

ЗВІТ

За результатами дослідження
задоволеності учасників судових
проваджень роботою суду за
методологією карток громадянського
звітування (КГЗ)

ЛИПЕНЬ 2021 РОКУ

ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ АПЕЛЯЦІЙНИЙ
СУД



Хмельницький апеляційний суд Хмельницької області

Період виконання дослідження: червень – липень 2021 року

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 судів Хмельницької та Вінницької областей через застосування інноваційних підходів до проведення опитувань учасників судових проваджень з використанням методології карток громадянського звітування (КГЗ)», який здійснювався за фінансової підтримки проекту USAID «Нове правосуддя».

Організація досліджень та формування вибірки:

Зважаючи на карантинні обмеження спричинені пандемією COVID-19, опитування проводилося шляхом заповнення онлайн анкет (карток громадянського звітування). Кожен суд отримав унікальне посилання на онлайн анкету, а також комплект постерів формату А3 та флаєрів з інформацією про те як взяти участь в опитуванні.

В свою чергу команда БО «Всеукраїнська коаліція з надання правової допомоги» забезпечила обробку зібраних анкет, аналіз отриманих статистичних даних та підготовку аналітичного звіту за результатами опитування по кожному окремому суду.

З урахуванням загальної кількості відвідувачів за 10 приймальних днів мінімальна допустима вибірка була встановлена на рівні не менше 50 анкет.

Кількість респондентів		51							
Розподіл за віковими характеристиками									
18-25 років	10	19,61%							
26-39 років	27	52,94%							
40-59 років	14	27,45%							
60 років і старше	0	0,00%							
Немає відповіді	0	0,00%							
Розподіл за статтю									
Чоловіча	18	35,29%							
Жіноча	33	64,71%							
Немає відповіді	0	0,00%							
Географічний розподіл									
Респонденти, що проживають населеному пункті, де розташований цей суд	45	88,24%							
В іншому населеному пункті	6	11,76%							
Немає відповіді	0	0,00%							
Розподіл за прийнятністю витрат, пов'язаних з отриманням судових послуг									
Витрати є цілком прийнятними та доступними	19	37,25%							

Витрати є допустимим, але за рахунок інших місячних витрат моєї родини	17	33,33%					
Витрати є не прийнятними та недоступними з урахуванням матеріального становища моєї родини	8	15,69%					
Немає відповіді	7	13,73%					
Рівень освіти							
Середня та неповна середня	1	1,96%					
Вища та неповна вища	48	94,12%					
Немає відповіді	0	0,00%					
Інше	2	3,92%					
Розподіл за роллю в судовому процесі							
Є учасником судових проваджень і представляєте особисто себе	9	17,65%					
Є учасником судових проваджень, але представляєте іншу фізичну чи юридичну особу (є адвокатом, представником прокуратури, юрист-консультантом)	29	56,86%					
Не є учасником судових проваджень	11	21,57%					
Немає відповіді	2	3,92%					
Розподіл за судовим процесом							
Цивільний процес	29	56,86%					
Кримінальний процес	2	3,92%					
Адміністративний процес	2	3,92%					
Господарський процес	0	0,00%					
Справа про адміністративні правопорушення	2	3,92%					
Я не є учасником судового процесу, тому це питання мене не стосується	9	17,65%					
Немає відповіді	7	13,73%					
Розподіл за стадією розгляду справи							
Розгляд справи ще не розпочато	4	7,84%					
Справа перебуває в процесі розгляду	14	27,45%					
Розгляд справи завершено (винесено рішення)	13	25,49%					
Я не є учасником судового процесу, тому це питання мене не стосується	9	17,65%					
Немає відповіді	11	21,57%					

