* 1. **5. 2. Модуль «Задоволеність роботою суду його клієнтами»**

Період виконання дослідження: з 01 листопада до 31 грудня 2018 року.

Звітний період: 2018 рік.

Виконавці дослідження:

Анонімне анкетування учасників судових проваджень проводили Семенюк Ганна Сергіївна – начальник відділу документального забезпечення та діловодства та Сичова Наталія Вікторівна – помічник голови суду.

Організація дослідження та формування вибірки:

|  |  |
| --- | --- |
| Кількість респондентів | 12 |
| Розподіл за віковими характеристиками | 58,3% - 26-39 років, 25% - 40-59 років,  8.3% - 18-25 років, 60р. і старше – 8,3% |
| Розподіл за статтю | 75% - чоловіки, 25% - жінки |
| Географічний розподіл | 66,7%- проживають у тому населеному пункті, де знаходиться суд, 33,7% - в іншому |
| Розподіл за матеріальними статками | 25,5%-бідні, 16,7%- нижче середнього статку, 58,3%-середнього статку, 0%-заможні |
| Рівень освіти | 8,3%-базова вища освіта, 91,7%-повна вища освіта |
| Наявність вищої юридичної освіти | 72,7% - так, 27,3% - ні |
| Розподіл за роллю в судовому процесі (позивач, свідок, потерпілий і т.д.) | 27,3% - представляють особисто себе, 63,6%- іншу особу, 9,1% - інше |
| Розподіл за судовим процесом | 9,1%- перший судовий процес, 27,3% - 2-5 раз,  63,6%- 6 разів і більше |
| Розподіл за стадією розгляду справи | 8,3% - розгляд справи ще не розпочато,  83,3%- справа перебуває в процесі розгляду,  8,3% - розгляд справи завершено. |

Таблиці результатів

**Таблиця 4.1. 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** |
| 1 | ВСЬОГО | 12 | 0 | 1 | 0 | 4 | 7 | 0 | **4,3** |

**Таблиця 4.2. Доступність суду. Інтегральні показники за картками громадянського звітування.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показник** | **Одиниця виміру** | **Значення** |
| 1 | Чи легко респондентам було знайти будівлю суду? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,9 |
| 2 | Чи зручно респондентам діставатися до будівлі суду громадським транспортом? (*Якщо Ви не користуєтеся громадським транспортом, дайте відповідь на наступне запитання*) | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 3,8 |
| 3 | Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,2 |
| 4 | Чи зазнавали респонденти певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони? | Відсоток «Так», «Ні» | «Так» - 17  «Ні»- 83 |
| 5 | Чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити  до приміщення суду і користуватися послугами суду? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 3,8 |
| 6 | Чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію телефоном? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,5 |
| 7 | Чи дозволяв графік роботи канцелярії суду вчасно та безперешкодно вирішувати справи у суді (подати позов, ознайомитися з матеріалами, отримати рішення, ухвалу, вирок та ін.)? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,3 |
| 8 | Чи могли б респонденти дозволити витрати на послуги адвоката (юриста- консультанта) у разі необхідності?2 | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 2,4 |
|  | ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | **3,5** |

**Таблиця 4.3. 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) | 4,3 |
| 2 | Вільний доступ до побутових приміщень (туалетів) | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,2 |
| 3 | Чистота та прибраність приміщень | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,6 |
| 4 | Достатність освітлення | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,3 |
|  | ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | **4,4** |

**Таблиця 4.4. Повнота та ясність інформації. Інтегральні показники за картками громадянського звітування.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показник** | **Одиниця виміру** | **Значення** |
| 1 | Зручність розташування інформаційних стендів та дошок об’яв | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,2 |
| 2 | Задоволеність наявністю інформації щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,1 |
| 3 | Задоволеність наявністю інформації щодо правил допуску в суд та перебування в ньому | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,2 |
| 4 | Задоволеність наявністю інформації щодо справ, що призначені до розгляду | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4 |
| 5 | Задоволеність наявністю інформації щодо зразків документів (заяв, клопотань, тощо) | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4 |
| 6 | Задоволеність наявністю інформації щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,1 |
| 7 | Відсоток учасників проваджень, що користувалися сторінкою суду в мережі Інтернеет? | Відсоток | 91% |
| 8 | Чи знайшли учасники проваджень на сторінці суду потрібну інформацію? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4 |
|  | ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | **4** |

