ОПИТУВАННЯ УЧАСНИКІВ СУДОВИХ ПРОВАДЖЕНЬ ЗА ДОПОМОГОЮ КАРТОК ГРОМАДЯНСЬКОГО ЗВІТУВАННЯ (КГЗ)

|  |  |
| --- | --- |
| Кількість респондентів | **25** |
| Розподіл за віковими характеристиками | 18-25 – 3 **12%**  26-39 – 12 **48%**  40-59 – 8 **32%**  60 років і старше – 2 **8%** |
| Розподіл за статтю | Чоловіча – 15 **60%**  Жіноча – 9 **36%**  Немає відповіді – 1 **4%** |
| Географічний розподіл | В населеному пункті,  де розташований цей суд – 15 **60%**  В іншому населеному пункті – 10 **40%** |
| Розподіл за матеріальними статками | Бідний – 2 **8%**  Нижче середнього статку – 3 **12%**  Середнього статку – 17 **68%**  Заможний – 1 **4%**  Багатий – 1 **4%**  Немає відповіді – 1 **4%** |
| Рівень освіти | Середня та неповна середня – 3 **12%**  Базова вища – 4 **16%**  Повна вища – 17 **68%**  Інше – 1 **4%** |
| Розподіл за роллю в судовому процесі (позивач, свідок, потерпілий і т.д.) | Позивач/відповідач/свідок/потерпілий – 10 **40%**  Адвокат, юрист-консультант – 11 **44%**  Інше – 4 **16%** |
| Розподіл за судовим процесом | Цивільний процес – 14 **40%**  Кримінальний процес – 14 **40%**  Справа про адміністративні правопорушення – 7 **20%** |
| Розподіл за стадією розгляду справи | Розгляд справи ще не розпочато – 3 **12%**  Справа перебуває в процесі розгляду – 16 **64%**  Розгляд справи завершено (винесено рішення) – 3 **12%**  Інше – 1 **4%**  Немає відповіді – 2 **8%** |

**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 | 25 |  | 1 | 3 | 9 | 9 | 3 | 4,18 |

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

| № | Показник | Одиниця виміру | Значення  (зазначається яка кількість осіб обрала певну одиницю виміру) |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Чи легко респондентам було знайти будівлю суду? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1-  2-  3-**3**  4-**2**  5-**14** |
| 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) | 1-**1**  2-  3-**7**  4-**1**  5-**10** |
| 3 | Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1-**3**  2-**2**  3-**3**  4-**4**  5-**13** |
| 4 | Чи зазнавали респонденти певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони? | Відсоток «Так», «Ні» | Так – 3 **12%**  Ні – 9 **36%**  Не відповіли – **52%** |
| 5 | Чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1-**6**  2-**5**  3-**2**  4-**8**  5-**5** |
| 6 | Чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію телефоном? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1-**11**  2-  3-**1**  4-**6**  5-**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) | 1-**11**  2-  3-**2**  4-**3**  5-**7** |
| 8 | Чи могли б респонденти дозволити витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) у разі необхідності? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1-**6**  2-**5**  3-**4**  4-**3**  5-**4** |
|  | ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1-**34**  2-**10**  3-**9**  4-**20**  5-**21** |

Таблиця 4.3. Зручність та комфортність перебування в суді. Інтегральні показники за картками громадянського звітування.

| № | Показник | Одиниця виміру | Значення (зазначається яка кількість осіб обрала певну одиницю виміру) |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1-**8**  2-**2**  3-**2**  4-**6**  5-**6** |
| 2 | Вільний доступ до побутових приміщень (туалетів) | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1-**4**  2-**5**  3-**2**  4-**2**  5-**11** |
| 3 | Чистота та прибраність приміщень | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1-**6**  2-**1**  3-  4-**8**  5-**9** |
| 4 | Достатність освітлення | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1-**4**  2-**3**  3-**4**  4-**5**  5-**8** |
|  | ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1-**22**  2-**11**  3-**8**  4-**21**  5-**34** |

