

## Оратівський районний суд Вінницької області

### 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 суді 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.

<b>Кількість респондентів</b>		30
<b>Розподіл за віковими характеристиками</b>		
18-25 років	6	20,00%
26-39 років	20	66,67%
40-59 років	4	13,33%
60 років і старше	0	0,00%
<b>Розподіл за статтю</b>		
Чоловіча	6	20,00%
Жіноча	24	80,00%
<b>Географічний розподіл</b>		
Респонденти, що проживають населеному пункті, де розташований цей суд	24	80,00%
В іншому населеному пункті	6	20,00%
<b>Розподіл за матеріальними статками</b>		
Змушені економити на харчуванні	0	0,00%
Вистачає на харчування та необхідний одяг, взуття. Для таких покупок як гарний костюм, мобільний телефон, пілосос необхідно заощадити або позичити	3	10,00%
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	23,33%
Вистачає на харчування, одяг, взуття, дорогі покупки. Для таких покупок як машина, квартира необхідно заощадити або позичити	1	3,33%
Будь-які необхідні покупки можуть зробити в будь-який час	0	0,00%
Не відповіли	19	63,33%
<b>Рівень освіти</b>		
Середня та неповна середня	6	20,00%

Вища та неповна вища	24	80,00%
Інше	0	0,00%
<b>Розподіл за роллю в судовому процесі</b>		
Є учасником судових проваджень і представляєте особисто себе	28	93,33%
Є учасником судових проваджень, але представляєте іншу фізичну чи юридичну особу (є адвокатом, представником прокуратури, юрист-консультантом)	1	3,33%
Не є учасником судових проваджень	1	3,33%
Інше	0	0,00%
<b>Розподіл за судовим процесом</b>		
Цивільний процес	24	80,00%
Кримінальний процес	1	3,33%
Адміністративний процес	3	10,00%
Господарський процес	0	0,00%
Справа про адміністративні правопорушення	1	3,33%
<b>Розподіл за стадією розгляду справи</b>		
Розгляд справи ще не розпочато	1	3,33%
Справа перебуває в процесі розгляду	5	16,67%
Розгляд справи завершено (винесено рішення)	21	70,00%
Інше	3	10,00%

**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	30	0	0	5	9	16	0	4,37

**Середній інтегральний показник за вимірами якості**

**4,56**

**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)	4,73
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)	4,27
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)	4,67
4	Чи зазнавали Ви певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони?	Від 1 (цілком так) до 5 (цілком ні)	5,00
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)	2,93
6	Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось додзвонитися?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,90
7	Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось отримати потрібну інформацію?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,90
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	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,93

	ін.)?*		
9	Чи могли б Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката у разі необхідності?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	2,20
	<b>ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС</b>		<b>4,20</b>

\*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)	4,87
2	– вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,90
3	– чистота та прибраність приміщень	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,93
4	– достатність освітлення	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,87
	<b>ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС</b>		<b>4,89</b>

#### 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)	4,90
	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)	4,90
4	– правил допуску в суд та перебування в ньому	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,93

5	– справ, що призначені до розгляду	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,90
6	– зразків документів (заяв, клопотань тощо)	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,93
7	– порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,93
8	Чи користувалися Ви сторінкою суду в мережі інтернет?	відсоток	16,67%
9	Чи знайшли Ви на сторінці суду потрібну для Вас інформацію?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,60
	<b>ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС</b>		<b>4,87</b>

**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)	4,75
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)	4,39
3	Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами:		
4	– доброзичливість, повагу, бажання допомогти	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,79
	– однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,82
	– професіоналізм, знання своєї справи	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,71
	<b>ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС</b>		<b>4,69</b>

**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)	4,52
2	Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,40
3	Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,63
4	Чи вважаєте Ви обґрунтованими затримки/ перенесення слухань у розгляді Вашої справи?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	2,71
	<b>ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС</b>		<b>4,07</b>

**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)	4,67
2	– коректність, доброзичливість, ввічливість	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,67
3	– належна підготовка до справи та знання справи	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,67
4	– надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,65
5	– дотримання процедури розгляду	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,58
	<b>ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС</b>		<b>4,65</b>

