**ЗВІТ**

**по проведенню опитування за методологією КГЗ**

**ДЕСНЯНСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД в м. Чернігові**

**Період виконання дослідження: червень – липень 2021 року**

Дослідження було здійснене за технічної підтримки Чернігівського громадського комітету захисту прав людини в рамках програми опитувань відвідувачів судів під час реалізації проекту «Проведення опитувань учасників судових проваджень з використанням методології карток громадянського звітування (КГЗ) в Чернігівській області», 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 ГО «Чернігівський громадський комітет захисту прав людини» забезпечила обробку зібраних анкет, аналіз отриманих статистичних даних та підготовку аналітичного звіту за результатами опитування по кожному окремому суду.

З урахуванням загальної кількості відвідувачів допустима вибірка була встановлена на рівні не менше 50 анкет.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Кількість респондентів** |  | 66 |  |  |  |  |  |
| **Розподіл за віковими характеристиками** |  |  |  |  |  |
| 18-25 років | 24 | 36,4% |  |  |  |  |  |
| 26-39 років | 28 | 42,4% |  |  |  |  |  |
| 40-59 років | 13 | 19,7% |  |  |  |  |  |
| Немає відповіді | 1 | 1,5% |  |  |  |  |  |
| **Розподіл за статтю** |  |  |  |  |  |
| Чоловіча | 38 | 57,6% |  |  |  |  |  |
| Жіноча | 27 | 40,9% |  |  |  |  |  |
| Немає відповіді | 1 | 1,5% |  |  |  |  |  |
| **Географічний розподіл** |  |  |  |  |  |
| Респонденти, що проживають населеному пункті, де розташований цей суд | 45 | 68,2% |  |  |  |  |  |
| В іншому населеному пункті | 20 | 30,3% |  |  |  |  |  |
| Немає відповіді | 0 | 0,0% |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **Розподіл за прийнятністю витрат, пов’язаних з отриманням судових послуг** |  |  |  |  |  |
| Витрати є цілком прийнятними та доступними | 36 | 54,5% |  |  |  |  |  |
| Витрати є допустимим, але за рахунок інших місячних витрат моєї родини | 21 | 31,8% |  |  |  |  |  |
| Витрати є не прийнятними та недоступними з урахуванням матеріального становища моєї родини | 5 | 7,6% |  |  |  |  |  |
| Немає відповіді | 4 | 6,1% |  |  |  |  |  |
| **Рівень освіти** |  |  |  |  |  |
| Середня та неповна середня | 16 | 24,2% |  |  |  |  |  |
| Вища та неповна вища | 48 | 72,8% |  |  |  |  |  |
| Немає відповіді | 2 | 3% |  |  |  |  |  |
| **Розподіл за роллю в судовому процесі** |  |  |  |  |  |
| Є учасником судових проваджень і представляєте особисто себе | 24 | 36,4% |  |  |  |  |  |
| Є учасником судових проваджень, але представляєте іншу фізичну чи юридичну особу (є адвокатом, представником прокуратури, юрист-консультантом) | 10 | 15,2% |  |  |  |  |  |
| Не є учасником судових проваджень | 25 | 37,9% |  |  |  |  |  |
| Немає відповіді | 7 | 10,6% |  |  |  |  |  |
| **Розподіл за судовим процесом** |  |  |  |  |  |
| Цивільний процес | 7 | 10,6% |  |  |  |  |  |
| Кримінальний процес | 5 | 7,6% |  |  |  |  |  |
| Адміністративний процес | 16 | 24,2% |  |  |  |  |  |
| Господарський процес | 2 | 3% |  |  |  |  |  |
| Справа про адміністративні правопорушення | 7 | 10,6% |  |  |  |  |  |
| Я не є учасником судового процесу, тому це питання мене не стосується | 21 | 31,8% |  |  |  |  |  |
| Немає відповіді | 8 | 12,1% |  |  |  |  |  |
| **Розподіл за стадією розгляду справи** |  |  |  |  |  |
| Розгляд справи ще не розпочато | 7 | 10,6% |  |  |  |  |  |
| Справа перебуває в процесі розгляду | 14 | 21,2% |  |  |  |  |  |
| Розгляд справи завершено (винесено рішення) | 14 | 21,2% |  |  |  |  |  |
| Я не є учасником судового процесу, тому це питання мене не стосується | 21 | 31,8% |  |  |  |  |  |
| Немає відповіді | 10 | 15,2% |  |  |  |  |  |
| **Розподіл за обізнаністю з роботою судової системи** |  |  |  |  |  |
| Дуже добре обізнані | 7 | 10,6% |  |  |  |  |  |
| Добре обізнані | 27 | 40,9% |  |  |  |  |  |
| Дещо знають, але мало | 15 | 28,3% |  |  |  |  |  |
| Майже нічого про це не знають | 25 | 37,9% |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 | 66 | 0 | 2 | 4 | 39 | 18 | 3 | **4,13** |

