

# Опитування громадян щодо якості функціонування Хмельницького апеляційного суду

## Вступ

Звіт містить результати дослідження громадського сприйняття роботи Апеляційного суду Хмельницької області, яке було проведене з 01 по 20 червня 2024 року на основі методології карток громадського звітування, що є інструментом зовнішньої оцінки якості роботи суду.

Оцінювання якості дозволяє керівництву суду вирішувати наступні завдання:

- отримання інформації про поточну ситуацію у суді за ключовими параметрами його діяльності;
- обґрунтування поточних та стратегічних рішень;
- визначення пріоритетів для змін;
- моніторинг інновацій, оцінка їх результативності та ефективності;
- оцінювання відповідності конкретних параметрів роботи суду до існуючих стандартів та нормативів.

Рада суддів України рішенням №28 від 2 квітня 2015 року затвердила рамкову систему оцінювання роботи суду «Система оцінювання роботи суду: стандарти, критерії, показники та методи» і рекомендувала проводити раз на три роки опитування громадян відвідувачів суду, в тому числі і за методикою карток громадського звітування.

**Методологія.** Відповідно до методології карток громадського звітування якості роботи суду оцінюється з позиції його відвідувача. Досліджуючи думку відвідувача, ми виходили з того, що навіть якщо робота суду є ефективною за певними показниками, надана у суді послуга є бездоганною за своїм стандартом, якість процесу її надання залишиться низькою, доки відвідувач, як зовнішній оцінювач, є незадоволеним, а послуга не відповідає його потребам (очікуванням). Тому врахування думки відвідувачів є необхідною умовою отримання цілісного та несуперечливого уявлення про фактичні результати діяльності суду.

У даному дослідженні при оцінюванні рівня якості роботи суду застосовувався комплексний підхід, суть якого полягала в розкладанні поняття «якість» на такі шість основних вимірів:

- доступність суду;
- зручність та комфортність перебування у суді;
- повнота та ясність інформації;
- дотримання термінів судового розгляду;
- якість роботи працівників апарату суду;
- якість роботи судді.

У червні 2024 року групою спеціально підготовлених інтерв'юерів (працівників апарату суду та волонтерів – студентів Хмельницького університету управління та права) здійснено опитування 40 респондентів – відвідувачів Хмельницького апеляційного суду. Опитування проводилися безпосередньо в приміщенні суду шляхом індивідуального особистого інтерв'ю за випадковою вибіркою.

На основі результатів дослідження підготовлено цей аналітичний звіт.

### **Соціально-демографічні та процесуальні характеристики учасників судового розгляду.**

**Вік.** Найбільший відсоток опитаних респондентів становлять особи віком 26-39 років (42,5%), громадян вікової категорії 40-59 опитано 35%, 18-25 років –12,5%, 60 років і старші –10%.

**Стать.** Із 50 респондентів 47,5% жінок та 52,5% чоловіків.

**Освіта.** Більшість респондентів, а саме 80%, зазначили, що мають повну вищу освіту (55% респондентів з тих, хто мають вищу освіту, вказали, що мають вищу юридичну освіту), середня та неповна середня освіта – 17.5%.

**Місце проживання.** У населеному пункті, де знаходиться суд (в м. Хмельницькому), проживають 52.5% опитаних, 47,5% - проживають в інших населених пунктах.

**Судові витрати.** Більшість відвідувачів суду (55%) зазначили, що витрати пов'язані з отриманням судових послуг (сплатою судового збору, послуг адвоката, тощо) є цілком прийнятними та доступними, 25% - вважають витрати допустимими, але за рахунок інших місячних витрат родини, 7,5% вважають витрати неприйнятними та недопустимими з урахуванням матеріального становища своєї родини. Відмовились відповідати на це питання 12,5% респондентів.

**Процесуальний статус.** Більшість респондентів, а саме 47,5 %представляли у суді іншу особу, 32,5% осіб представляли в суді особисто себе, 15 % респондентів відвідували суд в іншій якості. 2 особи не надали відповіді на запитання.

