**Володимир-Волинський міськрайонний суд**

**Модуль «Задоволеність роботою суду його клієнтами»**

**Період виконання дослідження:**

**Звітний період:** 2019 рік.

**Виконавці дослідження:** головний спеціаліст Рищук Андрій Васильович

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 50 анкет.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Кількість респондентів** |   | 50 |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Розподіл за віковими характеристиками**  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 18-25 років | 15 | 30,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 26-39 років | 22 | 44,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 40-59 років | 12 | 24,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 60 років і старше | 1 | 2,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Розподіл за статтю** |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Чоловіча | 25 | 50,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Жіноча | 25 | 50,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Географічний розподіл** |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Респонденти, що проживають населеному пункті, де розташований цей суд | 30 | 60,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | В іншому населеному пункті | 20 | 40,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **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, пилосос необхідно заощадити або позичити | 15 | 30,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Вистачає на харчування, одяг, взуття, інші покупки. Але для придбання речей, які дорого коштують (таких як сучасний телевізор, холодильник, меблі) необхідно заощадити або позичити | 19 | 38,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 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 | 0 | 0,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Не відповіли | 2 | 4,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Рівень освіти** |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Середня та неповна середня | 23 | 46,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Вища та неповна вища | 27 | 54,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Інше | 0 | 0,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Розподіл за роллю в судовому процесі** |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Є учасником судових проваджень і представляєте особисто себе | 18 | 36,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Є учасником судових проваджень, але представляєте іншу фізичну чи юридичну особу (є адвокатом, представником прокуратури, юрист-консультантом) | 8 | 16,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Не є учасником судових проваджень | 24 | 48,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Інше | 0 | 0,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Розподіл за судовим процесом** |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Цивільний процес | 22 | 44,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Кримінальний процес | 1 | 2,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Адміністративний процес | 3 | 6,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Господарський процес | 0 | 0,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Справа про адміністративні правопорушення | 2 | 4,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Розподіл за стадією розгляду справи** |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Розгляд справи ще не розпочато | 2 | 4,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Справа перебуває в процесі розгляду | 19 | 38,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Розгляд справи завершено (винесено рішення) | 7 | 14,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Інше | 22 | 44,00% |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **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** | **0** | **0** | **21** | **22** | **7** | **4,51** |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Середній інтегральний показник за вимірами якості** |  |  |  |  |  |  | **4,65** |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **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) | 4,76 |  |
| 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) | 4,64 |  |
| 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) | 4,76 |  |
| 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) | 4,80 |  |
| 6 | Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось додзвонитися? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,74 |  |
| 7 | Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось отримати потрібну інформацію? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,77 |  |
| 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) | 4,78 |  |
| 9 | Чи могли б Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката у разі необхідності? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 3,31 |  |
|   | **ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС** |  | **4,60** |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  | \*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) | 4,70 |  |
| 2 | – вільний доступ до побутових приміщень (туалетів) | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,66 |  |
| 3 | – чистота та прибраність приміщень | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,82 |  |
| 4 | – достатність освітлення | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,54 |  |
|   | **ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС** |  | **4,68** |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **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) | 4,69 |  |
|   | 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) | 4,73 |  |
| 5 | – справ, що призначені до розгляду | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,76 |  |
| 6 | – зразків документів (заяв, клопотань тощо) | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,76 |  |
| 7 | – порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,82 |  |
| 8 | Чи користувалися Ви сторінкою суду в мережі інтернет? | відсоток | 58,00% |  |
| 9 | Чи знайшли Ви на сторінці суду потрібну для Вас інформацію? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,54 |  |
|   | **ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС** |   | **4,70** |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **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) | 4,53 |  |
| 3 | Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами: |   |   |  |
| 4 | – доброзичливість, повагу, бажання допомогти | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,77 |  |
|   | – однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,93 |  |
|  | – професіоналізм, знання своєї справи | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,80 |  |
|   | **ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС** |   | **4,70** |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **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) | 4,17 |  |
| 2 | Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,27 |  |
| 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) | 4,36 |  |
|   | **ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС** |   | **4,30** |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **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) | 4,92 |  |
| 2 | – коректність, доброзичливість, ввічливість | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 5,00 |  |
| 3 | – належна підготовка до справи та знання справи | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,70 |  |
| 4 | – надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,96 |  |
| 5 | – дотримання процедури розгляду | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,96 |  |
|   | **ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС** |   | **4,91** |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **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 | 94,74% | Ні | 5,26% |  |
| 3 | Отримання респондентами тексту рішення посправі | Так | 95,00% | Ні | 5,00% |  |
| 4 | Вчасне отримання респондентами тексту рішення посправі | Так | 100% | Ні | 0,00% |  |
| 5 | Легкість та доступність для розуміння мовивикладення рішення | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,60 |  |
| 6 | Сприйняття респондентами обґрунтованостірішення (чи було рішення добре обґрунтоване?) | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,40 |  |
| 7 | Середня кількість судових засідань, що відбулися по справах тих респондентів, чиї справи вже завершено | Число | 3,33 |  |
| 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 | 4,14 |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **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 | 29 | 58,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Ні | 1 | 2,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Не відповіли на питання | 20 | 40,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Якими є Ваші враження від візиту до суду сьогодні порівняно з Вашими очікуваннями?** |  |  |  |  |
|  |  | **Кількість** | **%** |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Кращі, ніж очікував (-ла) | 38 | 76,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Гірші, ніж очікував (-ла) | 0 | 0,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Відповідають очікуванням | 11 | 22,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Не відповіли на питання | 1 | 2,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **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 | 17 | 34,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Покращилась несуттєво | 2 | 4,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Залишилась без змін | 1 | 2,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Дещо погіршилася | 1 | 2,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Значно погіршилася | 0 | 0,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Важко сказати | 7 | 14,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Не відповіли на питання | 22 | 44,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **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 | 32 | 64,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Ні | 18 | 36,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Не відповіли на питання | 0 | 0,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Чи користувалися Ви особисто системою «Електронний суд»?**  |  |  |  |  |  |
|  |  | **Кількість** | **%** |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Так | 2 | 4,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Ні | 30 | 60,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Не відповіли на питання | 18 | 36,00% |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **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 | 1 |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 4 | 1 |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 3 | 0 |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 2 | 0 |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 1 | 0 |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Не відповіли на питання | 48 |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Середня оцінка всіма респондентами | **4,50** |  |  |  |  |  |  |  |

