

Завершився проект «Покращення якості роботи судів Хмельницької, Вінницької та Волинської областей»

Пропонуємо ознайомитись з результатами опитування відвідувачів Іллінецького районного суду Вінницької області.

Іллінецький районний суд

Модуль «Задоволеність роботою суду його клієнтами»

Період виконання дослідження:

Звітний період: 2019 рік.

Виконавці дослідження: посада, П.І.Б.

Дослідження було здійснене за технічної підтримки Благодійної організації «Всеукраїнська коаліція з надання правової допомоги» в рамках програми опитувань відвідувачів судів під час реалізації проекту «Покращення якості роботи судів Хмельницької, Вінницької та Волинської областей через проведення опитування учасників судових проваджень з використанням методології карток громадянського звітування», який здійснювався за фінансової підтримки проекту USAID «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 30 анкет.

| Кількість респондентів | | 30 |
|---|----|-----------|
| Розподіл за віковими характеристиками | | |
| 18-25 років | 3 | 10,00% |
| 26-39 років | 12 | 40,00% |
| 40-59 років | 8 | 26,67% |
| 60 років і старше | 7 | 23,33% |
| Розподіл за статтю | | |
| Чоловіча | 13 | 43,33% |
| Жіноча | 17 | 56,67% |
| Географічний розподіл | | |
| Респоненти, що проживають населеному пункті, де розташований цей суд | 14 | 46,67% |
| В іншому населеному пункті | 16 | 53,33% |
| Розподіл за матеріальними статками | | |
| Змушені економити на харчуванні | 3 | 10,00% |
| Вистачає на харчування та необхідний одяг, взуття. Для таких покупок як гарний костюм, мобільний телефон, пілосос необхідно заощадити або позичити | 7 | 23,33% |
| Вистачає на харчування, одяг, взуття, інші покупки. Але для придбання речей, які дорого коштують (таких як сучасний телевізор, холодильник, меблі) необхідно заощадити або позичити | 15 | 50,00% |
| Вистачає на харчування, одяг, взуття, дорогі покупки. Для таких покупок як машина, квартира | 5 | 16,67% |

| | | |
|--|----|--------|
| необхідно заощадити або позичити | | |
| Будь-які необхідні покупки можуть зробити в будь-який час | 0 | 0,00% |
| Не відповіли | 0 | 0,00% |
| Рівень освіти | | |
| Середня та неповна середня | 16 | 53,33% |
| Вища та неповна вища | 13 | 43,33% |
| Інше | 1 | 3,33% |
| Розподіл за роллю в судовому процесі | | |
| Є учасником судових проваджень і представляєте особисто себе | 11 | 36,67% |
| Є учасником судових проваджень, але представляєте іншу фізичну чи юридичну особу (є адвокатом, представником прокуратури, юрист-консультантом) | 10 | 33,33% |
| Не є учасником судових проваджень | 5 | 16,67% |
| Інше | 4 | 13,33% |
| Розподіл за судовим процесом | | |
| Цивільний процес | 13 | 43,33% |
| Кримінальний процес | 7 | 23,33% |
| Адміністративний процес | 2 | 6,67% |
| Господарський процес | 0 | 0,00% |
| Справа про адміністративні правопорушення | 2 | 6,67% |
| Розподіл за стадією розгляду справи | | |
| Розгляд справи ще не розпочато | 2 | 6,67% |
| Справа перебуває в процесі розгляду | 16 | 53,33% |
| Розгляд справи завершено (винесено рішення) | 5 | 16,67% |
| Інше | 7 | 23,33% |

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 | 30 | 1 | 1 | 8 | 9 | 7 | 4 | 3,77 |

