* Куйбишевський районний суд Запорізької області

**Період виконання дослідження:**

З 2 по 17 травня 2019р.

**Звітний період:**

2019 рік

**Виконавці дослідження:**

ГО «Запорізька правозахисна група».

**Організація дослідження та формування вибірки:**

Кожен третій відвідувач суду протягом робочого дня.

|  |  |
| --- | --- |
| Кількість респондентів |  |
| 1.Розподіл за віковими характеристиками | (1) 18–25 років – 20%,  (2) 26–39 років – 43,3%,  (3) 40–59 років – 26,7%,  (4) 60 років і старше – 10% |
| 2. Розподіл за статтю | чоловіки – 36,7%, жінки – 63,3% |
| 5. Географічний розподіл | проживають респонденти:  у тому населеному пункті,  де знаходиться суд – 40%  в іншому – 60% |
| 6. Розподіл за матеріальними статками | * Змушені економити на харчуванні – 30% * Вистачає на харчування та необхідний одяг, взуття. Для таких покупок як гарний костюм, мобільний телефон, пилосос необхідно заощадити або позичити – 40% * Вистачає на харчування, одяг, взуття, інші покупки. Але для придбання речей, які дорого коштують (таких як сучасний телевізор, холодильник, меблі) необхідно заощадити або позичити – 6,7% * Вистачає на харчування, одяг, взуття, дорогі покупки. Для таких покупок як машина, квартира необхідно заощадити або позичити – 16,7% * Будь-які необхідні покупки можу зробити в будь-який час – 6,7% * КН (код невідповіді): *важко сказати чи відмова від відповіді – 0%* |
| 3. Рівень освіти | Середня та неповна середня – 56,7%  Вища та неповна вища – 43,3%  Інше – 0% |
| 7. Розподіл за роллю в судовому процесі (позивач, свідок, потерпілий і т.д.) | Є учасником судових проваджень і представляєте особисто себе  (є позивачем / відповідачем /свідком / потерпілим) – 60%  Є учасником судових проваджень, але представляєте іншу фізичну чи юридичну особу (є адвокатом, представником прокуратури, юрист-консультантом) – 13,3%  Не є учасником судових проваджень  (наприклад, зайшли отримати інформацію, або спостерігаєте за відкритим процесом) – 10%  Інше – 10% |
| 8. Розподіл за судовим процесом | |  |  | | --- | --- | | Цивільний процес | **40%** | | Кримінальний процес | **33,3%** | | Адміністративний процес | **20%** | | Господарський процес | **-** | | Справа про адміністративні правопорушення | **6,7%** | |
| 9. Розподіл за стадією розгляду справи | |  |  | | --- | --- | | Розгляд справи ще не розпочато | **13,3%** | | Справа перебуває в процесі розгляду | **43,3%** | | Розгляд справи завершено (винесено рішення) | **33,3%** | | Інше | **10%** | |

**Таблиці результатів**

**12. Таблиця 4.1. 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 | ВСЬОГО |  | 0 | 0 | 9 | 2 | 19 |  | 0 | 4,3 |

**Таблиця 4.2. Доступність суду. Інтегральні показники за картками громадянського звітування.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показник** | **Одиниця виміру** | **Значення** |
| 1 | 15. Чи легко респондентам було знайти будівлю суду? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,8 |
| 2 | 16. Чи зручно респондентам діставатися до будівлі суду громадським транспортом? (*Якщо Ви не користуєтеся громадським транспортом, дайте відповідь на наступне запитання*) | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,7 |
| 3 | 17. Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,9 |
| 4 | 18. Чи зазнавали респонденти певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони? | Відсоток «Так», «Ні» | Так – 43,3%  Ні – 56,7% |
| 5 | 19. Чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 3,1 |
| 6 | 20. 21. Чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію телефоном? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,8 |
| 7 | 22. Чи дозволяв графік роботи канцелярії суду вчасно та безперешкодно вирішувати справи у суді (подати позов, ознайомитися з матеріалами, отримати рішення, ухвалу, вирок та ін.)? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,1 |
| 8 | 23. Чи могли б респонденти дозволити витрати на послуги адвоката (юриста- консультанта) у разі необхідності? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 3,7 |
| ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) |  | 4,3 |

**Таблиця 4.3. Зручність та комфортність перебування в суді. Інтегральні показники за картками громадянського звітування.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показник** | **Одиниця виміру** | **Значення** |
| 1 | 24. Достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 5 |
| 2 | 25. Вільний доступ до побутових приміщень (туалетів) | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 5 |
| 3 | 26. Чистота та прибраність приміщень | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 5 |
| 4 | 27. Достатність освітлення | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 5 |
| ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) |  | 5 |