**Таблиця 4.5. Сприйняття роботи працівників аппарату суду. Інтегральні показники за картками громадянського звітування.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показник** | **Одиниця виміру** | **Значення** |
| 1 | Старанність працівників ппарату суду та відсутність помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,3 |
| 2 | Виявлення працівниками ппарату суду доброзичливості, поваги, бажання допомогти | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,4 |
| 3 | Виявлення працівниками ппарату суду однакового ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,4 |
| 4 | Виявлення працівниками ппарату суду професіоналізму, знання своєї справи | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,1 |
|  | ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС |  | **4,3** |

**Таблиця 4.6. Дотримання термінів судового розгляду. Інтегральні показники за картками громадянського звітування.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показник** | **Одиниця виміру** | **Значення** |
| 1 | Вчасний (відповідно до графіку) початок останнього засідання по справі | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,1 |
| 2 | Врахування побажання учасника судового провадження при призначенні дня та часу засідання | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,2 |
| 3 | Вчасне отримання повістки та повідомлення про розгляд справи | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4 |
| 4 | Обґрунтованість затримки/ перенесення слухань у розгляді справи | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4 |
|  | ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС |  | **4,1** |

**Таблиця 4.7. Сприйняття роботи судді. Інтегральні показники за картками громадянського звітування.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показник** | **Одиниця виміру** | **Значення** |
| 1 | Неупередженість та незалежність (удя не піддався зовнішньому тиску , якщо такий був) | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,3 |
| 2 | Коректність, доброзичливість, ввічливість | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,4 |
| 3 | Належна підготовка до справи та знання справи | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,6 |
| 4 | Надання можливостей сторонам обгрунтовувати свою позицію | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,1 |
| 5 | Дотримання процедури розгляду | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4 |
|  | ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС |  | **4,1** |

**Таблиця 4.8. 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 | 6 |
| 2 | Рішення на користь респондента | Відсотки «Так» / «Ні» | 71,4/28,6 |
| 3 | Наміри респондента оскаржувати рішення | Відсотки «Так» / «Ні» | 33,3/66,7 |
| 4 | Отримання респондентами тексту рішення по справі | Відсотки «Так» / «Ні» | 100/0 |
| 5 | Вчасне отримання респондентами тексту рішення по справі | Відсотки «Так» / «Ні» | **100/0** |
| 6 | Легкість та доступність для розуміння мови викладення рішення | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | **4,6** |
| 7 | Сприйняття респондентами обґрунтованості рішення (чи було рішення добре обґрунтоване?) | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 3, |
| 8 | Середня кількість судових засідань, що відбулися по справах тих респондентів, чиї справи вже завершено | Число | 21 |
| 9 | Середня кількість судових засідань, що не відбулися через неналежну організацію роботи суду | Число | 0 |
| 10 | Середня кількість візитів до суду, що не були пов’язані з судовими засіданнями | Число | 15 |

**Таблиця 4.9. Порівняння інтегральних показників карток громадянського звітування в часі.**

У серпні-вересні 2016 року на основі методології карток громадського звітування проводилося комплексне оцінювання роботи суду, в табличці ці висновки представлені як попередні дані, а висновки даного опитування – як поточні:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Вимір якості** | **Попередні дані** | **Поточні дані** | **Зміни** |
| Доступність суду | 4,2 | 4 | -0,2 |
| Зручність та комфортність перебування у суді | 4,7 | 4,4 | -0,3 |
| Повнота та ясність інформації | 4,6 | 4,0 | -0,6 |
| Дотримання термінів судового розгляду | 4,5 | 4,1 | -0,4 |
| Якість роботи працівників апарату суду | 4,6 | 4,3 | -0,3 |
| Якість роботи судді | 4,6 | 4,1 | -0,5 |
| ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС ЗА ВСІМА ВИМІРАМИ ЯКОСТІ | 4,6 | 4,3 | -0,3 |
| СЕРЕДНЯ ОЦІНКА ЗА 5-БАЛЬНОЮ СИСТЕМОЮ | **4,6** | **4,1** | -0,5 |