Середній інтегральний показник за вимірами якості

3,92

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) | 3,73 |
| 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) | 2,68 |
| 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) | 2,68 |
| 4 | Чи зазнавали Ви певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони? | Від 1 (цілком так) до 5 (цілком ні) | 4,47 |
| 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) | 3,85 |
| 6 | Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось додзвонитися? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 3,82 |
| 7 | Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось отримати потрібну інформацію? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 3,82 |
| 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) | 3,58 |

| | | | |
|-------------------------|---|--|-------------|
| 9 | Чи могли б Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката у разі необхідності? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 2,00 |
| ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС | | | 3,38 |

*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) | 4,30 |
| 2 | – вільний доступ до побутових приміщень (туалетів) | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,30 |
| 3 | – чистота та прибраність приміщень | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,31 |
| 4 | – достатність освітлення | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,20 |
| ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС | | | 4,28 |

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) | 4,23 |
| | 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) | 4,18 |
| 4 | – правил допуску в суд та перебування в ньому | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,17 |
| 5 | – справ, що призначені до розгляду | Від 1 (цілком ні) до 5 | 4,13 |

| | | | |
|---|--|--|-------------|
| | | (цілком так) | |
| 6 | – зразків документів (заяв, клопотань тощо) | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 3,96 |
| 7 | – порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 3,86 |
| 8 | Чи користувалися Ви сторінкою суду в мережі інтернет? | відсоток | 30,00% |
| 9 | Чи знайшли Ви на сторінці суду потрібну для Вас інформацію? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 2,57 |
| | ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС | | 3,87 |

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) | 4,35 |
| 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) | 3,45 |
| 3 | Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами: | | |
| 4 | – доброзичливість, повагу, бажання допомогти | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,16 |
| | – однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,19 |
| | – професіоналізм, знання своєї справи | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,19 |
| | ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС | | 4,07 |

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 | 2,75 |

| | | | |
|---|--|--|-------------|
| | | (цілком так) | |
| 2 | Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 3,37 |
| 3 | Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,52 |
| 4 | Чи вважаєте Ви обґрунтованими затримки/ перенесення слухань у розгляді Вашої справи? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,00 |
| | ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС | | 3,66 |

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) | 3,94 |
| 2 | – коректність, доброзичливість, ввічливість | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,26 |
| 3 | – належна підготовка до справи та знання справи | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,42 |
| 4 | – надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,29 |
| 5 | – дотримання процедури розгляду | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,24 |
| | ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС | | 4,23 |

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

| № | Показник | Одиниця виміру | | | Значення |
|---|--|----------------|--------|----|-----------|
| 1 | Кількість респондентів, чії справи вже завершено | число | | | 18 |
| 2 | Рішення на користь респондента | Так | 87,50% | Ні | 12,50% |

| | | | | | |
|---|--|-------------------------------------|--------|----|--------|
| 3 | Отримання респондентами тексту рішення по справі | Так | 93,33% | Ні | 6,67% |
| 4 | Вчасне отримання респондентами тексту рішення по справі | Так | 57,14% | Ні | 42,86% |
| 5 | Легкість та доступність для розуміння мови викладення рішення | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 3,71 |
| 6 | Сприйняття респондентами обґрунтованості рішення (чи було рішення добре обґрунтоване?) | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 3,65 |
| 7 | Середня кількість судових засідань, що відбулися по справах тих респондентів, чії справи вже завершено | Число | | | 2,83 |
| 8 | Середня кількість судових засідань, що не відбулися через неналежну організацію роботи суду | Число | | | 0,33 |
| 9 | Середня кількість візитів до суду, що не були пов'язані з судовими засіданнями | Число | | | 0,89 |

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 | 21 | 70,00% |
| Ні | 4 | 13,33% |
| Не відповіли на питання | 5 | 16,67% |

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

| | Кількість | % |
|---------------------------|------------------|----------|
| Кращі, ніж очікував (-ла) | 7 | 23,33% |
| Гірші, ніж очікував (-ла) | 0 | 0,00% |
| Відповідають очікуванням | 18 | 60,00% |
| Не відповіли на питання | 5 | 16,67% |

