**Ямпільський 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.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Кількість респондентів** |  | 30 |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Розподіл за віковими характеристиками** | | |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 18-25 років | 4 | 13,33% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 26-39 років | 15 | 50,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 40-59 років | 10 | 33,33% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 60 років і старше | 1 | 3,33% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Розподіл за статтю** | | |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Чоловіча | 21 | 70,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Жіноча | 9 | 30,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Географічний розподіл** | | |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Респоненти, що проживають населеному пункті, де розташований цей суд | 21 | 70,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | В іншому населеному пункті | 9 | 30,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Розподіл за матеріальними статками** | | |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Змушені економити на харчуванні | 7 | 23,33% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Вистачає на харчування та необхідний одяг, взуття. Для таких покупок як гарний костюм, мобільний телефон, пилосос необхідно заощадити або позичити | 4 | 13,33% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Вистачає на харчування, одяг, взуття, інші покупки. Але для придбання речей, які дорого коштують (таких як сучасний телевізор, холодильник, меблі) необхідно заощадити або позичити | 12 | 40,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Вистачає на харчування, одяг, взуття, дорогі покупки. Для таких покупок як машина, квартира необхідно заощадити або позичити | 4 | 13,33% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Будь-які необхідні покупки можуть зробити в будь-який час | 0 | 0,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Не відповіли | 3 | 10,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Рівень освіти** | | |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Середня та неповна середня | 7 | 23,33% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Вища та неповна вища | 23 | 76,67% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Інше | 0 | 0,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **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) | 15 | 50,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Не є учасником судових проваджень | 4 | 13,33% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Інше | 0 | 0,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Розподіл за судовим процесом** | | |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Цивільний процес | 12 | 40,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Кримінальний процес | 10 | 33,33% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Адміністративний процес | 2 | 6,67% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Господарський процес | 0 | 0,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Справа про адміністративні правопорушення | 3 | 10,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Розподіл за стадією розгляду справи** | | |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Розгляд справи ще не розпочато | 6 | 20,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Справа перебуває в процесі розгляду | 14 | 46,67% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Розгляд справи завершено (винесено рішення) | 6 | 20,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Інше | 4 | 13,33% |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **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** | **0** | **2** | **13** | **14** | **0** | **4,30** |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Середній інтегральний показник за вимірами якості** | |  |  |  |  |  |  | **4,45** |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **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) | | | 4,44 |  |
| 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) | | | 3,50 |  |
| 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) | | | 3,17 |  |
| 6 | Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось додзвонитися? | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,67 |  |
| 7 | Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось отримати потрібну інформацію? | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,63 |  |
| 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) | | | 4,69 |  |
| 9 | Чи могли б Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката у разі необхідності? | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 2,77 |  |
|  | **ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС** | | | | |  | | | **4,06** |  |
|  |  | | | | |  |  |  |  |  |
|  | \*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) | | | 4,11 |  |
| 2 | – вільний доступ до побутових приміщень (туалетів) | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,61 |  |
| 3 | – чистота та прибраність приміщень | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,79 |  |
| 4 | – достатність освітлення | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,57 |  |
|  | **ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС** | | | | |  | | | **4,52** |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **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) | | | 4,50 |  |
|  | 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) | | | 4,36 |  |
| 4 | – правил допуску в суд та перебування в ньому | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,25 |  |
| 5 | – справ, що призначені до розгляду | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,50 |  |
| 6 | – зразків документів (заяв, клопотань тощо) | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,36 |  |
| 7 | – порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,41 |  |
| 8 | Чи користувалися Ви сторінкою суду в мережі інтернет? | | | | | відсоток | | | 53,33% |  |
| 9 | Чи знайшли Ви на сторінці суду потрібну для Вас інформацію? | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,81 |  |
|  | **ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС** | | | | |  | | | **4,45** |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **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) | | | 4,48 |  |
| 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) | | | 4,38 |  |
| 3 | Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами: | | | | |  | | |  |  |
| 4 | – доброзичливість, повагу, бажання допомогти | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,61 |  |
|  | – однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,74 |  |
|  | – професіоналізм, знання своєї справи | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,65 |  |
|  | **ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС** | | | | |  | | | **4,57** |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **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) | | | 4,64 |  |
| 2 | Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання? | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,71 |  |
| 3 | Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи? | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,39 |  |
| 4 | Чи вважаєте Ви обґрунтованими затримки/ перенесення слухань у розгляді Вашої справи? | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,62 |  |
|  | **ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС** | | | | |  | | | **4,59** |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **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) | | | 4,38 |  |
| 2 | – коректність, доброзичливість, ввічливість | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,43 |  |
| 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) | | | 4,55 |  |
| 5 | – дотримання процедури розгляду | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,55 |  |
|  | **ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС** | | | | |  | | | **4,48** |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **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 | | | **21** |  |
| 2 | Рішення на користь респондента | | | | | Так | 76,47% | Ні | 23,53% |  |
| 3 | Отримання респондентами тексту рішення по справі | | | | | Так | 94,44% | Ні | 5,56% |  |
| 4 | Вчасне отримання респондентами тексту рішення по справі | | | | | Так | 94,12% | Ні | 5,88% |  |
| 5 | Легкість та доступність для розуміння мови викладення рішення | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,58 |  |
| 6 | Сприйняття респондентами обґрунтованості рішення (чи було рішення добре обґрунтоване?) | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,28 |  |
| 7 | Середня кількість судових засідань, що відбулися по справах тих респондентів, чиї справи вже завершено | | | | | Число | | | 2,71 |  |
| 8 | Середня кількість судових засідань, що не відбулися через неналежну організацію роботи суду | | | | | Число | | | 0,05 |  |
| 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 | 20 | 66,67% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Ні | 7 | 23,33% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Не відповіли на питання | 3 | 10,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Якими є Ваші враження від візиту до суду сьогодні порівняно з Вашими очікуваннями?** | | | | | |  |  |  |  |
|  |  | **Кількість** | **%** |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Кращі, ніж очікував (-ла) | 8 | 26,67% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Гірші, ніж очікував (-ла) | 2 | 6,67% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Відповідають очікуванням | 19 | 63,33% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Не відповіли на питання | 1 | 3,33% |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **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 | 11 | 36,67% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Покращилась несуттєво | 5 | 16,67% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Залишилась без змін | 3 | 10,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Дещо погіршилася | 1 | 3,33% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Значно погіршилася | 0 | 0,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Важко сказати | 0 | 0,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Не відповіли на питання | 10 | 33,33% |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **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 | 16 | 53,33% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Ні | 12 | 40,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Не відповіли на питання | 2 | 6,67% |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Чи користувалися Ви особисто системою «Електронний суд»?** | | | | |  |  |  |  |  |
|  |  | **Кількість** | **%** |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Так | 9 | 30,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Ні | 10 | 33,33% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Не відповіли на питання | 11 | 36,67% |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **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 | | 2 |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 4 | | 3 |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 3 | | 2 |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 2 | | 1 |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 1 | | 0 |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Не відповіли на питання | | 11 |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Середня оцінка всіма респондентами | | **3,75** |  |  |  |  |  |  |  |

