**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 захист 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.

Звіт з рекомендаціями підготовлений з урахуванням знаходження Чернігівського окружного адміністративного суду в приміщенні за адресою: м. Чернігів, вул. Кирпоноса, 16.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Кількість респондентів** |   | 50 |
| **Розподіл за віковими характеристиками**  |
| 18-25 років | 3 | 6,00% |
| 26-39 років | 25 | 50,00% |
| 40-59 років | 21 | 42,00% |
| 60 років і старше | 1 | 2,00% |
| **Розподіл за статтю** |
| Чоловіча | 34 | 68,00% |
| Жіноча | 16 | 32,00% |
| **Географічний розподіл** |
| Респоненти, що проживають населеному пункті, де розташований цей суд | 43 | 86,00% |
| В іншому населеному пункті | 7 | 14,00% |
| **Розподіл за матеріальними статками** |
| Змушені економити на харчуванні | 1 | 2,00% |
| Вистачає на харчування та необхідний одяг, взуття. Для таких покупок як гарний костюм, мобільний телефон, пилосос необхідно заощадити або позичити | 10 | 20,00% |
| Вистачає на харчування, одяг, взуття, інші покупки. Але для придбання речей, які дорого коштують (таких як сучасний телевізор, холодильник, меблі) необхідно заощадити або позичити | 24 | 48,00% |
| Вистачає на харчування, одяг, взуття, дорогі покупки. Для таких покупок як машина, квартира необхідно заощадити або позичити | 14 | 28,00% |
| Будь-які необхідні покупки можуть зробити в будь-який час | 1 | 2,00% |
| Не відповіли | 0 | 0,00% |
| **Рівень освіти** |
| Середня та неповна середня | 19 | 38,00% |
| Вища та неповна вища | 31 | 62,00% |
| Інше | 0 | 0,00% |
| **Розподіл за роллю в судовому процесі** |
| Є учасником судових проваджень і представляєте особисто себе | 21 | 42,00% |
| Є учасником судових проваджень, але представляєте іншу фізичну чи юридичну особу (є адвокатом, представником прокуратури, юрист-консультантом) | 19 | 38,00% |
| Не є учасником судових проваджень | 10 | 20,00% |
| Інше | 0 | 0,00% |
| **Розподіл за судовим процесом** |
| Цивільний процес | 0 | 0,00% |
| Кримінальний процес | 0 | 0,00% |
| Адміністративний процес | 40 | 80,00% |
| Господарський процес | 0 | 0,00% |
| Справа про адміністративні правопорушення | 0 | 0,00% |
| **Розподіл за стадією розгляду справи** |
| Розгляд справи ще не розпочато | 11 | 22,00% |
| Справа перебуває в процесі розгляду | 28 | 56,00% |
| Розгляд справи завершено (винесено рішення) | 1 | 2,00% |
| 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** | **50** | **0** | **1** | **2** | **23** | **22** | **2** | **4,38** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Середній інтегральний показник за вимірами якості** |  |  |  |  |  |  | **4,57** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **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) | 4,82 |
| 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) | 4,65 |
| 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) | 4,23 |
| 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) | 4,00 |
| 6 | Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось додзвонитися? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,82 |
| 7 | Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось отримати потрібну інформацію? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,82 |
| 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) | 4,73 |
| 9 | Чи могли б Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката у разі необхідності? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,35 |
|   | **ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС** |  | **4,59** |
|  |  |  |  |  |  |
|  | \*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) | 4,74 |
| 2 | – вільний доступ до побутових приміщень (туалетів) | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,74 |
| 3 | – чистота та прибраність приміщень | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,76 |
| 4 | – достатність освітлення | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,74 |
|   | **ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС** |  | **4,75** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **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) | 4,76 |
|   | 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) | 4,80 |
| 4 | – правил допуску в суд та перебування в ньому | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,80 |
| 5 | – справ, що призначені до розгляду | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,78 |
| 6 | – зразків документів (заяв, клопотань тощо) | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,78 |
| 7 | – порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,76 |
| 8 | Чи користувалися Ви сторінкою суду в мережі інтернет? | відсоток | 64,00% |