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 | 6 | 20,00% |
| Покращилась несуттєво | 4 | 13,33% |
| Залишилась без змін | 5 | 16,67% |
| Дещо погіршилася | 1 | 3,33% |
| Значно погіршилася | 0 | 0,00% |
| Важко сказати | 3 | 10,00% |
| Не відповіли на питання | 11 | 36,67% |

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 | 12 | 40,00% |
| Ні | 15 | 50,00% |
| Не відповіли на питання | 3 | 10,00% |

Чи користувалися Ви особисто системою «Електронний суд»?

| | Кількість | % |
|-------------------------|------------------|----------|
| Так | 2 | 6,67% |
| Ні | 7 | 23,33% |
| Не відповіли на питання | 21 | 70,00% |

Якщо Ви користувалися системою «Електронний суд» , дайте оцінку роботі цієї системи. Використовуйте 5-бальну шкалу (1 – дуже погано, 2 – незадовільно, 3 – задовільно, 4 – добре, 5 – відмінно, 9 – КН)

| | Кількість |
|---|------------------|
| 5 | 0 |
| 4 | 0 |

| | |
|------------------------------------|-------------|
| 3 | 2 |
| 2 | 0 |
| 1 | 0 |
| Не відповіли на питання | 1 |
| Середня оцінка всіма респондентами | 3,00 |

Висновки:

Отримані в ході опитування дані свідчать про загалом позитивну оцінку відвідувачами якості роботи Іллінецького районного суду: **більшість респондентів (53,33%)** максимально високо оцінили якість роботи суду, негативну оцінку поставили **6,66%** респондентів, натомість не змогли визначитися із своєю оцінкою якості роботи суду **13,33%** респондентів.

Як свідчить аналіз окремих вимірів якості роботи суду **найбільш високо** відвідувачі суду оцінили **зручність та комфортність перебування в суді** (середній бал оцінювання склав 4,28) та **роботу судді** (середній бал оцінювання склав 4,23), **найбільш критично** була оцінена якість роботи суду в частині **дотримання термінів судового розгляду** (середній бал оцінювання склав 3,66) та **доступність суду** (середній бал оцінювання склав 3,38).

Під час обробки інформації, яка була отримана від відвідувачів Іллінецького районного суду Вінницької області під час відповіді на питання **які конкретні зміни, необхідні для покращення роботи цього суду сьогодні**, були отримані **пропозиції, які відображають певні проблеми у функціонуванні даного суду**, зокрема *«збільшення кількості суддів»*

Окремої уваги заслуговує оцінка відвідувачів суду **роботи системи «Електронний суд»**, **менше половини респондентів (40%)** зазначили, що знають про початок функціонування цієї система, натомість **лише 6,67%** респондентів **особисто нею користувалися**. Середній бал оцінювання роботи системи «Електронний суд» відвідувачами Іллінецького районного суду склав 3,00 бали.

Рекомендації:

Проаналізувавши одержану в ході опитування інформацію, з метою покращення функціонування Іллінецького районного суду:

- збільшення кількості місць для паркування автомобілів відвідувачів біля будівлі суду;
- звернутися до органів місцевого самоврядування щодо розташування маршруту руху громадського транспорту в безпосередній близькості до будівлі суду;
- передбачити в кошторисі на утримання приміщення суду кошти для переобладнання (вдосконалення) приміщення суду з метою можливості доступу осіб з обмеженими фізичними можливостями;
- переглянути та актуалізувати зразки процесуальних документів, розміщених на інформаційних стендах суду;
- звернути увагу суддівського корпусу на необхідність покращення термінів судового розгляду в частині своєчасного початку судових засідань відповідно до встановлених графіків та врахування побажань учасників судового процесу щодо дати та часу судових засідань по справі;
- звернути увагу суддівського корпусу на необхідність вдосконалення обґрунтованості судових рішень, а також легкості та доступності для розуміння мови викладення судових рішень;
- звернутися до відповідних органів державної влади з питань невідкладного призначення суддів на вакантні посади.