

**ОЦІНЮВАННЯ РОБОТИ
ГОСПОДАРСЬКОГО СУДУ
ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ**

АНАЛІТИЧНИЙ ЗВІТ

2019 РІК

МОДУЛЬ «ЗАДОВОЛЕНІСТЬ РОБОТОЮ СУДУ ЙОГО КЛІЄНТАМИ»

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

Період виконання дослідження:

з 10.05.2019 по 14.05.2019 р.

Звітний період:

2019 рік

Виконавці дослідження:

Головний спеціаліст із забезпечення зв'язків з засобами масової інформації – Клімова Н.М.

Організація дослідження та формування вибірки:

Кількість респондентів	50
Розподіл за віковими характеристиками	18-25 років – 6%; 26-39 років – 64%; 40-59 років – 26%; 60 років і старше – 4%
Розподіл за статтю	Чоловіча – 62%; Жіноча – 38%
Географічний розподіл	Респонденти проживають у тому населеному пункті, де знаходиться суд – 46%; Респонденти проживають в іншому населеному пункті – 54 %
Розподіл за матеріальними статками	Вважають себе бідними – 2%; Вважають себе нижче середнього достатку – 20%; Вважають себе середнього статку – 72%; Вважають себе заможними – 4%; Не можуть дати відповіді на питання – 2%
Рівень освіти	Повна вища – 96%; Інше (наявність більше, однієї вищої освіти) – 4%
Розподіл за роллю в судовому процесі (позивач, свідок, потерпілий і т.д.)	Представляють особисто себе (позивач, відповідач, свідок, потерпілий) -12%; Іншу особу (є юристом, адвокатом, консультантом) – 84%; Інше (третя особа) – 4%
Розподіл за судовим процесом	Господарський процес – 100%
Розподіл за стадією розгляду справи	Розгляд справи ще не розпочато – 22%; Справа перебуває в процесі розгляду – 74%; Розгляд справи завершено – 4%;

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	50	0	3	1	21	25	0	4

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)	5
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)	4
3	Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4
4	Чи зазнавали респонденти певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони?	Відсоток «Так», «Ні»	«Ні»
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
6	Чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію телефоном?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3
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
8	Чи могли б респонденти дозволити витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) у разі необхідності?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	5
	ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4

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
2	Вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4
3	Чистота та прибраність приміщень	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4
4	Достатність освітлення	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4
	ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	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	Задоволеність наявністю інформації щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4
3	Задоволеність наявністю інформації щодо правил допуску в суд та перебування в ньому	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4
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
7	Відсоток учасників проваджень, що користувалися сторінкою суду в мережі Інтернет ?	відсоток	84%
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 апарату суду. Інтегральні показники за картками громадянського звітування.

№	Показник	Одиниця виміру	Значення
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)	4
2	Виявлення працівниками апарату суду доброзичливості, поваги, бажання допомогти	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4
3	Виявлення працівниками апарату суду однакового ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	5
4	Виявлення працівниками апарату суду професіоналізму, знання своєї справи	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4
	ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС		4

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
2	Враховання побажання учасника судового провадження при призначенні дня та часу засідання	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4
3	Вчасне отримання повістки та повідомлення про розгляд справи	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	5
4	Обгрунтованість затримки/ перенесення слухань у розгляді справи	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4
	ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС		4

Таблиця 4.7. 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
2	Коректність, доброзичливість, ввічливість	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4

№	Показник	Одиниця виміру	Значення
3	Належна підготовка до справи та знання справи	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4
4	Надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4
5	Дотримання процедури розгляду	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4
	ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС		4

Таблиця 4.8. Судове рішення. Відносні, кількісні та інтегральні показники за картками громадянського звітування тих респондентів, чії справи вже завершено.

№	Показник	Одиниця виміру	Значення
1	Кількість респондентів, чії справи вже завершено	Число	2
2	Рішення на користь респондента	Відсотки «Так» / «Ні»	«Так» - 34%; «Ні» - 14%;
3	Наміри респондента оскаржувати рішення	Відсотки «Так» / «Ні»	«Так» - 18%; «Ні» - 32%;
4	Отримання респондентами тексту рішення по справі	Відсотки «Так» / «Ні»	«Так» - 42%; «Ні» - 12%;
5	Вчасне отримання респондентами тексту рішення по справі	Відсотки «Так» / «Ні»	«Так» - 42%; «Ні» - 10%;
6	Легкість та доступність для розуміння мови викладення рішення	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	2
7	Сприйняття респондентами обґрунтованості рішення (чи було рішення добре обґрунтоване?)	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	2
8	Середня кількість судових засідань, що відбулися по справах тих респондентів, чії справи вже завершено	Число	2
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	0

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

Ця таблиця рекомендована, якщо в суді неодноразово проводилися опитування громадян

Вимір якості	Попередні дані	Поточні дані	Зміни
Доступність суду	4	4	стабільно високий показник
Зручність та комфортність перебування у суді	4	4	стабільно високий показник
Повнота та ясність інформації	4	4	стабільно високий показник
Дотримання термінів судового розгляду	4	4	стабільно високий показник
Якість роботи працівників апарату суду	4	4	стабільно високий показник
Якість роботи судді	4	4	стабільно високий показник
ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС ЗА ВСІМА ВИМІРАМИ ЯКОСТІ	4	4	стабільно високий показник
СЕРЕДНЯ ОЦІНКА ЗА 5-БАЛЬНОЮ СИСТЕМОЮ	4	4	стабільно високий показник

Висновки:

За результатами проведеного дослідження оцінки якості роботи суду в 2019 році, можемо зробити висновок про задоволеність учасників судових проваджень роботою господарського суду Запорізької області.

Порівнюючи показники аналогічного дослідження щодо рівня задоволеності учасників судових проваджень роботою суду в 2018 році, спостерігаємо стабільно високий рівень оцінки роботи суду з боку користувачів судових послуг. При цьому відсутня розбіжність, як в загальних індексах показників роботи суду, так і в інтегральних показниках, отриманих на основі аналізу даних за картками громадянського звітування.

В цілому, за 5-бальною шкалою загальна оцінка якості роботи суду в 2019 році дорівнює «4» - «швидше так», що вказує на задоволеність учасників судових проваджень якістю роботи суду за такими показниками як: доступність суду, зручність та комфортність перебування в суді, повнота та ясність інформації, задоволеність наявною в суді інформацією, сприйняття роботи працівників апарату суду та суддів, доброзичливість та професіоналізм працівників апарату суду, дотримання строків судового розгляду, а також задоволеність судовими рішеннями.

Рекомендації:

Незважаючи на досить високу оцінку роботи суду в 2019 році, доцільно звернути увагу на висловлені учасниками судових проваджень в процесі опитування побажання щодо покращення роботи суду.

Мова йде про необхідність покращення комунікації між суддею/ помічником судді та секретарем судового засідання з одного боку, та учасниками судових проваджень з іншого, шляхом створення реальних умов для їх безпосередньої взаємодії з питань пов'язаних з розглядом конкретної судової справи. А саме, забезпечення зазначених осіб стаціонарними міськими телефонами. Саме ця обставина, на думку користувачів судових послуг, значно покращить «доступність суду» для учасників судових проваджень та позитивно вплине на

подальшу організацію судового процесу, швидкість та якість розгляду судових справ.

Крім того, як показали результати опитування, переважна більшість респондентів вважає, що є складнощі в доступі до приміщення суду особам з обмеженими можливостями.

Інших побажань з боку учасників судових проваджень щодо покращення роботи суду в процесі анкетування висловлено не було.