 |
| **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? |  |  | 4,21 |
| Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом? |  |  | 4,12 |
| Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду? |  |  | 3,53 |
| Як Ви вважаєте, чи люди з інвалідністю можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду? |  |  | 3,68 |
| Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось додзвонитися? |  |  | 4,02 |
| Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось отримати потрібну інформацію? |  |  | 3,85 |
| 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.)? |  |  | 4,05 |
| 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.)? |  |  | 3.81 |
| Якщо Ви користувалися системою «Електронний суд» , дайте оцінку роботі цієї системи. |  |  | 3,67 |
| **ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС** |  |  | **3,88** |
|  |  |  |  |
| **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 |  |  | 4,14 |
| – вільний доступ до побутових приміщень (туалетів) |  |  | 4,2 |
| – чистота та прибраність приміщень |  |  | 4,22 |
| – достатність освітлення |  |  | 4,33 |
| **ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС** |  |  | **4,22** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Повнота та ясність інформації. Інтегральні показники за картками громадянського звітування** |  |  |  |
| **Показник** | **Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)** | **Значення** |
| Чи зручно у суді розташовані інформаційні стенди (дошки об’яв)? |  |  | 4,06 |
| 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? |  |  | 4,17 |
| Чи знайшли Ви на сторінці суду в мережі інтернет потрібну Вам інформацію? |  |  | 4,43 |
| 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? |  |  | 4,19 |
| ...щодо справ, що призначені до розгляду? |  |  | 4,31 |
| ...щодо зразків документів (заяв, клопотань тощо) |  |  | 4,07 |
| ...щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів? |  |  | 4,18 |
| ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС |  |  | **4,20** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Сприйняття роботи працівників апарату суду. Інтегральні показники за картками громадянського звітування** |  |  |  |  |  |  |  |
| **Показник** | **Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)** | **Значення** |
| Чи старанно працювали працівники суду? |  |  | 4,29 |
| Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами доброзичливість, повагу, бажання допомогти? |  |  | 4,33 |
| Чи виявили працівники апарату суду однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу? |  |  | 3,31 |
| Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами професіоналізм, знання своєї справи? |  |  | 4,64 |
| ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС |  |  | **4,14** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Дотримання термінів судового розгляду. Інтегральні показники за картками громадянського звітування** |  |  |  |
| **Показник** | **Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)** | **Значення** |
| Чи вчасно (відповідно до графіка) розпочалося останнє засідання по Вашій справі? |  |  | 4,43 |
| Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання? |  |  | 4,22 |
| Чи вчасно Ви отримували повідомлення про розгляд справи? |  |  | 4,41 |
| Чи мали місце необґрунтовані на Ваш погляд затримки/ перенесення слухань у розгляді Вашої справи? |  |  | 4,12 |
| ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС |  |  | **4,30** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **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) |  |  | 4,33 |
| Чи були, на Вашу думку, характерними для судді, що розглядав Вашу справу коректність, доброзичливість, ввічливість? |  |  | 4,46 |
| Чи були, на Вашу думку, характерними для судді, що розглядав Вашу справу належна підготовка до справи та знання справи? |  |  | 4,54 |
| Чи надавав (надавала) суддя сторонам у справі можливості обґрунтовувати свою позицію? |  |  | 4,38 |
| ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС |  |  | **4,43** |
|  |  |  |  |
| **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? |  |  | 4,33 |
| Чи на Вашу думку рішення у Вашій справі було добре обґрунтованим? |  |  | 4,19 |
| ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС |  |  | **4,26** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Зміни, рекомендації, медіація, система «Електронний суд»** |  |  |  |  |  |  |  |
| **Якими є Ваші враження від Вашого останнього візиту до суду порівняно з Вашими очікуваннями?** |  |  |  |  |  |
|  | **Кількість** | **%** |  |  |  |  |  |
| Кращі, ніж очікував (-ла) | 25 | 37,9% |  |  |  |  |  |
| Відповідають очікуванням | 31 | 47% |  |  |  |  |  |
| Не можу відповісти на питання | 10 | 15,2% |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **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 | 18 | 27,3% |  |  |  |  |  |
| Покращилась несуттєво | 20 | 30,3% |  |  |  |  |  |
| Залишилась без змін | 7 | 10,6% |  |  |  |  |  |
| Не можу відповісти на це запитання | 21 | 31,8% |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Чи користувалися Ви системою «Електронний суд»?** |  |  |  |  |  |
|  | **Кількість** | **%** |  |  |  |  |  |
| Так | 21 | 31,8% |  |  |  |  |  |
| Ні | 44 | 66,7% |  |  |  |  |  |
| Не відповіли на питання | 1 | 1,5% |  |  |  |  |  |
| **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) | 12 | 18,2% |  |  |  |  |  |
| Добре обізнаний (-на) | 21 | 31,8% |  |  |  |  |  |
| Дещо знаю, але мало | 19 | 28,8% |  |  |  |  |  |
| Майже нічого про це не знаю | 9 | 13,6% |  |  |  |  |  |
| Нічого не знаю | 4 | 6,1% |  |  |  |  |  |

