

Хмельницький апеляційний суд

Модуль «Задоволеність роботою суду його клієнтами»

Період виконання дослідження: 15 березня – 15 травня 2019

Звітний період: 2019 рік.

Виконавці дослідження:

референт Хмельницького апеляційного суду Салдан Юлія Олександрівна

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	7	14,00%																	
26-39 років	19	38,00%																	
40-59 років	19	38,00%																	
60 років і старше	5	10,00%																	
Розподіл за статтю																			
Чоловіча	31	62,00%																	
Жіноча	19	38,00%																	
Географічний розподіл																			
Респонденти, що проживають населеному пункті, де розташований цей суд	39	78,00%																	
В іншому населеному пункті	11	22,00%																	
Розподіл за матеріальними статками																			
Змушені економити на харчуванні	2	4,00%																	
Вистачає на харчування та необхідний одяг, взуття. Для таких покупок як гарний костюм, мобільний телефон, пилосос необхідно заощадити або позичити	9	18,00%																	
Вистачає на харчування, одяг, взуття, інші покупки. Але для придбання речей, які дорого коштують (таких як сучасний телевізор, холодильник, меблі) необхідно заощадити або позичити	15	30,00%																	
Вистачає на харчування, одяг, взуття, дорогі покупки. Для таких покупок як машина, квартира необхідно заощадити або позичити	17	34,00%																	
Будь-які необхідні покупки можуть зробити в будь-який час	5	10,00%																	
Не відповіли	2	4,00%																	
Рівень освіти																			
Середня та неповна середня	10	20,00%																	
Вища та неповна вища	40	80,00%																	
Інше	0	0,00%																	
Розподіл за роллю в судовому процесі																			

Є учасником судових проваджень і представляєте особисто себе	9	18,00%							
Є учасником судових проваджень, але представляєте іншу фізичну чи юридичну особу (є адвокатом, представником прокуратури, юрист-консультантом)	26	52,00%							
Не є учасником судових проваджень	15	30,00%							
Інше	0	0,00%							
Розподіл за судовим процесом									
Цивільний процес	31	62,00%							
Кримінальний процес	3	6,00%							
Адміністративний процес	1	2,00%							
Господарський процес	0	0,00%							
Справа про адміністративні правопорушення	0	0,00%							
Розподіл за стадією розгляду справи									
Розгляд справи ще не розпочато	1	2,00%							
Справа перебуває в процесі розгляду	13	26,00%							
Розгляд справи завершено (винесено рішення)	23	46,00%							
Інше	13	26,00%							

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	1	4	18	17	10	4,28	
	Середній інтегральний показник за вимірами якості								4,22	
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)	4,64		
2	Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом? (Якщо Ви не користуєтесь громадським транспортом, пропустіть це запитання)						Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,20		
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)	3,40		
4	Чи зазнавали Ви певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони?						Від 1 (цілком так) до 5 (цілком ні)	4,51		
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)	3,45		
6	Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось додзвонитися?						Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3,73		
7	Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось отримати потрібну інформацію?						Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,03		
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)	4,09		
9	Чи могли б Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката у разі необхідності?						Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,10		
	ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС							4,01		
*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)	4,29		
2	– вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)						Від 1 (цілком ні) до	4,55		

		5 (цілком так)		
3	– чистота та прибраність приміщень	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,60	
4	– достатність освітлення	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,43	
ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС			4,47	
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)	3,96	
	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)	4,17	
4	– правил допуску в суд та перебування в ньому	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,16	
5	– справ, що призначені до розгляду	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,15	
6	– зразків документів (заяв, клопотань тощо)	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,09	
7	– порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,11	
8	Чи користувалися Ви сторінкою суду в мережі інтернет?	відсоток	70,00%	
9	Чи знайшли Ви на сторінці суду потрібну для Вас інформацію?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,55	
ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС			4,17	
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)	4,36	
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)	3,23	
3	Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами:			
4	– доброзичливість, повагу, бажання допомоги	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,45	
	– однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,60	
	– професіоналізм, знання своєї справи	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,62	
ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС			4,25	
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)	3,88	
2	Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3,82	
3	Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,28	
4	Чи вважаєте Ви обґрунтованими затримки/ перенесення слухань у розгляді Вашої справи?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3,90	
ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС			3,97	
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)	4,19	
2	– коректність, доброзичливість, ввічливість	Від 1 (цілком ні) до	4,44	