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

| № | Показник | Одиниця виміру | Значення  (зазначається яка кількість осіб обрала певну одиницю виміру) |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Зручність розташування інформаційних стендів та дошок об’яв | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1-**5**  2-**4**  3-**1**  4-**5**  5-**9** |
| 2 | Задоволеність наявністю інформації щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1-**5**  2-**3**  3-**1**  4-**8**  5-**7** |
| 3 | Задоволеність наявністю інформації щодо правил допуску в суд та перебування в ньому | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1-**7**  2-**1**  3-**1**  4-**7**  5-**8** |
| 4 | Задоволеність наявністю інформації щодо справ, що призначені до розгляду | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1-**3**  2-**4**  3-**2**  4-**6**  5-**8** |
| 5 | Задоволеність наявністю інформації щодо зразків документів (заяв, клопотань, тощо) | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1-**4**  2-**3**  3-**4**  4-**6**  5-**7** |
| 6 | Задоволеність наявністю інформації щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1-**4**  2-**3**  3-**3**  4-**1**  5-**13** |
| 7 | Відсоток учасників проваджень, що користувалися сторінкою суду в мережі Інтернеет ? | відсоток | Так-**23**  Ні-**1** |
| 8 | Чи знайшли учасники проваджень на сторінці суду потрібну інформацію? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1-**8**  2-**2**  3-**1**  4-**6**  5-**7** |
|  | ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1-**36**  2-**20**  3-**13**  4-**39**  5-**54** |

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

| № | Показник | Одиниця виміру | Значення  (зазначається яка кількість осіб обрала певну одиницю виміру) |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Старанність працівників апарату суду та відсутність помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1-**5**  2-**2**  3-**4**  4-**3**  5-**9** |
| 2 | Виявлення працівниками апарату суду доброзичливості, поваги, бажання допомогти | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1-**7**  2-  3-**2**  4-**6**  5-**8** |
| 3 | Виявлення працівниками апарату суду однакового ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1-**8**  2-  3-**1**  4-**6**  5-**9** |
| 4 | Виявлення працівниками апарату суду професіоналізму, знання своєї справи | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1-**7**  2-**1**  3-**2**  4-**6**  5-**8** |
|  | ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС |  | 1-**27**  2-**3**  3-**9**  4-**21**  5-**34** |

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

| № | Показник | Одиниця виміру | Значення  (зазначається яка кількість осіб обрала певну одиницю виміру) |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Вчасний (відповідно до графіку) початок останнього засідання по справі | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1-**4**  2-**10**  3-**4**  4-**3**  5-**3** |
| 2 | Врахування побажання учасника судового провадження при призначенні дня та часу засідання | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1-**7**  2-**6**  3-**3**  4-**4**  5-**4** |
| 3 | Вчасне отримання повістки та повідомлення про розгляд справи | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1-**4**  2-**5**  3-**5**  4-**5**  5-**6** |
| 4 | Обґрунтованість затримки/ перенесення слухань у розгляді справи | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1-**8**  2-**5**  3-**2**  4-**4**  5-**6** |
|  | ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС |  | 1-**23**  2-**26**  3-**14**  4-**16**  5-**19** |

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

| № | Показник | Одиниця виміру | Значення  (зазначається яка кількість осіб обрала певну одиницю виміру) |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Неупередженість та незалежність (суддя не піддався зовнішньому тиску , якщо такий був) | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1-**7**  2-**2**  3-**1**  4-**7**  5-**6** |
| 2 | Коректність, доброзичливість, ввічливість | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1-**5**  2-**3**  3-**2**  4-**6**  5-**7** |
| 3 | Належна підготовка до справи та знання справи | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1-**6**  2-**3**  3-**1**  4-**5**  5-**8** |
| 4 | Надання можливостей сторонам обгрунтовувати свою позицію | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1-**6**  2-**5**  3-**1**  4-**5**  5-**6** |
| 5 | Дотримання процедури розгляду | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1-**7**  2-**1**  3-**2**  4-**6**  5-**7** |
|  | ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС |  | 1-**31**  2-**14**  3-**7**  4-**29**  5-**34** |