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

№	Показник	Одиниця виміру			Значення
1	Кількість респондентів, чії справи вже завершено	число			26
2	Рішення на користь респондента	Так	80,00%	Ні	20,00%
3	Отримання респондентами тексту рішення по справі	Так	96,15%	Ні	3,85%
4	Вчасне отримання респондентами тексту рішення по справі	Так	#####	Ні	0,00%
5	Легкість та доступність для розуміння мови викладення рішення	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)			4,52
6	Сприйняття респондентами обґрунтованості рішення (чи було рішення добре обґрунтоване?)	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)			4,44
7	Середня кількість судових засідань, що відбулися по справах тих респондентів, чії справи вже завершено	Число			2,31
8	Середня кількість судових засідань, що не відбулися через неналежну організацію роботи суду	Число			0,15
9	Середня кількість візитів до суду, що не були пов'язані з судовими засіданнями	Число			1,42

### 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	2	6,67%
Не відповіли на питання	7	23,33%

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

	Кількість	%
--	-----------	---

Кращі, ніж очікував (-ла)	0	0,00%
Гірші, ніж очікував (-ла)	5	16,67%
Відповідають очікуванням	25	83,33%
Не відповіли на питання	0	0,00%

**Якщо Ви були в цьому суді раніше (минулого року або ще раніше), то як, на Ваш погляд, змінилась якість роботи суду загалом?**

	<b>Кількість</b>	<b>%</b>
Покращилась значно	0	0,00%
Покращилась несуттєво	0	0,00%
Залишилась без змін	10	33,33%
Дещо погіршилася	4	13,33%
Значно погіршилася	3	10,00%
Важко сказати	10	33,33%
Не відповіли на питання	3	10,00%

**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?**

	<b>Кількість</b>	<b>%</b>
Так	4	13,33%
Ні	26	86,67%
Не відповіли на питання	0	0,00%

**Чи користувалися Ви особисто системою «Електронний суд»?**

	<b>Кількість</b>	<b>%</b>
Так	0	0,00%
Ні	4	13,33%
Не відповіли на питання	26	86,67%

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



<b>(1 – дуже погано, 2 – незадовільно, 3 – задовільно, 4 – добре, 5 – відмінно, 9 – КН)</b>	
5	0
4	0
3	0
2	0
1	0
Не відповіли на питання	0
Середня оцінка всіма респондентами	<b>#DIV/0!</b>

## **Висновки:**

Отримані в ході опитування дані свідчать про загалом позитивну оцінку відвідувачами якості роботи Оратівського районного суду Вінницької області: **більшість респондентів (83,33%)** максимально високо оцінили якість роботи суду, жоден з відвідувачів не поставив негативної оцінки.

Як свідчить аналіз окремих вимірів якості роботи суду **найбільш високо** відвідувачі суду оцінили **зручність та комфортність перебування в суді**(середній бал оцінювання склав 4,89) та **повноту і ясність інформації**(середній бал оцінювання склав 4,87), **найбільш критично** була оцінена якість роботи суду в частині **доступності суду** (середній бал оцінювання склав 4,20) та **дотримання термінів судового розгляду** (середній бал оцінювання склав 4,07).

Відвідувачі Оратівського районного суду Вінницької області не скористалися своїм правом та під час заповнення анкет не висловили свою думку щодо **конкретних змін, які необхідні для покращення роботи цього суду сьогодні**.

Окремої уваги заслуговує оцінка відвідувачів суду **роботи системи «Електронний суд»**, **десята частина респондентів (13,33%)** зазначили, що **знають про початок функціонування** цієї системи, натомість жоден з **респондентів особисто нею не користувався**.

## **Рекомендації:**

Проаналізувавши одержану в ході опитування інформацію, з метою покращення функціонування Оратівського районного суду Вінницької області, доцільно виконати наступні рекомендації:

- звернутися до органів місцевого самоврядування з пропозицією щодо створення маршрутів руху громадського транспорту в максимальній близькості до будівлі суду;
- в кошторисі на утримання будівлі суду передбачити витрати на переобладнання приміщення з метою забезпечення доступу в приміщення суду осіб з обмеженими фізичними можливостями.
- переглянути та актуалізувати зразки процесуальних документів, розміщених на інформаційних стендах суду;
- звернути увагу суддівського корпусу на необхідність вдосконалення термінів судових проваджень в частині початку судових засідань відповідно до встановлених графіків та врахування побажань учасників судових процесів щодо дати та часу судових засідань.