**ЗВІТ**

**по проведенню опитування за методологією КГЗ**

**НОВОЗАВОДСЬКИЙ 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** |  | 77 |  |  |  |  |  |
| **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 | 57 | 74% |  |  |  |  |  |
| В іншому населеному пункті | 16 | 20,8% |  |  |  |  |  |
| Немає відповіді | 4 | 5,2% |  |  |  |  |  |
|  | | |  |  |  |  |  |
| **Розподіл за прийнятністю витрат, пов’язаних з отриманням судових послуг** | | |  |  |  |  |  |
| Витрати є цілком прийнятними та доступними | 25 | 32,5% |  |  |  |  |  |
| Витрати є допустимим, але за рахунок інших місячних витрат моєї родини | 33 | 42,9% |  |  |  |  |  |
| Витрати є не прийнятними та недоступними з урахуванням матеріального становища моєї родини | 9 | 11,7% |  |  |  |  |  |
| Немає відповіді | 10 | 13% |  |  |  |  |  |
| **Рівень освіти** | | |  |  |  |  |  |
| Середня та неповна середня | 29 | 37,7% |  |  |  |  |  |
| Вища та неповна вища | 47 | 61% |  |  |  |  |  |
| Немає відповіді | 1 | 1,3% |  |  |  |  |  |
| **Розподіл за роллю в судовому процесі** | | |  |  |  |  |  |
| Є учасником судових проваджень і представляєте особисто себе | 16 | 20,8% |  |  |  |  |  |
| 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 | 36 | 46,8% |  |  |  |  |  |
| Немає відповіді | 14 | 18,2% |  |  |  |  |  |
| **Розподіл за судовим процесом** | | |  |  |  |  |  |
| Цивільний процес | 8 | 10,4% |  |  |  |  |  |
| Кримінальний процес | 9 | 11,7% |  |  |  |  |  |
| Адміністративний процес | 14 | 18,2% |  |  |  |  |  |
| Справа про адміністративні правопорушення | 3 | 3,9% |  |  |  |  |  |
| Я не є учасником судового процесу, тому це питання мене не стосується | 31 | 40,3% |  |  |  |  |  |
| Немає відповіді | 12 | 15,6% |  |  |  |  |  |
| **Розподіл за стадією розгляду справи** | | |  |  |  |  |  |
| Розгляд справи ще не розпочато | 8 | 10,4% |  |  |  |  |  |
| Справа перебуває в процесі розгляду | 15 | 19,5% |  |  |  |  |  |
| Розгляд справи завершено (винесено рішення) | 99 | 11,7% |  |  |  |  |  |
| Я не є учасником судового процесу, тому це питання мене не стосується | 33 | 42,9% |  |  |  |  |  |
| Немає відповіді | 12 | 15,6% |  |  |  |  |  |
| **Розподіл за обізнаністю з роботою судової системи** | | |  |  |  |  |  |
| Дуже добре обізнані | 7 | 10,6% |  |  |  |  |  |
| Добре обізнані | 19 | 24,7% |  |  |  |  |  |
| Дещо знають, але мало | 24 | 31,4% |  |  |  |  |  |
| Майже нічого про це не знають | 13 | 16,9% |  |  |  |  |  |
| Нічого не знаю | 8 | 10,4% |  |  |  |  |  |
| |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **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 | 77 | 1 | | 3 | | 10 | | 31 | | 25 | | 6 | | **4,01** | | | | | | | | | |
| **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? | | | | |  |  | 3,05 |
| Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом? | | | | |  |  | 3,03 |
| Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду? | | | | |  |  | 2,85 |
| Як Ви вважаєте, чи люди з інвалідністю можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду? | | | | |  |  | 2,68 |
| Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось додзвонитися? | | | | |  |  | 2,92 |
| Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось отримати потрібну інформацію? | | | | |  |  | 2,89 |
| 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.)? | | | | |  |  | 2,79 |
| 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.)? | | | | |  |  | 2,74 |
| Якщо Ви користувалися системою «Електронний суд» , дайте оцінку роботі цієї системи. | | | | |  |  | 3,89 |
| **ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС** | | | | |  |  | **2,98** |
|  | | | | |  |  |  |
| **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 | | | | |  |  | 2,93 |
| – вільний доступ до побутових приміщень (туалетів) | | | | |  |  | 3,09 |
| – чистота та прибраність приміщень | | | | |  |  | 3,15 |
| – достатність освітлення | | | | |  |  | 3,12 |
| **ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС** | | | | |  |  | **3,07** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **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)? | | | | |  |  | 3,01 |
| 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? | | | | |  |  | 3,16 |
| Чи знайшли Ви на сторінці суду в мережі інтернет потрібну Вам інформацію? | | | | |  |  | 3,19 |
| 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? | | | | |  |  | 3,02 |
| ...щодо справ, що призначені до розгляду? | | | | |  |  | 3,09 |
| ...щодо зразків документів (заяв, клопотань тощо) | | | | |  |  | 3,07 |
| ...щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів? | | | | |  |  | 3,06 |
| ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС | | | | |  |  | **3,09** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **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? | | | | |  |  | 3,5 |
| Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами доброзичливість, повагу, бажання допомогти? | | | | |  |  | 3,42 |
| Чи виявили працівники апарату суду однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу? | | | | |  |  | 3,72 |
| Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами професіоналізм, знання своєї справи? | | | | |  |  | 3,65 |
| ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС | | | | |  |  | **3,57** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **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? | | | | |  |  | 3 |
| Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання? | | | | |  |  | 3,11 |
| Чи вчасно Ви отримували повідомлення про розгляд справи? | | | | |  |  | 3,3 |
| Чи мали місце необґрунтовані на Ваш погляд затримки/ перенесення слухань у розгляді Вашої справи? | | | | |  |  | 3,45 |
| ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС | | | | |  |  | **3,22** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **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) | | | | |  |  | 2,95 |
| Чи були, на Вашу думку, характерними для судді, що розглядав Вашу справу коректність, доброзичливість, ввічливість? | | | | |  |  | 2,9 |
| Чи були, на Вашу думку, характерними для судді, що розглядав Вашу справу належна підготовка до справи та знання справи? | | | | |  |  | 3 |
| Чи надавав (надавала) суддя сторонам у справі можливості обґрунтовувати свою позицію? | | | | |  |  | 3,16 |
| ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС | | | | |  |  | **3** |
|  | | | | |  |  |  |
| **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? | | | | |  |  | 2,93 |
| Чи на Вашу думку рішення у Вашій справі було добре обґрунтованим? | | | | |  |  | 3,53 |
| ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС | | | | |  |  | **3,23** |
| **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) | 24 | 31,2% |  |  |  |  |  |
| Відповідають очікуванням | 24 | 31,2% |  |  |  |  |  |
| Не можу відповісти на питання | 21 | 27,3% |  |  |  |  |  |
| Гірші, ніж очікував | 8 | 10,4% |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **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 | 13 | 16,9% |  |  |  |  |  |
| Покращилась несуттєво | 15 | 19,5% |  |  |  |  |  |
| Залишилась без змін | 19 | 24,7% |  |  |  |  |  |
| Не можу відповісти на це запитання | 28 | 36,4% |  |  |  |  |  |
| Дещо погіршилась | 1 | 1,3% |  |  |  |  |  |
| Значно погіршилась | 1 | 1,3% |  |  |  |  |  |
| **Чи користувалися Ви системою «Електронний суд»?** | | |  |  |  |  |  |
|  | **Кількість** | **%** |  |  |  |  |  |
| Так | 19 | 24,7% |  |  |  |  |  |
| Ні | 55 | 71,4% |  |  |  |  |  |
| Не відповіли на питання | 3 | 3,9% |  |  |  |  |  |
| **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) | 4 | 5,2% |  |  |  |  |  |
| Добре обізнаний (-на) | 20 | 26% |  |  |  |  |  |
| Дещо знаю, але мало | 23 | 29,9% |  |  |  |  |  |
| Майже нічого про це не знаю | 11 | 14,3% |  |  |  |  |  |
| Нічого не знаю | 14 | 18,2 % |  |  |  |  |  |

