**Волинський окружний адміністративний суд**

**Модуль «Задоволеність роботою суду його клієнтами»**

**Період виконання дослідження:**

**Звітний період:** 2019 рік.

**Виконавці дослідження:** помічник голови Волинського окружного адміністративного суду Сидорчук Олена Аркадіївна.

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 40 анкет.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Кількість респондентів** |  | 49 |  |  |  |  |  |  |
|  | **Розподіл за віковими характеристиками** | | |  |  |  |  |  |  |
|  | 18-25 років | 15 | 30,61% |  |  |  |  |  |  |
|  | 26-39 років | 25 | 51,02% |  |  |  |  |  |  |
|  | 40-59 років | 8 | 16,33% |  |  |  |  |  |  |
|  | 60 років і старше | 1 | 2,04% |  |  |  |  |  |  |
|  | **Розподіл за статтю** | | |  |  |  |  |  |  |
|  | Чоловіча | 23 | 46,94% |  |  |  |  |  |  |
|  | Жіноча | 26 | 53,06% |  |  |  |  |  |  |
|  | **Географічний розподіл** | | |  |  |  |  |  |  |
|  | Респонденти, що проживають населеному пункті, де розташований цей суд | 42 | 85,71% |  |  |  |  |  |  |
|  | В іншому населеному пункті | 7 | 14,29% |  |  |  |  |  |  |
|  | **Розподіл за матеріальними статками** | | |  |  |  |  |  |  |
|  | Змушені економити на харчуванні | 2 | 4,08% |  |  |  |  |  |  |
|  | Вистачає на харчування та необхідний одяг, взуття. Для таких покупок як гарний костюм, мобільний телефон, пилосос необхідно заощадити або позичити | 6 | 12,24% |  |  |  |  |  |  |
|  | Вистачає на харчування, одяг, взуття, інші покупки. Але для придбання речей, які дорого коштують (таких як сучасний телевізор, холодильник, меблі) необхідно заощадити або позичити | 23 | 46,94% |  |  |  |  |  |  |
|  | Вистачає на харчування, одяг, взуття, дорогі покупки. Для таких покупок як машина, квартира необхідно заощадити або позичити | 12 | 24,49% |  |  |  |  |  |  |
|  | Будь-які необхідні покупки можуть зробити в будь-який час | 4 | 8,16% |  |  |  |  |  |  |
|  | Не відповіли | 2 | 4,08% |  |  |  |  |  |  |
|  | **Рівень освіти** | | |  |  |  |  |  |  |
|  | Середня та неповна середня | 8 | 16,33% |  |  |  |  |  |  |
|  | Вища та неповна вища | 41 | 83,67% |  |  |  |  |  |  |
|  | Інше | 0 | 0,00% |  |  |  |  |  |  |
|  | **Розподіл за роллю в судовому процесі** | | |  |  |  |  |  |  |
|  | Є учасником судових проваджень і представляєте особисто себе | 8 | 16,33% |  |  |  |  |  |  |
|  | Є учасником судових проваджень, але представляєте іншу фізичну чи юридичну особу (є адвокатом, представником прокуратури, юрист-консультантом) | 27 | 55,10% |  |  |  |  |  |  |
|  | Не є учасником судових проваджень | 13 | 26,53% |  |  |  |  |  |  |
|  | Інше | 1 | 2,04% |  |  |  |  |  |  |
|  | **Розподіл за судовим процесом** | | |  |  |  |  |  |  |
|  | Цивільний процес | 0 | 0,00% |  |  |  |  |  |  |
|  | Кримінальний процес | 0 | 0,00% |  |  |  |  |  |  |
|  | Адміністративний процес | 39 | 79,59% |  |  |  |  |  |  |
|  | Господарський процес | 0 | 0,00% |  |  |  |  |  |  |
|  | Справа про адміністративні правопорушення | 0 | 0,00% |  |  |  |  |  |  |
|  | **Розподіл за стадією розгляду справи** | | |  |  |  |  |  |  |
|  | Розгляд справи ще не розпочато | 6 | 12,24% |  |  |  |  |  |  |
|  | Справа перебуває в процесі розгляду | 16 | 32,65% |  |  |  |  |  |  |
|  | Розгляд справи завершено (винесено рішення) | 7 | 14,29% |  |  |  |  |  |  |
|  | Інше | 20 | 40,82% |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **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** | | **49** | **0** | **0** | **4** | **17** | **25** | **3** | **4,46** |
|  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Середній інтегральний показник за вимірами якості** | | |  |  |  |  |  |  | **4,26** |
|  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **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) | | | 4,84 |
| 2 | Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом? (Якщо Ви не користуєтеся громадським транспортом, пропустіть це запитання) | | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,64 |
| 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) | | | 3,08 |
| 4 | Чи зазнавали Ви певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони? | | | | | | Від 1 (цілком так) до 5 (цілком ні) | | | 4,06 |
| 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) | | | 3,59 |
| 6 | Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось додзвонитися? | | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 3,88 |
| 7 | Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось отримати потрібну інформацію? | | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,15 |
| 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) | | | 4,60 |
| 9 | Чи могли б Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката у разі необхідності? | | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 3,03 |
|  | **ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС** | | | | | |  | | | **3,91** |
|  |  | | | | | |  |  |  |  |
|  | \*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) | | | 4,31 |
| 2 | – вільний доступ до побутових приміщень (туалетів) | | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,23 |
| 3 | – чистота та прибраність приміщень | | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,78 |
| 4 | – достатність освітлення | | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,61 |
|  | **ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС** | | | | | |  | | | **4,48** |
|  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **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) | | | 4,07 |
|  | 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) | | | 4,15 |
| 4 | – правил допуску в суд та перебування в ньому | | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,21 |
| 5 | – справ, що призначені до розгляду | | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,24 |
| 6 | – зразків документів (заяв, клопотань тощо) | | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,13 |
| 7 | – порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів | | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,38 |
