**Муровано – Куриловецький 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 60 анкет.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Кількість респондентів** |  | 64 |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Розподіл за віковими характеристиками** | | |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 18-25 років | 13 | 20,31% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 26-39 років | 26 | 40,63% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 40-59 років | 21 | 32,81% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 60 років і старше | 4 | 6,25% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Розподіл за статтю** | | |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Чоловіча | 33 | 51,56% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Жіноча | 31 | 48,44% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Географічний розподіл** | | |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Респоненти, що проживають населеному пункті, де розташований цей суд | 34 | 53,13% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | В іншому населеному пункті | 30 | 46,88% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Розподіл за матеріальними статками** | | |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Змушені економити на харчуванні | 6 | 9,38% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Вистачає на харчування та необхідний одяг, взуття. Для таких покупок як гарний костюм, мобільний телефон, пилосос необхідно заощадити або позичити | 26 | 40,63% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Вистачає на харчування, одяг, взуття, інші покупки. Але для придбання речей, які дорого коштують (таких як сучасний телевізор, холодильник, меблі) необхідно заощадити або позичити | 22 | 34,38% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Вистачає на харчування, одяг, взуття, дорогі покупки. Для таких покупок як машина, квартира необхідно заощадити або позичити | 6 | 9,38% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Будь-які необхідні покупки можуть зробити в будь-який час | 0 | 0,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Не відповіли | 4 | 6,25% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Рівень освіти** | | |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Середня та неповна середня | 10 | 15,63% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Вища та неповна вища | 54 | 84,38% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Інше | 0 | 0,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Розподіл за роллю в судовому процесі** | | |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Є учасником судових проваджень і представляєте особисто себе | 26 | 40,63% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Є учасником судових проваджень, але представляєте іншу фізичну чи юридичну особу (є адвокатом, представником прокуратури, юрист-консультантом) | 9 | 14,06% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Не є учасником судових проваджень | 25 | 39,06% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Інше | 4 | 6,25% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Розподіл за судовим процесом** | | |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Цивільний процес | 24 | 37,50% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Кримінальний процес | 7 | 10,94% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Адміністративний процес | 1 | 1,56% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Господарський процес | 0 | 0,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Справа про адміністративні правопорушення | 6 | 9,38% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Розподіл за стадією розгляду справи** | | |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Розгляд справи ще не розпочато | 8 | 12,50% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Справа перебуває в процесі розгляду | 18 | 28,13% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Розгляд справи завершено (винесено рішення) | 12 | 18,75% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Інше | 26 | 40,63% |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **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** | **64** | **0** | **0** | **0** | **32** | **28** | **4** | **4,47** |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Середній інтегральний показник за вимірами якості** | |  |  |  |  |  |  | **4,61** |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **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) | | | 4,81 |  |
| 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) | | | 4,40 |  |
| 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) | | | 4,57 |  |
| 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) | | | 3,72 |  |
| 6 | Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось додзвонитися? | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,79 |  |
| 7 | Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось отримати потрібну інформацію? | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,87 |  |
| 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) | | | 2,43 |  |
|  | **ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС** | | | | |  | | | **4,32** |  |
|  |  | | | | |  |  |  |  |  |
|  | \*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) | | | 4,44 |  |
| 2 | – вільний доступ до побутових приміщень (туалетів) | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,32 |  |
| 3 | – чистота та прибраність приміщень | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,78 |  |
| 4 | – достатність освітлення | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,73 |  |
|  | **ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС** | | | | |  | | | **4,57** |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **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) | | | 4,73 |  |
|  | 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) | | | 4,72 |  |
| 4 | – правил допуску в суд та перебування в ньому | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,76 |  |
| 5 | – справ, що призначені до розгляду | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,64 |  |
| 6 | – зразків документів (заяв, клопотань тощо) | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,53 |  |
| 7 | – порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,47 |  |
| 8 | Чи користувалися Ви сторінкою суду в мережі інтернет? | | | | | відсоток | | | 50,00% |  |
| 9 | Чи знайшли Ви на сторінці суду потрібну для Вас інформацію? | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,45 |  |
|  | **ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС** | | | | |  | | | **4,61** |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **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) | | | 4,93 |  |
| 3 | Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами: | | | | |  | | |  |  |
| 4 | – доброзичливість, повагу, бажання допомогти | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,82 |  |
|  | – однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,77 |  |
|  | – професіоналізм, знання своєї справи | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,77 |  |
|  | **ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС** | | | | |  | | | **4,81** |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **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) | | | 4,65 |  |
| 2 | Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання? | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,17 |  |
| 3 | Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи? | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,69 |  |
| 4 | Чи вважаєте Ви обґрунтованими затримки/ перенесення слухань у розгляді Вашої справи? | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,78 |  |
|  | **ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС** | | | | |  | | | **4,57** |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **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) | | | 4,72 |  |
| 2 | – коректність, доброзичливість, ввічливість | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,85 |  |
| 3 | – належна підготовка до справи та знання справи | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,79 |  |
| 4 | – надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,69 |  |
| 5 | – дотримання процедури розгляду | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,79 |  |
|  | **ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС** | | | | |  | | | **4,77** |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **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 | | | **20** |  |
| 2 | Рішення на користь респондента | | | | | Так | 86,21% | Ні | 13,79% |  |
| 3 | Отримання респондентами тексту рішення по справі | | | | | Так | 86,21% | Ні | 13,79% |  |
| 4 | Вчасне отримання респондентами тексту рішення по справі | | | | | Так | ####### | Ні | 0,00% |  |
| 5 | Легкість та доступність для розуміння мови викладення рішення | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,77 |  |
| 6 | Сприйняття респондентами обґрунтованості рішення (чи було рішення добре обґрунтоване?) | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,73 |  |
| 7 | Середня кількість судових засідань, що відбулися по справах тих респондентів, чиї справи вже завершено | | | | | Число | | | 5,00 |  |
| 8 | Середня кількість судових засідань, що не відбулися через неналежну організацію роботи суду | | | | | Число | | | 0,00 |  |
| 9 | Середня кількість візитів до суду, що не були пов’язані з судовими засіданнями | | | | | Число | | | 6,05 |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **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 | 40 | 62,50% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Ні | 2 | 3,13% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Не відповіли на питання | 22 | 34,38% |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Якими є Ваші враження від візиту до суду сьогодні порівняно з Вашими очікуваннями?** | | | | | |  |  |  |  |
|  |  | **Кількість** | **%** |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Кращі, ніж очікував (-ла) | 13 | 20,31% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Гірші, ніж очікував (-ла) | 0 | 0,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Відповідають очікуванням | 49 | 76,56% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Не відповіли на питання | 2 | 3,13% |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **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 | 15 | 23,44% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Покращилась несуттєво | 6 | 9,38% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Залишилась без змін | 17 | 26,56% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Дещо погіршилася | 0 | 0,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Значно погіршилася | 0 | 0,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Важко сказати | 0 | 0,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Не відповіли на питання | 26 | 40,63% |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **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 | 25 | 39,06% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Ні | 32 | 50,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Не відповіли на питання | 7 | 10,94% |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Чи користувалися Ви особисто системою «Електронний суд»?** | | | | |  |  |  |  |  |
|  |  | **Кількість** | **%** |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Так | 9 | 14,06% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Ні | 24 | 37,50% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Не відповіли на питання | 31 | 48,44% |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **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 | | 1 |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 4 | | 2 |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 3 | | 2 |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 2 | | 2 |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 1 | | 1 |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Не відповіли на питання | | 1 |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Середня оцінка всіма респондентами | | **3,00** |  |  |  |  |  |  |  |