**Таблиця 4.4. Повнота та ясність інформації. Інтегральні показники за картками громадянського звітування.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показник** | **Одиниця виміру** | **Значення** |
| 1 | 28. Зручність розташування інформаційних стендів та дошок об’яв | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 5 |
| 2 | 29. Задоволеність наявністю інформації щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,9 |
| 3 | 30. Задоволеність наявністю інформації щодо правил допуску в суд та перебування в ньому | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 5 |
| 4 | 31. Задоволеність наявністю інформації щодо справ, що призначені до розгляду | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 5 |
| 5 | 32. Задоволеність наявністю інформації щодо зразків документів (заяв, клопотань, тощо) | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 5 |
| 6 | 33. Задоволеність наявністю інформації щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 3,7 |
| 7 | 34. Відсоток учасників проваджень, що користувалися сторінкою суду в мережі Інтернеет ? | відсоток | Так – 46,7%  Ні – 30% |
| 8 | 35. Чи знайшли учасники проваджень на сторінці суду потрібну інформацію? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,5 |
| ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) |  | 4,6 |

**Таблиця 4.5. Сприйняття роботи працівників апарату суду. Інтегральні показники за картками громадянського звітування.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показник** | **Одиниця виміру** | **Значення** |
| 1 | 36. 37. Старанність працівників апарату суду та відсутність помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 3,5 |
| 2 | 38. Виявлення працівниками апарату суду доброзичливості, поваги, бажання допомогти | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 5 |
| 3 | 39. Виявлення працівниками апарату суду однакового ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 5 |
| 4 | 40. Виявлення працівниками апарату суду професіоналізму, знання своєї справи | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 5 |
| ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС |  |  | 4,6 |

**Таблиця 4.6. Дотримання термінів судового розгляду. Інтегральні показники за картками громадянського звітування.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показник** | **Одиниця виміру** | **Значення** |
| 1 | 41. Вчасний (відповідно до графіку) початок останнього засідання по справі | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 5 |
| 2 | 42. Врахування побажання учасника судового провадження при призначенні дня та часу засідання | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 5 |
| 3 | 43. Вчасне отримання повістки та повідомлення про розгляд справи | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 5 |
| 4 | 44. Обґрунтованість затримки/ перенесення слухань у розгляді справи | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 5 |
| ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС |  |  | 5 |

**Таблиця 4.7. Сприйняття роботи судді. Інтегральні показники за картками громадянського звітування.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показник** | **Одиниця виміру** | **Значення** |
| 1 | 45. Неупередженість та незалежність (суддя не піддався зовнішньому тиску , якщо такий був) | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,2 |
| 2 | 46. Коректність, доброзичливість, ввічливість | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 5 |
| 3 | 47. Належна підготовка до справи та знання справи | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,9 |
| 4 | 48. Надання можливостей сторонам обгрунтовувати свою позицію | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,9 |
| 5 | 49. Дотримання процедури розгляду | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 3,4 |
| ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС |  |  | 4,5 |

**Таблиця 4.8. 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 | 16 |
| 2 | 50. Рішення на користь респондента | Відсотки «Так» / «Ні» | Так – 43,8%  Ні – 56,2% |
| 3 | 51. Наміри респондента оскаржувати рішення | Відсотки «Так» / «Ні» | Так – 50%  Ні – 50% |
| 4 | 52. Отримання респондентами тексту рішення по справі | Відсотки «Так» / «Ні» | Так – 100%  Ні – 0% |
| 5 | 53. Вчасне отримання респондентами тексту рішення по справі | Відсотки «Так» / «Ні» | Так – 93,8%  Ні – 6,3% |
| 6 | 54. Легкість та доступність для розуміння мови викладення рішення | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 5 |
| 7 | 55. Сприйняття респондентами обґрунтованості рішення (чи було рішення добре обґрунтоване?) | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 3,5 |
| 8 | 56. Середня кількість судових засідань, що відбулися по справах тих респондентів, чиї справи вже завершено | Число | 2 |
| 9 | 57. Середня кількість судових засідань, що не відбулися через неналежну організацію роботи суду | Число | 0 |
| 10 | 58. Середня кількість візитів до суду, що не були пов’язані з судовими засіданнями | Число | 0 |

**Рекомендації учасників судових проваджень та зміни за останній час**

1) Виміри якості, які слід покращувати в першу чергу.

|  |  |
| --- | --- |
| **Вимір якості** | **Ранг** |
| Доступність суду | 1 (4,3) |
| Зручність та комфортність перебування у суді | 4 (5) |
| Повнота та ясність інформації | 3 (4,6) |
| Дотримання термінів судового розгляду | 4 (5) |
| Якість роботи працівників апарату суду | 3 (4,6) |
| Якість роботи судді | 2 (4,5) |

2) 59. Рекомендації учасників судових проваджень

-

3) 60. На думку учасників судових проваджень, чи забезпечують наявні матеріально-технічні ресурси потреби працівників суду для ефективного виконання своїх обов’язків?

|  |  |
| --- | --- |
| Так | 43,3% |
| Ні | 16,7% |
| Не відповіли на запитання | 40% |