### **Обізнаність з роботою судів та суддів в цілому**

Більшість респондентів (45%) зазначили, що загалом обізнані з роботою судів та суддів у цілому, 32,5% - цілком обізнані, 6% - дуже добре обізнані, і зовсім не обізнані лише 5%.

#### **1.1. Узагальнюючі оцінки якості роботи суду**

## Загальна оцінка якості роботи суду

Загальна оцінка якості роботи суду проводиться на підставі аналізу та узагальнення відповідей респондентів на питання "Оцініть, будь ласка, за 5-бальною шкалою якість роботи цього суду".

Більшість опитаних оцінюють якість роботи суду за 5-бальною (1- дуже погано, 5 - відмінно) шкалою на 4 бали - 40 % респондентів, водночас 45% схильні до оцінки в 5 балів, 2,5% - 3 бали. Відмовились відповідати на це питання 12,5% опитаних.

Загальна оцінка якості роботи суду складає **4,48** бали.

## Аналіз вражень громадян від візиту до суду

45% опитаних казали, що їх враження від візиту до суду відповідають їх очікуванням; 45% опитаних вказали, що їх враження порівняно з їх очікуваннями є кращими, ніж вони очікували. 10% респондентів не визначились із відповіддю.

На думку 15% опитаних, які були в суді раніше, якість роботи суду загалом покращилась значно, 10% вказали, що якість покращилась несуттєво. Незмінною якість роботи залишилась на думку 17,5% респондентів. 57,5% респондентів не відповіли на дане питання.

## 1.2 Оцінка якості роботи суду за окремими показниками (середнє значення за 5-бальною шкалою)

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в таблиці:

Виміри якості	Оцінка суду
Доступність суду	4,08
Зручність та комфортність перебування у суді	4,64
Повнота та ясність інформації	4,46
Сприйняття роботи працівників апарату	4,68
Дотримання строків судового розгляду	4,27
Сприйняття роботи суддів	4,42

### Доступність суду

Більшість респондентів (**60%**) зазначили, що вони не зазнавали перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони, натомість **2,5%** вказали, що зазнавали таких перешкод. **7,5%** опитаних не визначились із відповіддю.

Оцінка доступності суду визначалася за показниками, представленими середнім балом:

Чи легко Вам було знайти будівлю суду?	<b>4,67</b>
Чи давав графік роботи канцелярії суду можливість вчасно та безперешкодно вирішувати справи у суді?	<b>4,43</b>
Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом?	<b>4,47</b>
Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію?	<b>4,25</b>
Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду?	<b>2,58</b>
Як Ви вважаєте, чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду?	<b>4,07</b>

### **Зручність та комфортність перебування в суді**

Очевидно, що на оцінку відвідувачами зручності та комфортності перебування у суді істотно вплинуло проведення ремонту на першому поверсі.

Чи характерно для приміщень суду:	
– достатність освітлення	<b>4,48</b>
– вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)	<b>4,83</b>
– чистота та прибраність приміщень	<b>4,83</b>
– достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання	<b>4,44</b>

### **Повнота та ясність інформації**

62,5% респондентів користувались сторінкою суду в мережі Інтернет, 57,5% із них знайшли на сторінці суду необхідну інформацію. 7,5 % респондентів відповіли "більш-менш". Не знайшли необхідної інформації 30 % опитаних.

Чи зручно у суді розташовані інформаційні стенди (дошки об'яв)?	<b>4,52</b>
<b>Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо:</b>	
– розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень	<b>4,57</b>
– правил допуску в суд та перебування в ньому	<b>4,36</b>

– справ, що призначені до розгляду	<b>4,54</b>
– зразків документів (заяв, клопотань тощо)	<b>4,47</b>
– порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри	<b>4,34</b>

### **Якість роботи працівників апарату**

Сприйняття роботи працівників апарату суду суттєво впливає на формування у відвідувача загальної оцінки якості роботи суду. Згідно наведених даних роботу працівників апарату суду респонденти оцінили в цілому позитивно (4,66).