Розподіл за обізнаністю з роботою судової системи								
Дуже добре обізнані	7	13,73%						
Добре обізнані	32	62,75%						
Дещо знають, але мало	11	21,57%						
Майже нічого про це не знають	1	1,96%						
Нічого не знають	0	0,00%						
Немає відповіді	0	0,00%						
Загальна оцінка якості роботи суду за 5-бальною шкалою.								
Респондент за характеристикою	Кількість респондентів	1 (дуже погано)	2	3	4	5	Середня інтегральна оцінка	
Респонденти віком 18-25 років	10	0	0	1	4	4	4,33	
Респонденти віком 26–39 років	27	0	0	5	12	9	4,15	
Респонденти віком 40–59 років	14	0	1	1	6	5	4,15	
Респонденти віком 60 років і старше	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	
Респонденти, що не відповіли на питання щодо віку	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	
Чоловіки	18	0	0	3	8	6	4,18	
Жінки	33	0	1	4	14	12	4,19	
Респонденти, що не відповіли на питання щодо статі	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	
Респонденти з середньою та неповною середньою освітою	1	0	0	0	1	0	4,00	
Респонденти з вищою та неповною вищою освітою	48	0	1	7	19	18	4,20	
Респонденти, що не відповіли на питання щодо освіти	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	
Місцеві респонденти	45	0	1	7	22	12	4,07	
Респонденти, що проживають у іншому населеному пункті	6	0	0	0	0	6	5,00	
Респонденти, що не відповіли на питання щодо місця проживання	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	
Респонденти, для яких витрати, пов'язані з отриманням судових послуг є цілком прийнятними та доступними	19	0	0	0	7	12	4,63	

Респонденти, для яких витрати, пов'язані з отриманням судових послуг є допустимим, але за рахунок інших витрат родини	17	0	0	5	6	4	3,93
Респонденти, для яких витрати, пов'язані з отриманням судових послуг є не прийнятними та недоступними з урахуванням матеріального становища родини	8	0	1	1	5	1	3,75
Респонденти, що не відповіли на питання щодо матеріального стану	7	0	0	1	4	1	4,00
Респонденти, які є учасниками судових проваджень і представляють особисто себе	9	0	0	0	3	6	4,67
Респонденти, які є учасниками судових проваджень, але представляють іншу фізичну чи юридичну особу (є адвокатом, представником прокуратури, юрист-консультантом)	29	0	1	5	14	8	4,04
Респонденти, які не є учасниками судових проваджень	11	0	0	1	4	4	4,33
Респонденти, що не відповіли на питання щодо їхньої ролі в суді	2	0	0	1	1	0	3,50
Респонденти, що беруть участь у цивільних справах	29	0	1	4	14	10	4,14
Респонденти, що беруть участь у кримінальних справах	2	0	0	1	0	1	4,00
Респонденти, що беруть участь у адміністративних справах	2	0	0	0	1	0	
Респонденти, що беруть участь у господарських справах	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!
Респонденти, що беруть участь у справах про адміністративні правопорушення	2	0	0	0	1	1	4,50
Респонденти, що не є учасниками судових процесів	9	0	0	1	4	2	4,14
Респонденти, що не відповіли на питання щодо процесу, в якому вони беруть участь	7	0	0	1	2	4	4,43
Респонденти, щодо яких суд прийняв рішення на їхню користь	15	0	0	1	8	6	4,33
Респонденти, щодо яких суд прийняв рішення НЕ на їхню користь	7	0	0	2	3	2	4,00
Респонденти, що добре обізнані з роботою судової системи	39	0	1	5	16	17	4,26
Респонденти, що мало обізнані з роботою судової системи	12	0	0	2	6	1	3,89
Середня загальна оцінка суду всіма респондентами	51	0	1	7	22	18	4,19

Середній інтегральний показник за вимірами якості								4,12
Доступність суду. Інтегральні показники за картками громадянського звітування								
Показник							Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	Значення
Чи легко Вам було знайти будівлю суду?								4,51
Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом?								4,18
Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду?								3,48
Як Ви вважаєте, чи люди з інвалідністю можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду?								3,83
Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось додзвонитися?								3,85
Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось отримати потрібну інформацію?								4,02
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.)?								4,09
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.)?								4,33
Якщо Ви користувалися системою «Електронний суд, то чи допомогло це Вам вчасно та безперешкодно вирішувати справи у суді (подати позов, ознайомитися з матеріалами, отримати рішення, ухвалу, вирок та ін.)?								3,67
Якщо Ви користувалися системою «Електронний суд» , дайте оцінку роботі цієї системи.								3,45
ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС								3,94
Зручність та комфортність перебування в суді. Інтегральні показники за картками громадянського звітування								
Показник							Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	Значення
– достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання								4,02
– вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)								4,22
– чистота та прибраність приміщень								4,40
– достатність освітлення								4,27
ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС								4,23