4) 61. Враження респондентів від візиту до суду у порівнянні з очікуваннями

|  |  |
| --- | --- |
| Кращі, ніж очікував | 6,7% |
| Гірші, ніж очікував | 0% |
| Відповідають очікуванням | 33,3% |
| Не відповіли на запитання | 60% |

5) 62. Для респондентів, що були в цьому суді раніше (минулого року, або ще раніше), чи змінилася, на їх погляд якість роботи суду загалом?

|  |  |
| --- | --- |
| Покращилась значно | 0% |
| Покращилась несуттєво | 10% |
| Залишилась без змін | 0% |
| Дещо погіршилася | 0% |
| Значно погіршилася | 6,7% |
| Важко сказати | 6,7% |
| Не відповіли на запитання | 76,7% |

5) 65. Для респондентів, що були в цьому суді раніше, чи відчули вони певні зміни в організації роботи суду після запровадження автоматизованої системи діловодства?

|  |  |
| --- | --- |
| 4,5 Так, відчув позитивні зміни | 0% |
| 1,2 Так, відчув негативні зміни | 0% |
| 3. Ні, не відчув ніяких змін | 3,3% |
| 9. Не відповіли на запитання | 96,7% |

**Висновки:**

*За результатами проведеного дослідження оцінки якості роботи суду в 2019 році, за 5-бальною шкалою загальна оцінка якості роботи суду дорівнює 4,3, що вказує на достатній рівень задоволеності учасників судових проваджень якістю роботи суду.*

*Показники за вимірами якості роботи суду також знаходяться на достатньо високому рівні та складають:*

*доступність – 4,3*

*зручність і комфортність перебування – 5,0*

*повнота та ясність інформації – 4,6*

*дотримання термінів судового розгляду – 5,0*

*якість роботи працівників апарату – 4,6*

*якість роботи суддів – 4,5*

**Рекомендації:**

*Незважаючи на достатній рівень оцінки роботи суду, доцільно звернути увагу на такі показники, як:*

1. *Доступність до суду, що включає:*

* *можливість для людей з обмеженими можливостями безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду – 3,1*
* *можливість респондентів дозволити витрати на послуги адвоката (юриста- консультанта) у разі необхідності – 3,7*
* *можливість вчасно та безперешкодно вирішувати справи у суді (подати позов, ознайомитися з матеріалами, отримати рішення, ухвалу, вирок та ін.) виходячи з графіку роботи канцелярії – 4,1*

1. *Повнота та ясність інформації, що включає:*

* *задоволеність наявністю інформації щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів – 3,7*

1. *Якість роботи працівників апарату суду, а саме, старанність працівників апарату суду та відсутність помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків – 3,5*
2. *Якість роботи судді, що включає:*

* *дотримання процедури розгляду – 3,4*
* *неупередженість та незалежність (суддя не піддався зовнішньому тиску , якщо такий був) – 4,2*

1. *Судове рішення, а саме, сприйняття респондентами обґрунтованості рішення (чи було рішення добре обґрунтоване) – 3,5*

*Враховуючи наведені показники, можна визначити наступні рекомендації:*

***Щодо зручності та комфортності перебування в суді:***

* *вжити заходів щодо поліпшення забезпечення безперешкодного доступу до суду відвідувачів з обмеженими можливостями (зокрема, встановити пандус, тощо);*
* *провести інформаційну кампанію (розмістити на стендах інформацію, тощо) про можливість отримання безоплатної правової допомоги в Центрах та Бюро системи БВПД;*
* *розглянути можливість зміни графіку роботи канцелярії суду для більшої зручності відвідувачів;*
* *звернути увагу на якість та інформаційну наповненість стендів щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізитів та розмірів платежів;*
* *проаналізувати можливість організації пункту з надання послуг з роздрукування та копіювання процесуальних документів для відвідувачів суду;*
* *розглянути можливість встановлення кулерів з водою або організації пунктів продажу напоїв, встановлення кавового апарату в суді;*
* *розробити систему налагодження зворотного зв’язку з користувачами судових послуг через скриньки для повідомлень, відгуків, пропозицій щодо покращення роботи суду, листів вдячності за ефективну роботу.*

***Щодо роботи працівників апарату суду та суддів:***

* *звернути увагу на дотримання процедури розгляду;*
* *проаналізувати можливості якіснішого обґрунтування рішень та викладення їх у зрозумілішій для учасників проваджень формі;*
* *проаналізувати питання щодо перспективи професійного зростання працівників апарату та суддів;*
* *підтримувати на належному рівні дотримання працівниками апарату суду загальних правил етичної поведінки, принципів професійності, доброзичливості та гідності;*
* *брати участь у навчально-тренувальних заходах щодо покращення професійних навичок в роботі;*
* *підтримувати співпрацю з громадськістю, ЗМІ.*