

Модуль «Задоволеність роботою суду його клієнтами»

Період виконання дослідження: квітень-липень 2019 року

Звітний період: 2019 рік

Виконавці дослідження: керівник програм ГО «Чернігівський громадський комітет захисту прав людини», Данькова К.О.

Дослідження було здійснене за технічної підтримки ГО «Чернігівський громадський комітет захисту управ людини» 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 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 50 анкет.

Кількість респондентів		60
Розподіл за віковими характеристиками		
18-25 років	10	16,67%
26-39 років	14	23,33%
40-59 років	27	45,00%
60 років і старше	9	15,00%
Розподіл за статтю		
Чоловіча	39	65,00%
Жіноча	21	35,00%
Географічний розподіл		
Респоненти, що проживають населеному пункті, де розташований цей суд	39	65,00%
В іншому населеному пункті	21	35,00%
Розподіл за матеріальними статками		
Змушені економити на харчуванні	20	33,33%
Вистачає на харчування та необхідний одяг, взуття. Для таких покупок як гарний костюм, мобільний телефон, пилосос необхідно заощадити або позичити	18	30,00%
Вистачає на харчування, одяг, взуття, інші покупки. Але для придбання речей, які дорого коштують (таких як сучасний телевізор, холодильник, меблі) необхідно заощадити або позичити	7	11,67%
Вистачає на харчування, одяг, взуття, дорогі покупки. Для таких покупок як машина, квартира необхідно заощадити або позичити	4	6,67%
Будь-які необхідні покупки можуть зробити в будь-який час	2	3,33%
Не відповіли	9	15,00%
Рівень освіти		
Середня та неповна середня	16	26,67%

Вища та неповна вища	43	71,67%
Інше	1	1,67%
Розподіл за роллю в судовому процесі		
Є учасником судових проваджень і представляєте особисто себе	26	43,33%
Є учасником судових проваджень, але представляєте іншу фізичну чи юридичну особу (є адвокатом, представником прокуратури, юрист-консультантом)	20	33,33%
Не є учасником судових проваджень	9	15,00%
Інше	5	8,33%
Розподіл за судовим процесом		
Цивільний процес	23	38,33%
Кримінальний процес	12	20,00%
Адміністративний процес	7	11,67%
Господарський процес	0	0,00%
Справа про адміністративні правопорушення	4	6,67%
Розподіл за стадією розгляду справи		
Розгляд справи ще не розпочато	12	20,00%
Справа перебуває в процесі розгляду	26	43,33%
Розгляд справи завершено (винесено рішення)	8	13,33%
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	60	0	0	1	24	5	30	4,13

Середній інтегральний показник за вимірами якості

4,26

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)	4,98
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)	4,30
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)	3,83
4	Чи зазнавали Ви певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони?	Від 1 (цілком так) до 5 (цілком ні)	4,87
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)	4,14
6	Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось додзвонитися?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,38
7	Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось отримати потрібну інформацію?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,36
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)	4,62
9	Чи могли б Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката у разі необхідності?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	1,31
	ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС		4,02

*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)	4,67
2	– вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,79
3	– чистота та прибраність приміщень	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,90
4	– достатність освітлення	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,87
	ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС		4,81

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)	4,68
	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)	4,32
4	– правил допуску в суд та перебування в ньому	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,71
5	– справ, що призначені до розгляду	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,20
6	– зразків документів (заяв, клопотань тощо)	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,85
7	– порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,72
8	Чи користувалися Ви сторінкою суду в мережі інтернет?	відсоток	50,00%
9	Чи знайшли Ви на сторінці суду потрібну для Вас інформацію?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,13
	ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС		4,52

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)	4,46
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)	3,08
3	Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами:		
4	– доброзичливість, повагу, бажання допомогти	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,44
	– однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,71
	– професіоналізм, знання своєї справи	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,35
	ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС		4,21

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)	2,75
2	Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,45
3	Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,97
4	Чи вважаєте Ви обґрунтованими затримки/ перенесення слухань у розгляді Вашої справи?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3,30
	ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС		3,87

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)	4,00
2	– коректність, доброзичливість, ввічливість	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,45
3	– належна підготовка до справи та знання справи	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3,42
4	– надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,38
5	– дотримання процедури розгляду	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,31
	ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС		4,11

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

№	Показник	Одиниця виміру			Значення
		Так		Ні	
1	Кількість респондентів, чії справи вже завершено	число			26
2	Рішення на користь респондента	Так	40,00%	Ні	60,00%
3	Отримання респондентами тексту рішення по справі	Так	92,00%	Ні	8,00%
4	Вчасне отримання респондентами тексту рішення по справі	Так	100,00%	Ні	0,00%
5	Легкість та доступність для розуміння мови викладення рішення	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)			3,79
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			1,50
8	Середня кількість судових засідань, що не відбулися через неналежну організацію роботи суду	Число			0,00
9	Середня кількість візитів до суду, що не були пов'язані з судовими засіданнями	Число			1,19

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	17	28,33%
Ні	34	56,67%
Не відповіли на питання	9	15,00%

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

	Кількість	%
Кращі, ніж очікував (-ла)	1	1,67%
Гірші, ніж очікував (-ла)	4	6,67%
Відповідають очікуванням	37	61,67%
Не відповіли на питання	18	30,00%

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	0	0,00%
Покращилась несуттєво	9	15,00%
Залишилась без змін	15	25,00%
Дещо погіршилася	0	0,00%
Значно погіршилася	1	1,67%
Важко сказати	11	18,33%
Не відповіли на питання	24	40,00%

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	32	53,33%
Ні	13	21,67%
Не відповіли на питання	15	25,00%

Чи користувалися Ви особисто системою «Електронний суд»?