Чи старанно працювали працівники суду та не припускалися помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків?	<b>4,52</b>
<b>Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами:</b>	
– доброзичливість, повагу, бажання допомогти	<b>4,82</b>
– однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу	<b>4,65</b>
– професіоналізм, знання своєї справи	<b>4,76</b>

### **Дотримання строків судового розгляду**

Чи вчасно (відповідно до графіка) розпочалося останнє засідання по Вашій справі?	<b>4,02</b>
Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання?	<b>4,08</b>
Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи?	<b>4,83</b>
Чи вважаєте Ви обґрунтованими затримки/ перенесення слухань у розгляді Вашої справи?	<b>4,17</b>

### **Сприйняття роботи суддів**

Оцінка якості роботи судді передбачає аналіз за кількома індикаторами, що представлені середнім балом:

Чи були характерними вказані нижче риси для судді, який розглядав Вашу справу (одноособово чи був головою у колегії суддів):	
– неупередженість та незалежність (суддя не піддався зовнішньому тиску, якщо такий був)	<b>4,09</b>
– коректність, доброзичливість, ввічливість	<b>4,47</b>
– належна підготовка до справи та знання справи	<b>4,63</b>
– надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію	<b>4,52</b>

## Якість судового рішення

Лише у 40% опитаних розгляд справи було завершено і вони змогли відповісти на питання стосовно ухваленого рішення.

На оцінку якості роботи як судді, так і суду зокрема, також істотно впливає якість винесеного рішення, що оцінювалася за показниками:

Чи було рішення викладено легкою, доступною для розуміння мовою?	<b>4,5</b>
На Вашу думку, чи було рішення по Вашій справі добре обґрунтованим?	<b>4,19</b>

### Пропозиції відвідувачів щодо удосконалення роботи суду

На питання щодо конкретних змін, які на погляд респондента, необхідні для покращення роботи цього суду сьогодні, лише 20% опитаних висловили свої пропозиції, зазначивши наступні сфери, які потребують змін:

- оперативність надання інформації;
- укомплектованість штату;
- зменшення судового збору;
- лояльне ставлення до часу;
- підвищення кваліфікації суддів та збільшення їх кількості;
- організація гардероба, буфета.

80% опитаних при відповіді на це питання зазначили, що їх все влаштовує.

Одним із завдань дослідження було визначення пріоритетних напрямків покращення якості роботи суду, базуючись на запропонованій системі вимірів якості. Респондентам було запропоновано визначитись, що саме слід покращувати в першу чергу.

Виміри якості за важливістю респонденти розташували наступним чином (від найбільш важливого до найменш важливого): якість роботи судді; дотримання строків судового розгляду і повнота та ясність інформації; якість роботи працівників апарату; доступність суду і зручність та комфортність перебування у ньому.

## Висновки

На основі результатів опитування відвідувачів суду можна зробити наступні висновки:

1. Більшість респондентів оцінюють якість роботи суду як “відмінно” (45%) та “добре” (40%). Узагальнена оцінка якості роботи суду складає **4,48** бали.
2. Загалом суд є доступним для відвідувачів, однак показники доступності для осіб з обмеженими можливостями потребують покращення.

3. Умови перебування в суді для більшості респондентів є зручними та комфортними.
4. Більшість респондентів користуються сторінкою суду в мережі Інтернет і знаходять там потрібну для себе інформацію.
5. Респонденти позитивно оцінюють якість роботи апарату суду (середня узагальнена оцінка 4,66), відмітивши прояв професіоналізму, доброзичливості та поваги до відвідувачів.
6. На думку більшості респондентів, судді в цілому дотримуються процедури розгляду, надають можливість сторонам обґрунтовувати свою позицію, проявляють коректність, доброзичливість, ввічливість.