Рекомендації учасників судових проваджень та зміни за останній час

1. Виміри якості, які слід покращувати в першу чергу.

|  |  |
| --- | --- |
| **Вимір якості** | **Ранг** |
| Доступність суду | 4 |
| Зручність та комфортність перебування у суді | 5 |
| Повнота та ясність інформації | 4 |
| Дотримання термінів судового розгляду | 2 |
| Якість роботи працівників апарату суду | 3 |
| Якість роботи судді | 1 |

1. На думку учасників судових проваджень, чи забезпечують наявні матеріально-технічні ресурси потреби працівників суду для ефективного виконання своїх обов’язків?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Так | Відсоток | 83,3 |
| Ні | Відсоток | - |
| Не відповіли на запитання | Відсоток | 16,7 |

1. Враження респондентів від візиту до суду у порівнянні з очікуваннями

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Кращі, ніж очікував | Відсоток | 16,7 |
| Гірші, ніж очікував | Відсоток | 0 |
| Відповідають очікуванням | Відсоток | **75** |
| Не відповіли на запитання | Відсоток | 8,3 |

1. Для респондентів, що були в цьому суді раніше (минулого року, або ще раніше), чи змінилася, на їх погляд якість роботи суду загалом?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Покращилась значно | Відсоток | **33,3** |
| Покращилась несуттєво | Відсоток | 25 |
| Залишилась без змін | Відсоток | 16,7 |
| Дещо погіршилася | Відсоток | 0 |
| Значно погіршилася | Відсоток | 0 |
| Важко сказати | Відсоток | 0 |
| Не відповіли на запитання | Відсоток | 25 |

5) Для респондентів, що були в цьому суді раніше, чи відчули вони певні зміни в організації роботи суду після запровадження автоматизованої системи діловодства?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Так, відчув позитивні зміни | Відсоток | 42 |
| Так, відчув негативні зміни | Відсоток | 0 |
| Ні, не відчув ніяких змін | Відсоток | 42 |
| Не відповіли на запитання | Відсоток | 16 |

Висновки:

Переважна більшість респондентів (58,3%) оцінили якість роботи суду на «відмінно», а 33,3% на «добре». В середньому респонденти оцінили якість роботи Херсонського окружного адміністративного суду на **4,3** з **5** можливих ( у 2016 році 4,6 з 5 можливих).

Доступність суду відвідувачі загалом оцінили в 3,5. Респонденти зауважують, що не зовсім легко дістатися до суду громадським транспортом та не завжди можуть дозволити витрати на послуги адвоката.

Зручність та комфортність перебування в суді відвідувачі оцінили на **4,4**, але найменший бал (4,2) отримав показник «вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)».

Повноту та ясність інформації респонденти оцінили на **4,0**.

Роботу працівників апарату та суддів респонденти оцінили на **4,3 та 4,1**.

Дотримання термінів судового розгляду учасники судових процесів оцінили на **4,1**.

Респонденти, розгляд чиєї справи вже завершився, відмітили вчасне отримання судового рішення (**100**%), легкість та доступність для розуміння мови викладення рішення оцінили на **4,6,** обґрунтованість рішення на **4**.

Стосовно вимірів якості, які, на думку відвідувачів, слід покращувати в першу чергу, найголовнішим є якість роботи судді, дотримання термінів судового розгляду та якість роботи працівників апарату суду.

Більшість респондентів (41,7%), які були в суді раніше, зазначили, що якість роботи суду значно покращилася.

За результатами опитування, проведеного Херсонським окружним адміністративним судом у 2018 році, середня оцінка якості роботи суду становить 4,3, що порівняно із 2016 роком (4,6) знизилася на -0,3.

Варто відмітити, що зниження показника якості роботи суду пов’язано з проведенням ремонту в приміщенні суду, що вплинуло на зручність та комфортність перебування учасників процесу в суді.

Рекомендації:

Керівництву суду розглянути питання:

- збільшення наявності інформації щодо справ, які призначені до розгляду.

- збільшення кількості місць для очікування, оформлення документів, підготовки до судового засідання.

- встановлення зарядного пристрою для Micro-USB.