**Висновки:**

Отримані в ході опитування дані свідчать про загалом позитивну оцінку відвідувачами якості роботи Новозаводського районного у м. Чернігові суду: **відвідувачі оцінили роботу суду «4» та «5» балів, лише трохи більше 10% осіб оцінили діяльність суду на «3»**

**Загальна інтегральна оцінка роботи суду за вимірами якості складає 3,15 балів, але окрема середня оцінка респондентів - 4,03 балів.**

Як свідчить аналіз окремих вимірів якості роботи суду, відвідувачі суду найбільш задоволені **роботою працівників суду** (середній бал оцінювання склав 3,57) та **термінами судового розгляду** (середній бал оцінювання склав 3,22), найбільш критично респонденти оцінили **роботу суддів** (середній бал оцінювання склав 3) та **повноту інформації** (середній бал оцінювання склав 3,09). Найнижчі бали за результатами оцінювання отримало питання щодо доступності суду – 2,98

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

* Збільшити кількість суддів
* Необхідне сучасне приміщення з ліфтами та можливістю участі в справі інвалідів. Поки такої можливості я не бачу. Кабінети суддів збільшити, зали судових засідань збільшити.
* Покращити забезпечення санітарними засобами в вбиральнях
* Підвищити кваліфікацію працівників суду

Окремої уваги заслуговує оцінка відвідувачів суду **роботи системи «Електронний суд». Більшість респондентів 71,4 % не користуються системою «Електронний суд».**

**Рекомендації:**

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

1. Розглянути питання про покращення доступності суду
2. Переглянути та 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.