**Модуль «Задоволеність роботою суду його клієнтами»**

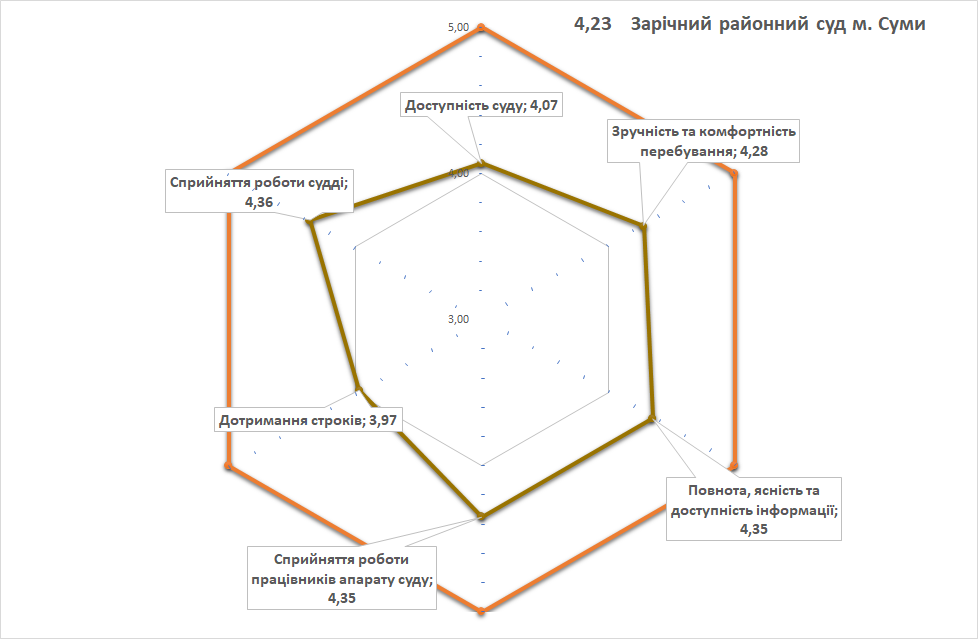
**(**Зарічний районний суд Сумської області**)**

**Період виконання дослідження:** квітень-липень 2021 року

**Звітний період:** 2021 рік.

**Виконавці дослідження:** Громадська організація «Бюро правничих комунікацій»

Дослідження було здійснене в рамках програми опитувань відвідувачів судів під час реалізації проекту **Проведення опитувань учасників судових проваджень в судах Сумської області з використанням методології карток громадянського звітування**, який здійснювався Громадською організацією «Бюро правничих комунікацій» за підтримки американського народу, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках Програми «Нове правосуддя».



**Організація досліджень та формування вибірки:**

Мінімально допустима кількість анкет – 130. Ця кількість розрахована з використанням даних щодо кількості розглянутих справ на основі методичних рекомендацій щодо проведення оцінювання за модулем «Задоволеність роботою суду учасниками проваджень»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Кількість респондентів** |  | 136 |
| **Розподіл за віковими характеристиками** | | |
| 18-25 років | 81 | 59,56% |
| 26-39 років | 37 | 27,21% |
| 40-59 років | 15 | 11,03% |
| 60 років і старше | 2 | 1,47% |
| **Розподіл за статтю** | | |
| Чоловіча | 47 | 34,56% |
| Жіноча | 88 | 64,71% |
| **Рівень освіти** | | |
| Середня та неповна середня | 21 | 15,44% |
| Вища та неповна вища | 101 | 74,26% |
| Інше | 0 | 0,00% |
| **Наявність вищої юридичної освіти** | | |
| Так | 77 | 56,62% |
| Ні | 41 | 30,15% |
| **Географічний розподіл** | | |
| Респонденти, що проживають населеному пункті, де розташований цей суд | 103 | 75,74% |
| В іншому населеному пункті | 31 | 22,79% |
| **Прийнятність витрат, пов’язаних з отриманням судових послуг (сплатою судового збору, послуг адвоката тощо)?** | | |
| Витрати є цілком прийнятними та доступними | 54 | 39,71% |
| Витрати є допустимим, але за рахунок інших місячних витрат моєї родини | 42 | 30,88% |
| Витрати є не прийнятними та недоступними з урахуванням матеріального становища моєї родини | 12 | 8,82% |
| **Розподіл за роллю в судовому процесі** | | |
| Є учасником судових проваджень і представляєте особисто себе (є позивачем / відповідачем /свідком / потерпілим) | 0 | 0,00% |
| Є учасником судових проваджень, але представляєте іншу фізичну чи юридичну особу (є адвокатом, представником прокуратури, юрист-консультантом) | 19 | 13,97% |
| Не є учасником судових проваджень (наприклад, зайшли отримати інформацію, або спостерігаєте за відкритим процесом) | 82 | 60,29% |

