду:

- переглянути можливість зміни місця розташування або збільшення кількості інформаційних стендів суду;
- оновити інформацію щодо можливостей людей з інвалідністю мати зручний доступ до будівлі суду на сторінці суду в інтернеті, на сайті суду та на інформаційних стендах;
- за можливістю покращити якість освітлення в коридорах та встановити додаткові місця в залах засідання для сторін;
- звернутися в черговий раз до ТУ ДСА в Сумській області з пропозиціями по покращенню умов для перебування в суді учасників судових проваджень та безпосередньо працівників суду, адже з боку суду наразі робиться усе можливе.