ОПИТУВАННЯ УЧАСНИКІВ СУДОВИХ ПРОВАДЖЕНЬ ЗА ДОПОМОГОЮ КАРТОК ГРОМАДЯНСЬКОГО ЗВІТУВАННЯ 2018

**Період виконання дослідження:**

*З 03по 12 грудня 2018 року*

**Звітний період:**

*2018*

**Виконавці дослідження:**

*Керівник апарату Анісов В.М.*

**Організація дослідження та формування вибірки:**

|  |  |
| --- | --- |
| Кількість респондентів | 12 |
| Розподіл за віковими характеристиками | 18-25 років – 16,7%  26-39 років – 50%  40-59 років – 33,3% |
| Розподіл за статтю | Чоловіки – 50%  Жінки – 50% |
| Рівень освіти | Середня та неповна середня – 16,7  Базова вища – 25%  Повна вища – 58,3% |
| Розподіл за роллю в судовому процесі (позивач, свідок, потерпілий і т.д.) | Особисто себе (є позивачем /відповідачем /свідком/потерпілим) - 50%  Іншу особу ( є адвокатом, юрист-консультантом) – 25%  Інше – 25% |
| Розподіл за судовим процесом | Це мій перший судовий процес – 33,3%  2-5 разів – 58,4%  6 разів і більше – 8,3% |
| Розподіл за стадією розгляду справи | Розгляд справи ще не розпочато – 25,5  Справа перебуває в процесі розгляду–33,4%  Розгляд справи завершено (винесено рішення) – 33,3%  Інше – 8,3% |

**Таблиці результатів**

Таблиця 1.1 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 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | ВСЬОГО | 12 | 0 | 0 | 0 | 3 | 9 | 0 | 4,75 |

Таблиця 2.1. Доступність суду. Інтегральні показники за картками громадянського звітування.

| № | Показник | Одиниця виміру | Значення |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Чи легко респондентам було знайти будівлю суду? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,75 |
| 2 | Чи зазнавали респонденти певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1,58 |
| 3 | Чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 3,66 |
| 4 | Чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію телефоном? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,33 |
| 5 | Чи доступно розміщена загально-потрібна інформація на інформаційних стендах у приміщенні суду? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,67 |
| 6 | Чи могли б респонденти дозволити витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) у разі необхідності? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 2,5 |
|  | ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 3,58 |

Таблиця 2.2. 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) | 4,83 |
| 2 | Вільний доступ до побутових приміщень (туалетів) | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,67 |
| 3 | Чистота та прибраність приміщень | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,67 |
| 4 | Достатність освітлення | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,75 |
|  | ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,73 |

Таблиця 2.3 Повнота та ясність інформації. Інтегральні показники за картками громадянського звітування.

| № | Показник | Одиниця виміру | Значення |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Задоволеність наявністю інформації щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 3,92 |
| 2 | Задоволеність наявністю інформації щодо правил допуску в суд та перебування в ньому | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4 |
| 3 | Задоволеність наявністю інформації щодо зразків документів (заяв, клопотань, тощо) | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,08 |
| 4 | Задоволеність наявністю інформації щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,17 |
|  | ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,04 |

Таблиця 2.4. Сприйняття роботи працівників апарату суду. Інтегральні показники за картками громадянського звітування.

| № | Показник | Одиниця виміру | Значення |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Виявлення працівниками апарату суду доброзичливості, поваги, бажання допомогти | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,5 |
| 3 | Виявлення працівниками апарату суду однакового ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,5 |
| 3 | Виявлення працівниками апарату суду професіоналізму, знання своєї справи | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,75 |
|  | ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС |  | 4,58 |

Таблиця 3.1. Порівняння інтегральних показників карток громадянського звітування в часі.

*Ця таблиця рекомендована, якщо в суді неодноразово проводилися опитування громадян*

| Вимір якості | Попередні дані | Поточні дані | Зміни |
| --- | --- | --- | --- |
| Доступність суду | **3,42** | **3,58** | **0,16** |
| Зручність та комфортність перебування у суді | **4,5** | **4,73** | **0,23** |
| Повнота та ясність інформації | **3,8** | **4,04** | **0,24** |
| Якість роботи працівників апарату суду | **4,52** | **4,58** | **0,06** |
| ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС ЗА ВСІМА ВИМІРАМИ ЯКОСТІ | **4,06** | **4,23** | **0,17** |
| СЕРЕДНЯ ОЦІНКА ЗА 5-БАЛЬНОЮ СИСТЕМОЮ | **4,1** | **4,2** | **0,1** |

**Рекомендації учасників судових проваджень та зміни за останній час**

1) Враження респондентів від візиту до суду у порівнянні з очікуваннями

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Кращі, ніж очікував | Відсоток | **33,33** |
| Гірші, ніж очікував | Відсоток | **0** |
| Відповідають очікуванням | Відсоток | **41,67** |
| Не відповіли на запитання | Відсоток | **25** |

) Для респондентів, що були в цьому суді раніше (минулого року, або ще раніше), чи змінилася, на їх погляд якість роботи суду загалом?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Покращилась значно | Відсоток | **58,34** |
| Покращилась несуттєво | Відсоток | **8,33** |
| Залишилась без змін | Відсоток | **8,33** |
| Дещо погіршилася | Відсоток | **0** |
| Значно погіршилася | Відсоток | **0** |
| Важко сказати | Відсоток | **0** |
| Не відповіли на запитання | Відсоток | **25** |

**Висновки:**

• 4,23 – така оцінка якості роботи Середино-Будського районного суду Сумської області була надана респондентами, які прийняли участь в проведеному анкетуванні, натомість у 2017 році такий показник становив 4,06 бали.

• Крім того, на майбутнє необхідно врахувати рекомендації та побажання респондентів щодо змін, яких потребує сьогодні суд з метою покращення його роботи.