**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** | 136 | 1 | 1 | 16 | 47 | 62 | 9 | **4,32** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Середній інтегральний показник за вимірами якості** | **4,23** |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Доступність суду.**  **Інтегральні показники за картками громадянського звітування** | |  |  | |  | |
| **Показник** | **Одиниця виміру** | | | **Значення** | |
| Чи легко Вам було знайти будівлю суду? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,32 | |
| Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,30 | |
| Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 3,97 | |
| Як Ви вважаєте, чи люди з інвалідністю можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 3,89 | |
| Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось додзвонитися? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 3,96 | |
| Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось отримати потрібну інформацію? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,09 | |
| 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) | | | 4,08 | |
| Чи зазнавали Ви певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони? | Від 1 (цілком так) до 5 (цілком ні) | | | 3,99 | |
| **ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС** |  | | | **4,07** | |
| **Зручність та комфортність перебування**  **Інтегральні показники за картками громадянського звітування** | | | | | | | |  |  |  |
|  |  |  |
| **Показник** | **Одиниця виміру** | | | **Значення** | |
| – достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,02 | |
| – вільний доступ до побутових приміщень (туалетів) | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,27 | |
| – чистота та прибраність приміщень | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,43 | |
| – достатність освітлення | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,40 | |
| **ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС** |  | | | **4,28** | |

**Повнота, ясність та доступність інформації**

**Інтегральні показники за картками громадянського звітування**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Показник** | **Одиниця виміру** | **Значення** |
| Чи зручно у суді розташовані інформаційні стенди (дошки оголошень)? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,27 |
| Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень, планів евакуації з приміщень суду | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,32 |
| Чи користувалися Ви сторінкою суду в мережі інтернет на порталі судової влади України www.court.gov.ua ? | відсоток | 53,68% |
| Чи знайшли Ви на сторінці суду в мережі інтернет потрібну Вам інформацію? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,53 |
| Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо: |  |  |
| – правил допуску в суд та перебування в ньому? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,20 |
| – справ, що призначені до розгляду? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,33 |
| – зразків документів (заяв, клопотань тощо)? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,53 |
| – порядку сплати судових зборів, реквізити та розміри платежів? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,27 |
| **ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС** |  | **4,35** |
| **Сприйняття роботи працівників апарату суду.**  **Інтегральні показники за картками громадянського звітування** | | |
| **Показник** | **Одиниця виміру** | **Значення** |
| Чи старанно працювали працівники суду? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,38 |
| Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами: |  |  |
| – доброзичливість, повагу, бажання допомогти | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,32 |
| – однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,32 |
| – професіоналізм, знання своєї справи | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,38 |
| **ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС** |  | **4,35** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Дотримання строків судового розгляду. Інтегральні показники за картками громадянського звітування** | | |
| **Показник** | **Одиниця виміру** | **Значення** |
| Чи вчасно (відповідно до графіка) розпочалося останнє засідання по Вашій справі? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 3,81 |
| Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 3,82 |
| Чи вчасно Ви отримували повідомлення про розгляд справи? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,29 |
| Чи мали місце необґрунтовані на Ваш погляд затримки/ перенесення слухань у розгляді Вашої справи? | Від 1 (це відбувалось постійно) до 5 (таких випадків не було зовсім) | 3,98 |
| **ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС** |  | **3,97** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Сприйняття роботи судді. Інтегральні показники за картками громадянського звітування** | | |  |  | |
| **Показник** | **Одиниця виміру** | **Значення** | | |
| **Чи були характерними для судді, що розглядав вашу справу:** |  |  | | |
| – неупередженість та незалежність (зовнішнього тиску на суддю не було або суддя не піддався зовнішньому тиску, якщо такий був) | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,11 | | |
| – коректність, доброзичливість, ввічливість | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,24 | | |
| – належна підготовка до справи та знання справи | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,48 | | |
| – надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,59 | | |
| **ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС** |  | **4,36** | | |

**Висновки:**

Отримані в ході опитування дані свідчать про високу оцінку відвідувачами якості роботи Зарічного районного суду Сумської області: переважна більшість респондентів (80,15%) високо та добре оцінили якість роботи суду.