| 9 | Чи знайшли Ви на сторінці суду потрібну для Вас інформацію? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,84 |
|   | **ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС** |   | **4,79** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **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) | 4,56 |
| 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) | 4,30 |
| 3 | Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами: |   |   |
| 4 | – доброзичливість, повагу, бажання допомогти | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,54 |
|   | – однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,55 |
|  | – професіоналізм, знання своєї справи | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,55 |
|   | **ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС** |   | **4,50** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **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) | 4,27 |
| 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) | 4,41 |
| 4 | Чи вважаєте Ви обґрунтованими затримки/ перенесення слухань у розгляді Вашої справи? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,39 |
|   | **ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС** |   | **4,37** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **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) | 4,41 |
| 2 | – коректність, доброзичливість, ввічливість | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,44 |
| 3 | – належна підготовка до справи та знання справи | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,48 |
| 4 | – надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,46 |
| 5 | – дотримання процедури розгляду | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,46 |
|   | **ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС** |   | **4,45** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **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 | **22** |
| 2 | Рішення на користь респондента | Так | 70,00% | Ні | 30,00% |
| 3 | Отримання респондентами тексту рішення посправі | Так | 100,00% | Ні | 0,00% |
| 4 | Вчасне отримання респондентами тексту рішення по справі | Так | 93,33% | Ні | 6,67% |
| 5 | Легкість та доступність для розуміння мовивикладення рішення | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 5,00 |
| 6 | Сприйняття респондентами обґрунтованостірішення (чи було рішення добре обґрунтоване?) | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 5,00 |
| 7 | Середня кількість судових засідань, що відбулися по справах тих респондентів, чиї справи вже завершено | Число | 2,59 |
| 8 | Середня кількість судових засідань, що не відбулися через неналежну організацію роботисуду | Число | 0,00 |
| 9 | Середня кількість візитів до суду, що не булипов’язані з судовими засіданнями | Число | 0,05 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **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 | 36 | 72,00% |  |  |  |  |  |  |
|  | Ні | 1 | 2,00% |  |  |  |  |  |  |
|  | Не відповіли на питання | 13 | 26,00% |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Якими є Ваші враження від візиту до суду сьогодні порівняно з Вашими очікуваннями?** |  |  |  |
|  |  | **Кількість** | **%** |  |  |  |  |  |  |
|  | Кращі, ніж очікував (-ла) | 9 | 18,00% |  |  |  |  |  |  |
|  | Гірші, ніж очікував (-ла) | 1 | 2,00% |  |  |  |  |  |  |
|  | Відповідають очікуванням | 21 | 42,00% |  |  |  |  |  |  |
|  | Не відповіли на питання | 19 | 38,00% |  |  |  |  |  |  |
|  | **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 | 3 | 6,00% |  |  |  |  |  |  |
|  | Покращилась несуттєво | 7 | 14,00% |  |  |  |  |  |  |
|  | Залишилась без змін | 8 | 16,00% |  |  |  |  |  |  |
|  | Дещо погіршилася | 0 | 0,00% |  |  |  |  |  |  |
|  | Значно погіршилася | 0 | 0,00% |  |  |  |  |  |  |
|  | Важко сказати | 6 | 12,00% |  |  |  |  |  |  |
|  | Не відповіли на питання | 25 | 50,00% |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **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 | 19 | 38,00% |  |  |  |  |  |  |
|  | Ні | 31 | 62,00% |  |  |  |  |  |  |
|  | Не відповіли на питання | 0 | 0,00% |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Чи користувалися Ви особисто системою «Електронний суд»?**  |  |  |  |  |
|  |  | **Кількість** | **%** |  |  |  |  |  |  |
|  | Так | 6 | 12,00% |  |  |  |  |  |  |
|  | Ні | 13 | 26,00% |  |  |  |  |  |  |
|  | 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 | 6 |  |  |  |  |  |  |
|  | 4 | 0 |  |  |  |  |  |  |
|  | 3 | 0 |  |  |  |  |  |  |
|  | 2 | 0 |  |  |  |  |  |  |
|  | 1 | 0 |  |  |  |  |  |  |
|  | Не відповіли на питання | 0 |  |  |  |  |  |  |
|  | Середня оцінка всіма респондентами | **5,00** |  |  |  |  |  |  |