Повнота та ясність інформації. Інтегральні показники за картками громадянського звітування									
Показник							Від 1 (цілком ні)	Значення	Значення
							до 5 (цілком так)		
Чи зручно у суді розташовані інформаційні стенди (дошки об'яв)?									4,23
Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень, планів евакуації з приміщень суду в разі надзвичайної ситуації?									4,08
Чи знайшли Ви на сторінці суду в мережі інтернет потрібну Вам інформацію?									4,23
Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в приміщенні суду, чи на його сторінці в мережі інтернет, чи на офіційній сторінці суду в соціальній мережі Facebook) інформація:									
...щодо правил допуску в суд та перебування в ньому?									4,22
...щодо справ, що призначені до розгляду?									4,27
...щодо зразків документів (заяв, клопотань тощо)									4,06
...щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів?									4,30
ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС									4,20
Сприйняття роботи працівників апарату суду. Інтегральні показники за картками громадянського звітування									
Показник							Від 1 (цілком ні)	Значення	Значення
							до 5 (цілком так)		
Чи старанно працювали працівники суду?									4,16
Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами доброзичливість, повагу, бажання допомогти?									4,06
Чи виявили працівники апарату суду однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу?									4,00
Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами професіоналізм, знання своєї справи?									4,00
ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС									4,05
Дотримання термінів судового розгляду. Інтегральні показники за картками громадянського звітування									
Показник							Від 1 (цілком ні)	Значення	Значення
							до 5 (цілком так)		
Чи вчасно (відповідно до графіка) розпочалося останнє засідання по Вашій справі?									3,81

Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання?			3,89
Чи вчасно Ви отримували повідомлення про розгляд справи?			4,00
Чи мали місце необґрунтовані на Ваш погляд затримки/ перенесення слухань у розгляді Вашої справи?			4,14
ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС			3,96
Сприйняття роботи судді. Інтегральні показники за картками громадянського звітування			
Показник	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)		Значення
Чи були, на Вашу думку, характерними для судді, що розглядав Вашу справу (одноособово чи як голова колегії суддів): неупередженість та незалежність (зовнішнього тиску на суддю не було, або суддя не піддався зовнішньому тиску, якщо такий був)			3,91
Чи були, на Вашу думку, характерними для судді, що розглядав Вашу справу коректність, доброзичливість, ввічливість?			4,04
Чи були, на Вашу думку, характерними для судді, що розглядав Вашу справу належна підготовка до справи та знання справи?			4,12
Чи надавав (надавала) суддя сторонам у справі можливості обґрунтувати свою позицію?			4,32
ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС			4,10
Блок 8. Судове рішення			
Показник	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)		Значення
Чи було рішення у Вашій справі викладене легкою, доступною для розуміння мовою?			4,57
Чи на Вашу думку рішення у Вашій справі було добре обґрунтованим?			4,09
ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС			4,33
<u>Зміни, рекомендації, медіація, система «Електронний суд»</u>			
Якими є Ваші враження від Вашого останнього візиту до суду порівняно з Вашими очікуваннями?			
	Кількість	%	
Кращі, ніж очікував (-ла)	11	21,57%	
Гірші, ніж очікував (-ла)	3	5,88%	
Відповідають очікуванням	31	60,78%	