**Висновки:**

Отримані в ході опитування дані свідчать про загалом позитивну оцінку відвідувачами якості роботи Деснянського районного суду м. Чернігова: **86,5 % відвідувачів оцінили роботу суду «4» та «5» балів, лише 6% осіб оцінили діяльність суду на «3»**

**Загальна інтегральна оцінка роботи суду за вимірами якості складає 4,2 балів.**

Як свідчить аналіз окремих вимірів якості роботи суду, відвідувачі суду найбільш задоволені **роботою судді** (середній бал оцінювання склав 4,43) та **термінами судового розгляду** (середній бал оцінювання склав 4,3), найбільш критично респонденти оцінили **роботу працівників суду** (середній бал оцінювання склав 4,14) та **повноту інформації** (середній бал оцінювання склав 4,20). Найнижчі бали за результатами оцінювання отримало питання щодо доступності суду – 3,88

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

* Власне приміщення
* Підвищення кваліфікації суддів

В більшості випадків відвідувачі не мали конкретних побажань, та говорили, що все влаштовує.

Окремої уваги заслуговує оцінка відвідувачів суду **роботи системи «Електронний суд». Більшість респондентів 66,7 % не користуються системою «Електронний суд».**

**Рекомендації:**

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

1. Вирішити питання про покращення доступності суду
2. Переглянути та в разі потреби оновити на інформаційних стендах суду та на офіційній ВЕБ-сторінці в мережі Інтернет інформацію щодо правил допуску в суд та перебування в ньому та зразків документів (заяв, клопотань тощо).
3. Провести навчання з працівниками суду щодо покращення навичок комунікації з відвідувачами.
4. Запровадити механізми отримання зворотного зв’язку щодо якості та задоволеності комунікацією з працівниками суду.