| 8 | Чи користувалися Ви сторінкою суду в мережі інтернет? | | | | | | відсоток | | | 73,47% |
| 9 | Чи знайшли Ви на сторінці суду потрібну для Вас інформацію? | | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,57 |
|  | **ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС** | | | | | |  | | | **4,25** |
|  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **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) | | | 4,33 |
| 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) | | | 3,94 |
| 3 | Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами: | | | | | |  | | |  |
| 4 | – доброзичливість, повагу, бажання допомогти | | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,53 |
|  | – однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу | | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,47 |
|  | – професіоналізм, знання своєї справи | | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,53 |
|  | **ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС** | | | | | |  | | | **4,36** |
|  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **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) | | | 4,33 |
| 2 | Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання? | | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,24 |
| 3 | Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи? | | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,50 |
| 4 | Чи вважаєте Ви обґрунтованими затримки/ перенесення слухань у розгляді Вашої справи? | | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,21 |
|  | **ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС** | | | | | |  | | | **4,32** |
|  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **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) | | | 4,22 |
| 2 | – коректність, доброзичливість, ввічливість | | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,14 |
| 3 | – належна підготовка до справи та знання справи | | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,14 |
| 4 | – надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію | | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,31 |
| 5 | – дотримання процедури розгляду | | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,53 |
|  | **ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС** | | | | | |  | | | **4,27** |
|  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Судове рішення. Відносні, кількісні та інтегральні показники за картками громадянського звітування тих респондентів, чиї справи вже завершено.** | | | | | | | | | |
| **№** | **Показник** | | | | | | **Одиниця виміру** | | | **Значення** |
| 1 | Кількість респондентів, чиї справи вже завершено | | | | | | число | | | **33** |
| 2 | Рішення на користь респондента | | | | | | Так | 68,00% | Ні | 32,00% |
| 3 | Отримання респондентами тексту рішення по справі | | | | | | Так | 89,66% | Ні | 10,34% |
| 4 | Вчасне отримання респондентами тексту рішення по справі | | | | | | Так | 89,66% | Ні | 10,34% |
| 5 | Легкість та доступність для розуміння мови викладення рішення | | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,48 |
| 6 | Сприйняття респондентами обґрунтованості рішення (чи було рішення добре обґрунтоване?) | | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | 4,27 |
| 7 | Середня кількість судових засідань, що відбулися по справах тих респондентів, чиї справи вже завершено | | | | | | Число | | | 4,85 |
| 8 | Середня кількість судових засідань, що не відбулися через неналежну організацію роботи суду | | | | | | Число | | | 0,09 |
| 9 | Середня кількість візитів до суду, що не були пов’язані з судовими засіданнями | | | | | | Число | | | 4,27 |
|  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **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 | | 42 | 85,71% |  |  |  |  |  |  |
|  | Ні | | 3 | 6,12% |  |  |  |  |  |  |
|  | Не відповіли на питання | | 4 | 8,16% |  |  |  |  |  |  |
|  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Якими є Ваші враження від візиту до суду сьогодні порівняно з Вашими очікуваннями?** | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | **Кількість** | **%** |  |  |  |  |  |  |
|  | Кращі, ніж очікував (-ла) | | 18 | 36,73% |  |  |  |  |  |  |
|  | Гірші, ніж очікував (-ла) | | 1 | 2,04% |  |  |  |  |  |  |
|  | Відповідають очікуванням | | 30 | 61,22% |  |  |  |  |  |  |
|  | Не відповіли на питання | | 0 | 0,00% |  |  |  |  |  |  |
|  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **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 | | 13 | 26,53% |  |  |  |  |  |  |
|  | Покращилась несуттєво | | 15 | 30,61% |  |  |  |  |  |  |
|  | Залишилась без змін | | 5 | 10,20% |  |  |  |  |  |  |
|  | Дещо погіршилася | | 1 | 2,04% |  |  |  |  |  |  |
|  | Значно погіршилася | | 0 | 0,00% |  |  |  |  |  |  |
|  | Важко сказати | | 2 | 4,08% |  |  |  |  |  |  |
|  | Не відповіли на питання | | 13 | 26,53% |  |  |  |  |  |  |
|  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **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 | | 38 | 77,55% |  |  |  |  |  |  |
|  | Ні | | 11 | 22,45% |  |  |  |  |  |  |
|  | Не відповіли на питання | | 0 | 0,00% |  |  |  |  |  |  |
|  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Чи користувалися Ви особисто системою «Електронний суд»?** | | | | | |  |  |  |  |
|  |  | | **Кількість** | **%** |  |  |  |  |  |  |
|  | Так | | 9 | 18,37% |  |  |  |  |  |  |
|  | Ні | | 35 | 71,43% |  |  |  |  |  |  |
|  | Не відповіли на питання | | 5 | 10,20% |  |  |  |  |  |  |
|  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **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 | | | 1 |  |  |  |  |  |  |
|  | 4 | | | 3 |  |  |  |  |  |  |
|  | 3 | | | 4 |  |  |  |  |  |  |
|  | 2 | | | 0 |  |  |  |  |  |  |
|  | 1 | | | 1 |  |  |  |  |  |  |
|  | Не відповіли на питання | | | 39 |  |  |  |  |  |  |
|  | Середня оцінка всіма респондентами | | | **3,33** |  |  |  |  |  |  |
|  |  |