**Висновки:**

Отримані в ході опитування дані свідчать про загалом позитивну оцінку відвідувачами якості роботи Чернігівського окружного адміністративного суду: **90% з опитаних** **респондентів високо та добре оцінили якість роботи суду, 2 відвідувачі поставили посередню оцінку та 1 – негативну. Крім того, 2 відвідувачі відмовились відповідати на питання.**

За 5-бальною шкалою середня оцінка суду всіма респондентами становить 4,38.

Як свідчить аналіз окремих вимірів якості роботи суду **найбільш високо** відвідувачі суду оцінили **зручність та комфортність перебування в суді** (середній бал оцінювання склав 4,75) та **повноту та ясність інформації** (середній бал оцінювання склав 4,79). **Більш критично** була оцінена якість роботи суду в частині **дотримання термінів судового розгляду** (середній бал оцінювання склав 4,37) та **сприйняття роботи судді** (середній бал оцінювання склав 4,45). Крім того, середній бал оцінювання **доступності суду** становив 4,59, а **сприйняття роботи працівників апарату суду** **–** 4,50.

Середній інтегральний показник за вимірами якості становить 4,57.

Під час обробки інформації, яка була отримана від відвідувачів Чернігівського окружного адміністративного суду, серед відповідей на питання, **які конкретні зміни, необхідні для покращення роботи цього суду сьогодні,** отримано коментарі та пропозиції від відвідувачів, серед яких *«інколи треба чекати, поки розпочнеться слухання», «корупція», «зробити більші зали судові»* та *«зробити місця для паркування автомобілів».*

Що стосується **роботи системи «Електронний суд»,** то **38%** **з опитаних** **відвідувачів** зазначили, що **знають про початок функціонування цієї системи**. **Особисто нею користувались** лише 6 осіб, які оцінили роботу системи «Електронний суд» на 5,00.

Наступні рекомендації були складені після аналізу одержаної в ході опитування інформації разом з представниками суду, з метою покращення функціонування Чернігівського окружного адміністративного суду:

* переглянути використання прилеглої до приміщення суду території з метою облаштування місць для паркування автомобілів відвідувачів;
* проаналізувати під час внутрішніх нарад рівень фізичної доступності людей з обмеженими можливостями до приміщення суду та користування ними, сприяти покращенню умов для безперешкодного доступу людей з обмеженими можливостями;
* постійно наголошувати працівникам апарату суду під час робочих нарад про потребу дотримуватись принципу рівності до усіх відвідувачів суду, незалежно від їхнього соціального статусу та виявляти коректність і ввічливість, бажання допомогти при спілкуванні з користувачами судових послуг;

- звернути увагу суддівського корпусу на оцінку відвідувачів щодо дотримання термінів судового розгляду; за можливістю узгоджувати призначення дня та часу судового засідання з особами, які проживають за межами міста;

- доступно та аргументовано надавати громадянам інформацію щодо перенесення розгляду їх судової справи, намагатися коректно обґрунтовувати затримки по справі, з метою уникнення конфліктних ситуацій;

* звернути увагу суддівського корпусу на необхідність неухильного дотримання принципів об’єктивності та неупередженого ставлення до учасників процесу;
* посилити інформування громадян щодо роботи системи «Електронний суд».