**Висновки:**

Отримані в ході опитування дані свідчать про загалом позитивну оцінку відвідувачами якості роботи Ямпільського районного суду Вінницької області: **більшість респондентів** (**90,00%**) **максимально високо оцінили якість роботи суду**, **3.33% з відвідувачів поставив негативну оцінку.**

Як свідчить аналіз окремих вимірів якості роботи суду **найбільш високо** відвідувачі суду оцінили **дотримання термінів судового розгляду** (середній бал оцінювання склав 4,59) та **легкість і доступність для розуміння мови викладення рішення** (середній бал оцінювання склав 4,58), **найбільш критично** була оцінена якість роботи суду в частині **доступності суду** (середній бал оцінювання склав 4,06) та **сприйняття респондентами обґрунтованості рішення** (середній бал оцінювання склав 4,28).

Під час обробки інформації, яка була отримана від відвідувачів Ямпільського районного суду Вінницької області під час відповіді на питання  **які конкретні зміни, необхідні для покращення роботи цього суду сьогодні,** не було отримано **пропозицій, які відображають певні проблеми у функціонуванні даного суду**.

Окремої уваги заслуговує оцінка відвідувачів суду **роботи системи «Електронний суд», більше половини респондентів (53,33%) зазначили, що знають про початок функціонування** цієї системи, натомість **30,00% респондентів особисто нею користувалися.** Середній бал оцінювання роботи системи «Електронний суд» відвідувачами Ямпільського районного суду Вінницької області склав 3,75.

**Рекомендації:**

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

* в кошторисі на утримання будівлі суду передбачити витрати на переобладнання приміщення з метою забезпечення доступу в приміщення суду осіб з обмеженими фізичними можливостями;
* збільшити кількість парко місць для відвідувачів суду;
* облаштувати зручну зону для очікування судових засідань з можливістю роботи з документами;
* переглянути та актуалізувати зразки процесуальних документів, розміщених на інформаційних стендах суду;
* звернути увагу суддівського корпусу щодо необхідності покращення обґрунтованості судових рішень.