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 | **21** |
| 2 | Рішення на користь респондента | Відсотки «Так» / «Ні» | Так – **44%**  Ні – **36%** |
| 3 | Наміри респондента оскаржувати рішення | Відсотки «Так» / «Ні» | Так – **16%**  Ні – **64%** |
| 4 | Отримання респондентами тексту рішення по справі | Відсотки «Так» / «Ні» | Так – **72%**  Ні – **8%** |
| 5 | Вчасне отримання респондентами тексту рішення по справі | Відсотки «Так» / «Ні» | Так – **56%**  Ні – **16%** |
| 6 | Легкість та доступність для розуміння мови викладення рішення | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1-**4**  2-  3-**5**  4-**1**  5-**6** |
| 7 | Сприйняття респондентами обґрунтованості рішення (чи було рішення добре обґрунтоване?) | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1-**3**  2-**2**  3-**1**  4-**3**  5-**7** |
| 8 | Середня кількість судових засідань, що відбулися по справах тих респондентів, чиї справи вже завершено | Число | 1-3-3-2-2-1-2-2-2-2-3-1-2-1-1-1-5-2  **Середня к-сть - 2** |
| 9 | Середня кількість судових засідань, що не відбулися через неналежну організацію роботи суду | Число | 0-0-1-0-0-1-0-1-1-1-0-1-2-0-2-2-0-0  **Середня к-сть - 1** |
| 10 | Середня кількість візитів до суду, що не були пов’язані з судовими засіданнями | Число | 1-0-2-0-0-0-0-0-1-1-0-1-3-0-0-3-3-0-0  **Середня к-сть - 1** |

**Рекомендації учасників судових проваджень та зміни за останній час**

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

| **Вимір якості** | **Ранг**  (зазначається яка кількість осіб обрала певний ранг) |
| --- | --- |
| Доступність суду | 1**-3**  2**-3**  3-**2**  4**-1**  5**-**  6**-5**  7**-3** |
| Зручність та комфортність перебування у суді | 1**-3**  2**-5**  3**-3**  4**-1**  5**-2**  6**-4**  7**-1** |
| Повнота та ясність інформації | 1**-3**  2**-2**  3**-2**  4**-3**  5**-4**  6**-2**  7**-2** |
| Дотримання термінів судового розгляду | 1**-2**  2**-5**  3**-2**  4**-2**  5**-5**  6**-**  7**-2** |
| Якість роботи працівників апарату суду | 1**-1**  2**-**  3**-3**  4**-4**  5**-2**  6**-3**  7**-5** |
| Якість роботи судді | 1**-8**  2**-**  3**-2**  4**-2**  5**-1**  6**-3**  7**-2** |

2) Рекомендації учасників судових проваджень

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Так | Відсоток | 17 **68%** |
| Ні | Відсоток | 6 **24%** |
| Не відповіли на запитання | Відсоток | 2 **8%** |

4) Враження респондентів від візиту до суду у порівнянні з очікуваннями

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Кращі, ніж очікував | Відсоток | 12 **48%** |
| Гірші, ніж очікував | Відсоток | 1 **4%** |
| Відповідають очікуванням | Відсоток | 11 **44%** |
| Не відповіли на запитання | Відсоток | 1 **4%** |

5) 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 | 6 **24%** |
| Покращилась несуттєво | Відсоток | 3 **12%** |
| Залишилась без змін | Відсоток | 4 **16%** |
| Дещо погіршилася | Відсоток |  |
| Значно погіршилася | Відсоток |  |
| Важко сказати | Відсоток |  |
| Не відповіли на запитання | Відсоток | 12 **48%** |

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 | 11 **44%** |
| Так, відчув негативні зміни | Відсоток |  |
| Ні, не відчув ніяких змін | Відсоток | 10 **40%** |
| Не відповіли на запитання | Відсоток | 4 **16%** |