За 5-бальною шкалою середня оцінка суду всіма респондентами становить 4,32.

Як свідчить аналіз окремих вимірів якості роботи суду найбільш високо відвідувачі суду оцінили:

* сприйняття роботи працівників суду (середній бал оцінювання склав 4,36),
* повнота, ясність та доступність інформації (середній бал оцінювання склав 4,35),
* зручність та комфортність перебування у суді (середній бал оцінювання склав 4,28),
* доступність суду (середній бал оцінювання склав 4,07).

Найбільш критично, хоча і досить високо були оцінені: дотримання строків судового розгляду (середній бал оцінювання склав 3,97).

Середній інтегральний показник за вимірами якості становить 4,23.

При обробці інформації, яка була отримана від відвідувачів Зарічного районного суду Сумської області: під час відповіді на питання, **які конкретні зміни, на Ваш погляд, необхідні для покращення роботи цього суду,** були отримані пропозицій від відвідувачів:

* краще технічне оснащення
* швидше розглядати справи
* підвищення заробітної плати працівникам суду.
* підвищення рівня заробітної плати працівникам апарату суду;
* ремонт будівлі;
* збільшення кількості залів судового засідання;
* збільшення чисельності суддів, що дасть змогу зменшити навантаження та покращити якість роботи
* за можливості (при наявності вільних залів судових засідань) проводити засідання саме в них.
* надсилання завчасно кореспонденції
* доступність суду! зарічний суд починається з 3-го поверху, що є незручним для громадян похилого віку та неможливим для осіб з інвалідністю. тому працівники апарату, на прохання, спускаються на 1-й поверх для отримання чи видання документів. в разі потреби, судове засідання, слухається в єдиному залі на першому поверсі. окрім того, за браком площі, відсутні кабінети для ознайомлення осіб з матеріалами судових справ. місця для ознайомлення виділені в кожній приймальні, де і так розміщені 4, а іноді 6 працівників апарату! тому для покращення роботи цього суду не вистачає тільки нормального окремого приміщення з достатньою площею як для працівників, так і для відвідувачів
* не вистачає окремого приміщення достатньої площі!
* потребує збільшення площі приміщення/виділення окремого приміщення, з метою забезпечення доступу осіб з інвалідністю, належних умов праці працівників суду
* належне матеріальне (заробітна плата) забезпечення працівників суду
* покращити світло у приміщенні
* покращення роботи канцелярії, багато ігнорування з боку працівників канцелярії, халатне відношення охорони до осіб
* встановити ліфт
* нагальним є питання збільшення кількості залів судового засідання. в суді є лише 5 великих залів на 13 суддів.
* збільшення місць на паркінгу
* більше привітні секретарі, коли до них звертаєшся за допомогою та не завадило б добавити місяця, щоб писати заяву або ще щось бо останній раз як була то лише один стіл і купа людей кучкуються біля нього щоб написати те, що їм потрібно
* більше місць очікувань, більше місць для роботи в кабінетах
* надати більше місця в самому приміщенні
* підняти заробітну плату апарату суду, адже в суді працюють справжні професіонали своєї справи, які заслуговують на гідне забезпечення
* зробити можливим доступ до суду зі сторони вулиці. поганої якості дорога, через яку не всі зможуть пройти без шкоди для здоров'я, особливо у зимову пору року.

Щодо роботи системи «Електронний суд» висловлені такі зауваження:

* система є недопрацьованою - половина заявлених функцій не діє
* запитуване рішення не завжди одразу відображається. необхідно перезавантажувати сторінку.
* досить часто система не працює, або працює некоректно
* довге завантаження документів, зависання системи.
* не всі документи справи відображаються

Кількість відвідувачів, які користувалися сторінкою суду в мережі інтернет на порталі судової влади України www.court.gov.ua – 53,68%. Щодо питання «Чи знайшли Ви на сторінці суду потрібну для Вас інформацію?» - середній бал оцінювання склав 4,53.

Що стосується **роботи системи «Електронний суд»**,то 34,56 % респондентів зазначили, що користувались нею. Середній бал оцінювання роботи системи «Електронний суд» відвідувачами склав 3,87.