**Висновки:**

Отримані в ході опитування дані свідчать про загалом позитивну оцінку відвідувачами якості роботи Муровано – Куриловецького районного суду Вінницької області: **більшість респондентів (93,75%) максимально високо оцінили якість роботи суду**, жоден з  **відвідувачів не поставив негативної оцінки, натомість 6,25% респондентів не змогли визначитися із своєю оцінкою якості роботи суду.**

Як свідчить аналіз окремих вимірів якості роботи суду **найбільш високо** відвідувачі суду оцінили **роботу працівників апарату суду** (середній бал оцінювання склав 4,77) та **роботу судді** (середній бал оцінювання склав 4,77), **найбільш критично** була оцінена якість роботи суду в частині **доступності суду** (середній бал оцінювання склав 4,32) та **дотримання** **термінів судового розгляду** (середній бал оцінювання склав 4,57).

Відвідувачі Муровано – Куриловецького районного суду Вінницької області не скористалися своїм правом та під час заповнення анкет не висловили свою думку щодо **конкретних змін, які необхідні для покращення роботи цього суду сьогодні.**

Окремої уваги заслуговує оцінка відвідувачів суду **роботи системи «Електронний суд», третина респондентів (39,06%) зазначили, що знають про початок функціонування** цієї системи, натомість лише **десята частина респондентів (14,06%) особисто нею користувалися.**Середній бал оцінювання роботи системи «Електронний суд» відвідувачами Муровано – Куриловецького районного суду Вінницької області склав 3,00.

**Рекомендації:**

Проаналізувавши одержану в ході опитування інформацію, з метою покращення функціонування Муровано – Куриловецького 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.
* переглянути та актуалізувати зразки процесуальних документів, розміщених на інформаційних стендах суду;
* звернути увагу суддівського корпусу на необхідність вдосконалення термінів судових проваджень в частині врахування побажань учасників судових процесів щодо дати та часу судових засідань.