Не відповіли на питання	6	11,76%					
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	31,37%					
Покращилась несуттєво	11	21,57%					
Залишилась без змін	8	15,69%					
Дещо погіршилася	1	1,96%					
Значно погіршилася	0	0,00%					
Не можу відповісти на це запитання	15	29,41%					
Чи користувалися Ви системою «Електронний суд»?							
	Кількість	%					
Так	21	41,18%					
Ні	28	54,90%					
Не відповіли на питання	2	3,92%					
Якщо Ви користувалися системою «Електронний суд», то чи допомогло це Вам вчасно та безперешкодно вирішувати справи у суді (подати позов, ознайомитися з матеріалами, отримати рішення, ухвалу, вирок та ін.)?							3,67
Якщо Ви користувалися системою «Електронний суд», дайте оцінку роботі цієї системи.							3,45
В Україні існує можливість альтернативного (позасудового) вирішення спорів, наприклад, шляхом застосування медіації. Наскільки Ви вважаєте себе обізнаним(-ою) щодо альтернативного вирішення спорів?							
	Кількість	%					
Дуже добре обізнаний(-на)	3	5,88%					
Добре обізнаний (-на)	13	25,49%					
Дещо знаю, але мало	25	49,02%					
Майже нічого про це не знаю	9	17,65%					
Нічого не знаю	0	0,00%					
Немає відповіді	1	1,96%					

Висновки:

Отримані в ході опитування дані свідчать про загалом позитивну оцінку відвідувачами якості роботи Хмельницького апеляційного суду Хмельницької області: **більше половини респондентів 78,4% оцінили якість роботи суду на 4 та 5 балів за п'ятибальною шкалою, 13,7% респондентів оцінили роботу суду на 3 бали.**

Загальна інтегральна оцінка роботи суду за вимірами якості складає 4,12 балів.

Як свідчить аналіз окремих вимірів якості роботи суду, відвідувачі суду найбільш задоволені **судовим рішенням** (середній бал оцінювання склав 4,33) та **зручністю і комфортністю перебування у суді** (середній бал оцінювання склав 4,23), найбільш критично респонденти оцінили **доступність суду** (середній бал оцінювання склав 3,94) та **дотримання термінів судового розгляду** (середній бал оцінювання склав 3,96). Найнижчі бали за результатами оцінювання отримали питання «Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду?» - 3,48 та питання «Чи вчасно (відповідно до графіка) розпочалося останнє засідання по Вашій справі?» - 3,81.

В ході опитування на питання **«Які конкретні зміни, необхідні для покращення роботи цього суду сьогодні»** надійшли наступні пропозиції:

- Повне ведення автоматизованого діловодства суду та покращення роботи всіх канцелярій, за виключенням загальної.
- Поставити сміттєві урни на вході
- Розпочинати розгляд справи у визначений в повістці час. Уникати затримок.
- Зручніший електронний обіг документів та покращилась робота працівників апарату

Окремої уваги заслуговує оцінка відвідувачів суду **роботи системи «Електронний суд»**. **Більшість респондентів 54,9% не користуються системою «Електронний суд».**

Рекомендації:

Проаналізувавши отриману в ході опитування інформацію, з метою покращення функціонування суду рекомендуємо:

1. Вирішити питання про збільшення кількості паркувальних місць поблизу приміщень суду.
2. Вирішити питання про покращення доступності приміщень суду для людей з інвалідністю.
3. Вирішити питання про збільшення кількості телефонних ліній для більш зручного отримання інформації відвідувачами.
4. Переглянути графік роботи канцелярії суду для надання можливості відвідувачам вчасно та безперешкодно вирішувати справи у суді.
5. Збільшити кількість зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання.
6. Переглянути та в разі потреби оновити інформацію щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень, планів евакуації з приміщень суду в разі надзвичайної ситуації.
7. Переглянути та в разі потреби оновити на інформаційних стендах суду та на офіційній ВЕБ-сторінці в мережі Інтернет інформацію щодо зразків документів (заяв, клопотань тощо).
8. Провести навчання з працівниками суду щодо покращення навичок комунікації з відвідувачами.
9. Запровадити механізми отримання зворотного зв'язку щодо якості та задоволеності комунікацією з працівниками суду.

10. Вжити заходів із забезпечення термінів судового розгляду щодо вчасного початку судових засідань згідно графіка. Враховувати побажання сторін судових проваджень при призначенні дати та часу судових засідань, а також запобігати необґрунтованим затримкам та перенесенням слухань.
11. Провести навчання з суддями щодо покращення навичок комунікації з відвідувачами зокрема, що стосується виявлення суддею неупередженості та незалежності.