

Камінь-Каширський районний суд

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 судів 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	2	6,67%
26-39 років	17	56,67%
40-59 років	11	36,67%
60 років і старше	0	0,00%
Розподіл за статтю		
Чоловіча	13	43,33%
Жіноча	17	56,67%
Географічний розподіл		
Респоненти, що проживають населеному пункті, де розташований цей суд	8	26,67%
В іншому населеному пункті	22	73,33%
Розподіл за матеріальними статками		
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	14	46,67%
Вистачає на харчування, одяг, взуття, дорогі покупки. Для таких покупок як машина, квартира необхідно заощадити або позичити	3	10,00%
Будь-які необхідні покупки можуть зробити в будь-який час	0	0,00%
Не відповіли	10	33,33%

Рівень освіти		
Середня та неповна середня	15	50,00%
Вища та неповна вища	12	40,00%
Інше	3	10,00%
Розподіл за роллю в судовому процесі		
Є учасником судових проваджень і представляєте особисто себе	17	56,67%
Є учасником судових проваджень, але представляєте іншу фізичну чи юридичну особу (є адвокатом, представником прокуратури, юрист-консультантом)	4	13,33%
Не є учасником судових проваджень	9	30,00%
Інше	0	0,00%
Розподіл за судовим процесом		
Цивільний процес	9	30,00%
Кримінальний процес	5	16,67%
Адміністративний процес	4	13,33%
Господарський процес	0	0,00%
Справа про адміністративні правопорушення	3	10,00%
Розподіл за стадією розгляду справи		
Розгляд справи ще не розпочато	1	3,33%
Справа перебуває в процесі розгляду	12	40,00%
Розгляд справи завершено (винесено рішення)	8	26,67%
Інше	9	30,00%

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	0	7	8	15	4,53

Середній інтегральний показник за вимірами якості

4,66

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)	4,80
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)	4,17
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)	4,75
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)	4,38
6	Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось додзвонитися?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,83
7	Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось отримати потрібну інформацію?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,61
8	Чи давав графік роботи канцелярії суду можливість вчасно та безперешкодно вирішувати Ваші	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,91

	справи у суді (подати позов, ознайомитися з матеріалами, отримати рішення, ухвалу, вирок та ін.)?*	так)	
9	Чи могли б Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката у разі необхідності?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3,40
	ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС		4,49

*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)	4,93
2	– вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,73
3	– чистота та прибраність приміщень	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,80
4	– достатність освітлення	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,90
	ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС		4,84

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)	4,78
	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)	4,63

4	– правил допуску в суд та перебування в ньому	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,57
5	– справ, що призначені до розгляду	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,97
6	– зразків документів (заяв, клопотань тощо)	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,90
7	– порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,87
8	Чи користувалися Ви сторінкою суду в мережі інтернет?	відсоток	43,33%
9	Чи знайшли Ви на сторінці суду потрібну для Вас інформацію?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,69
ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС			4,77

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)	4,74
3	Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами:		
4	– доброзичливість, повагу, бажання допомогти	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,80
	– однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,78
	– професіоналізм, знання своєї справи	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,65
ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС			4,74

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)	3,95
2	Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3,67
3	Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	5,00
4	Чи вважаєте Ви обґрунтованими затримки/ перенесення слухань у розгляді Вашої справи?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,50
	ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС		4,28

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)	5,00
2	– коректність, доброзичливість, ввічливість	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,88
3	– належна підготовка до справи та знання справи	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,69
4	– надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	5,00
5	– дотримання процедури розгляду	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,71
	ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС		4,86

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

№	Показник	Одиниця виміру			Значення
1	Кількість респондентів, чиї справи вже завершено	число			13
2	Рішення на користь респондента	Так	78,57%	Ні	21,43%
3	Отримання респондентами тексту рішення по справі	Так	84,62%	Ні	15,38%
4	Вчасне отримання респондентами тексту рішення по справі	Так	100%	Ні	0,00%
5	Легкість та доступність для розуміння мови викладення рішення	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)			4,80
6	Сприйняття респондентами обґрунтованості рішення (чи було рішення добре обґрунтоване?)	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)			4,60
7	Середня кількість судових засідань, що відбулися по справах тих респондентів, чиї справи вже завершено	Число			1,92
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			1,15

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	14	46,67%
Ні	0	0,00%
Не відповіли на питання	16	53,33%

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

	Кількість	%
Кращі, ніж очікував (-ла)	12	40,00%
Гірші, ніж очікував (-ла)	1	3,33%
Відповідають очікуванням	15	50,00%
Не відповіли на питання	2	6,67%

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	6	20,00%
Покращилась несуттєво	0	0,00%
Залишилась без змін	0	0,00%
Дещо погіршилася	0	0,00%
Значно погіршилася	0	0,00%
Важко сказати	8	26,67%
Не відповіли на питання	16	53,33%

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	11	36,67%
Ні	19	63,33%
Не відповіли на питання	0	0,00%

Чи користувалися Ви особисто системою «Електронний суд»?

	Кількість	%
Так	0	0,00%
Ні	11	36,67%
Не відповіли на питання	19	63,33%

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	0
3	0
2	0
1	0
Не відповіли на питання	29
Середня оцінка всіма респондентами	0

Висновки:

Отримані в ході опитування дані свідчать про загалом позитивну оцінку відвідувачами якості роботи Камінь-Каширського районного суду: **50% респондентів максимально високо оцінили якість роботи суду та 50% відвідувачів поставили негативну оцінку.**

Як свідчить аналіз окремих вимірів якості роботи суду **найбільш високо** відвідувачі суду оцінили **сприйняття роботи судді** (середній бал оцінювання склав 4,86) та **зручності і комфортності перебування в суді** (середній бал оцінювання склав 4,84), **найбільш критично** була оцінена якість роботи суду в частині **дотримання термінів судового розгляду** (середній бал оцінювання склав 4,28) та **доступність суду** (середній бал оцінювання склав 4,49).

Під час обробки інформації, яка була отримана від відвідувачів Камінь-Каширського районного суду під час відповіді на питання **які конкретні зміни, необхідні для покращення роботи цього суду сьогодні**, були отримані **пропозиції, які відображають певні проблеми у функціонуванні даного суду**, зокрема «встановлення терміналу для оплати судового збору»

Окремої уваги заслуговує оцінка відвідувачів суду **роботи системи «Електронний суд»**, **більше половини респондентів (36,67%) зазначили, що знають про початок функціонування цієї системи, натомість 0% респондентів особисто нею користувалися.**

Рекомендації:

Проаналізувавши одержану в ході опитування інформацію, з метою покращення функціонування Камінь-Каширського районного суду, 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;
- звернутися до органів місцевого самоврядування щодо побудови маршрутів руху громадського транспорту в безпосередній близькості до приміщення суду;
- звернути увагу суддівського корпусу на необхідність покращення термінів судового розгляду в частині своєчасного початку судових засідань відповідно до встановленого графіку та погодження з учасниками судових проваджень часу та дати проведення судових засідань;
- переглянути та актуалізувати зразки процесуальних документів, розміщених на інформаційних стендах суду;
- встановити термінал для оплати судового збору.