		5 (цілком так)		
3	– належна підготовка до справи та знання справи	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,44	
4	– надання можливостей сторонам обґрунтувати свою позицію	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,53	
5	– дотримання процедури розгляду	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,69	
ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС			4,46	
<p>Судове рішення. Відносні, кількісні та інтегральні показники за картками громадянського звітування тих респондентів, чиї справи вже завершено.</p>				
№	Показник	Одиниця виміру		Значення
1	Кількість респондентів, чиї справи вже завершено	число		30
2	Рішення на користь респондента	Так	75,00 %	Hi
				25,00%
3	Отримання респондентами тексту рішення по справі	Так	95,45 %	Hi
				4,55%
4	Вчасне отримання респондентами тексту рішення по справі	Так	90,48 %	Hi
				9,52%
5	Легкість та доступність для розуміння мови викладення рішення	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)		4,41
6	Сприйняття респондентами обґрунтованості рішення (чи було рішення добре обґрунтоване?)	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)		4,00
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		0,73
9	Середня кількість візитів до суду, що не були пов'язані з судовими засіданнями	Число		4,80
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	34	68,00%	
	Ні	2	4,00%	
	Не відповіли на питання	14	28,00%	
Якими є Ваші враження від візиту до суду сьогодні порівняно з Вашими очікуваннями?				
		Кількість	%	
	Кращі, ніж очікував (-ла)	9	18,00%	
	Гірші, ніж очікував (-ла)	2	4,00%	
	Відповідають очікуванням	30	60,00%	
	Не відповіли на питання	9	18,00%	
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	16	32,00%	
	Покращилась несуттєво	11	22,00%	
	Залишилась без змін	8	16,00%	
	Дещо погіршилася	1	2,00%	
	Значно погіршилася	0	0,00%	
	Важко сказати	1	2,00%	
	Не відповіли на питання	13	26,00%	

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		28	56,00%						
Ні		13	26,00%						
Не відповіли на питання		9	18,00%						
Чи користувалися Ви особисто системою «Електронний суд»?									
		Кількість	%						
Так		9	18,00%						
Ні		32	64,00%						
Не відповіли на питання		9	18,00%						
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			0						
4			3						
3			4						
2			0						
1			1						
Не відповіли на питання			2						
Середня оцінка всіма респондентами			3,13						

Висновки:

Отримані в ході опитування дані свідчать про загалом позитивну оцінку відвідувачами якості роботи Хмельницького апеляційного суду: **більшість респондентів (70%)** максимально високо оцінили якість роботи суду, натомість лише **2%** відвідувачів поставили абсолютно негативні оцінки якості роботи суду.

Як свідчить аналіз окремих вимірів якості роботи суду **найбільш високо** відвідувачі суду оцінили **зручність та комфортність перебування в суді** (середній бал оцінювання склав 4,47) та **сприйняття роботи судді** (середній бал оцінювання склав 4,46), **найбільш критично** була оцінена якість роботи суду в частині **обґрунтованості судового рішення** (середній бал оцінювання склав 4,00) та **дотримання термінів судового розгляду** (середній бал оцінювання склав 3,97).

Під час обробки інформації, яка була отримана від відвідувачів Хмельницького апеляційного суду під час відповіді на питання щодо **конкретних змін, які необхідні для покращення роботи цього суду сьогодні**, були отримали як абсолютно **позитивні відповіді** на кшталт *«в цьому суді все задовольняє»*, так і **пропозиції, які відображають певні проблеми у функціонуванні даного суду**, зокрема *«інформаційне табло»*, *«додаткові працівники в канцелярію суду»*

Окремої уваги заслуговує оцінка відвідувачів суду **роботи системи «Електронний суд»**, більша половина респондентів (**56,00 %**) зазначили, що знають про початок функціонування цієї системи, натомість менше п'ятої частини респондентів (**18,00%**) особисто нею користувалися. Коментарі відвідувачів зводилися до

зауваження «сайт висне». Середній бал оцінювання роботи системи «Електронний суд» відвідувачами Хмельницького апеляційного суду склав 3,13.