	Кількість	%
Так	25	41,67%
Ні	7	11,67%
Не відповіли на питання	0	0,00%

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	9
3	12
2	1
1	0
Не відповіли на питання	1
Середня оцінка всіма респондентами	3,36

Висновки:

Отримані в ході опитування дані свідчать про загалом позитивну оцінку відвідувачами якості роботи Ніжинського міськрайонного суду Чернігівської області: **48,33 % з опитаних респондентів високо та добре оцінили якість роботи суду та 1 відвідувач поставив посередню оцінку. Крім того, 30 відвідувачів відмовились відповідати на питання.**

За 5-бальною шкалою середня оцінка суду всіма респондентами становить 4,13.

Як свідчить аналіз окремих вимірів якості роботи суду **найбільш високо** відвідувачі суду оцінили **зручності та комфортності перебування в суді** (середній бал оцінювання склав 4,81), **повноту та якість інформації** (середній бал оцінювання склав 4,52). **Більш критично** була оцінена якість роботи суду в частині **доступності суду** (середній бал оцінювання склав 4,02) та **дотримання термінів судового розгляду** (середній бал оцінювання склав 3,87). Крім того, середній бал оцінювання **сприйняття роботи працівників апарату суду** становив 4,21, а **сприйняття роботи судді** – 4,11.

Середній інтегральний показник за вимірами якості становить 4,26.

Під час обробки інформації, яка була отримана від відвідувачів Ніжинського міськрайонного суду Чернігівської області, серед відповідей на питання, **які конкретні зміни, необхідні для покращення роботи цього суду сьогодні**, отримано багато зауважень та коментарів від відвідувачів, серед яких: *«дотримання строків розгляду справи», «проведення судових засідань із залученням громадян Ніжина», «потрібно щоб в суді постійно перебував представник безкоштовної правової допомоги», «врахувати висновки Верховного суду», «оперативний розгляд справ за позовами комунальних підприємств, а не залишення без руху заяв», «має бути wi-fi по всьому приміщенню суду», «забезпечити суд обладнанням для копіювання та сканування документів», «необхідно зробити більш комфортні умови знаходження у вестибюлі суду, відсутність місця для зберігання одяжі», «немає можливості відразу в приміщенні сплатити судовий збір», «справи про адміністративні правопорушення потрібно призначати на першу половину дня», «розміщення в холі суду двох місць для оформлення документів». Крім того, багато хто з відвідувачів наголошував на нагальній необхідності *«збільшення штату суддів та працівників апарату суду», «підвищення рівня кваліфікації суддів» та «поліпшення матеріально-технічної бази суду».**

Що стосується **роботи системи «Електронний суд»**, то **більшість з опитаних відвідувачів (53,33%)** зазначили, що **знають про початок функціонування цієї системи**, але **особисто нею користувалися** трохи менше половини опитаних (**25 осіб**). Дехто з відвідувачів залишив свої коментарі щодо роботи системи «Електронний суд», а саме: *«система Електронний суд не досконала», «потрібно більше практичних прикладів роботи системи», «система потребує вдосконалення», «відсутня можливість застосовувати систему починаючи з апеляційної інстанції», «не можу виділити зручності чи недоліки системи», «передчасно оцінювати роботу».* Слід відмітити, що були отримані також позитивні відгуки, на кшталт: *«задоволений роботою системи».* Середній бал оцінювання роботи системи «Електронний суд» відвідувачами склав 3,36.

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

- переглянути використання прилеглої до приміщення суду території з метою збільшення кількості місць для паркування автомобілів відвідувачів;
- за можливістю в умовах будівлі, де знаходиться суд, покращити умови доступу до

суду для людей з обмеженими можливостями;

- проаналізувати можливість збільшення зручних місць для очікування, оформлення документів, ознайомлення з матеріалами та підготовки до слухання; встановлення копіювального апарату для користування відвідувачами суду;
- оптимізувати роботу канцелярії, зокрема, звернути увагу працівників на те, що не всі відвідувачі можуть додзвонитися до суду та отримати необхідну інформацію;
- підвищити інформування відвідувачів суду щодо існуючих центрів надання безоплатної правової допомоги;
- здійснювати моніторинг потреб відвідувачів суду в інформації, оперативно доповнювати стенди (зокрема інформацією про справи, що призначені до розгляду);
- забезпечити безперебійний та вільний доступ до мережі інтернет (Wi-Fi);
- звернути увагу суддівського корпусу на оцінку відвідувачів щодо дотримання термінів судового розгляду;
- доступно та аргументовано надавати громадянам інформацію щодо перенесення розгляду їх судової справи, намагатися коректно обґрунтовувати затримки по справі, з метою уникнення конфліктних ситуацій;
- сприяти підвищенню професійного рівня суддів та працівників апарату;
- звернутись до ТУ ДСА щодо можливості встановлення терміналу для сплати судового збору.