**Висновки:**

 Отримані в ході опитування дані свідчать про загалом позитивну оцінку відвідувачами якості роботи Володимир-Волинського міськрайонного суду: **більшість респондентів (86,00%) максимально високо оцінили якість роботи суду**, **жоден з відвідувачів не** **поставив негативну оцінку,** натомість **14,00% респондентів не змогли визначитися із своєю оцінкою якості роботи суду.**

Як свідчить аналіз окремих вимірів якості роботи суду **найбільш високо** відвідувачі суду оцінили **сприйняття роботи судді** (середній бал оцінювання склав 4,91) та **сприйняття роботи працівників апарату суду** (середній бал оцінювання склав 4,70), **найбільш критично** була оцінена якість роботи суду в частині **дотримання термінів судового розгляду** (середній бал оцінювання склав 4,30) та **сприйняття респондентами обґрунтованості рішення** (середній бал оцінювання склав 4,40).

Під час обробки інформації, яка була отримана від відвідувачів Володимир-Волинського міськрайонного 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 *«збільшити кількість суддів».*

Окремої уваги заслуговує оцінка відвідувачів суду **роботи системи «Електронний суд», більше половини респондентів (64%) зазначили, що знають про початок функціонування** цієї системи, натомість **4% респондентів особисто нею користувалися.** Середній бал оцінювання роботи системи «Електронний суд» відвідувачами Володимир-Волинського міськрайонного суду склав 4,50.

**Рекомендації:**

Проаналізувавши одержану в ході опитування інформацію, з метою покращення функціонування Володимир-Волинського міськрайонного 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;
* 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 на необхідність покращення термінів судового розгляду в частині початку судових засідань відповідно до встановлених графіків та врахування побажань учасників судових процесів стосовного дати та часу судових засадань.