**Аналітичний звіт Вишгородського районного суду Київської області за модулем Системи оцінювання роботою суду «Задоволеність роботою суду учасниками судових проваджень» на базі карток громадського звітування анонімного анкетування проведеного в період з 10 вересня 2018 року по 10 жовтня 2018 року**

Даний звіт підготований за рекомендаціями методичного посібника «Застосування системи оцінювання роботи суду» розробленого та рекомендованого експертами Проекту USAID «Справедливе правосуддя» та затвердженого Радою суддів України. Так, в звіті підлягає здійснення аналізу проведеного в суді в період з 10 вересня 2018 року по 10 жовтня 2018 року модуля оцінювання за Системою оцінювання роботою суду «Задоволеність роботою суду учасниками судових проваджень» втіленого через картки громадського звітування – анонімного анкетування відвідувачів суду щодо якості функціонування суду.

Так, на виконання рішення Ради судів України № 28 від 02.04.2015 року анонімне опитування підлягало проведенню в суді раз на три роки.

Для забезпечення проведення анонімного опитування учасників справ було втілено наступні дії визначені наказом голови суду: затверджено строки проведення анонімного анкетування – один місяць, з 10.09.2018 року по 10.10.2018 року включно; робоча група, до якої увійшли помічник голови суду, в.о. прес-секретаря Ніколаєнко В.В. та старший секретар суду Маринченко І.А.; покладення обов’язків на робочу групу: присвоєння анкетам унікальних номерів; висвітлення руху опитування на сайті та стенді суду, комунікація з респондентами анкетування згідно вимог модуля системи оцінювання роботи суду «Задоволеність роботою суду учасниками проваджень», перевірка бланків анкет на повноту та якість заповнення, ведення щоденника опитування, формування аналітичного звіту та доведення результатів опитування до суддів та апарату суду, з додатковим розміщенням таких результатів на сайті суду.

Всі результати даного аналітичного звіту повністю базуються на результатах анонімного опитування учасників судових проваджень, де за емпіричну основу аналізу взято результати статистичного аналізу даних зібраних у базі даних «Опитування учасників судових проваджень».

Крім того, звіт визначений критеріями та показниками оцінювання та включає такі оцінки: загальна характеристика респондентів – учасників анонімного анкетування; загальну оцінку задоволеності роботою суду; оцінку задоволеності за окремими сферами діяльності суду, інтегральний індекс задоволеності роботою суду, що є середнім арифметичним оцінок окремих сфер; проблематика проведення оцінювання та пропозицій покращення якості функціонування роботи суду за критеріями оцінювання.

**І. Загальна характеристика респондентів – учасників анонімного анкетування**

Питання № 1 анкети – *Вік*:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Шкала оцінювання | Кількість респондентів | Частка респондентів  % |
| 18-25 | 7 | 9 |
| **26-39** | **35** | **48** |
| 40-59 | 25 | 34 |
| 60 років і старше | 7 | 9 |
| Разом | 74 | 100 |

Питання № 3 анкети – *Стать*:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Шкала оцінювання | Кількість респондентів | Частка респондентів  % |
| **Чоловіча** | **43** | **60** |
| Жіноча | 29 | 40 |
| Разом | 72 | 100 |

Питання 2 анкети – *Рівень освіти:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Шкала оцінювання | Кількість респондентів | Частка респондентів  % |
| Середня та неповна вища | 1 | 1 |
| Базова вища | 8 | 12 |
| **Повна вища** | **64** | **86** |
| Інше (вкажіть) | Середня спеціальна 1 | 1 |
| Разом | 74 | 100 |

Питання 4 анкети – *Наявність вищої юридичної освіти:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Шкала оцінювання | Кількість респондентів | Частка респондентів  % |
| **Так** | **50** | **76** |
| Ні | 16 | 24 |
| Разом | 66 | 100 |

Питання 5 анкети – *Де Ви проживаєте:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Шкала оцінювання | Кількість респондентів | Частка респондентів  % |
| **В населеному пункті, де розташований суд** | **40** | **55** |
| В іншому населеному пункті | 33 | 45 |
| Разом | 73 | 100 |

Питання 7 анкети – *Ви вважаєте себе:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Шкала оцінювання | Кількість респондентів | Частка респондентів  % |
| Бідним | 3 | 4 |
| Нижче середнього статку | 9 | 12 |
| **Середнього статку** | **48** | **66** |
| Заможним | 5 | 7 |
| Багатим | - | - |
| Важко сказати | 8 | 11 |
| Разом | 73 | 100 |

Питання 6 анкети – *у суді Ви представляєте:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Шкала оцінювання | Кількість респондентів | Частка респондентів  % |
| Особисто себе (є позивачем/відповідачем/свідком/потерпілим) | 22 | 30 |
| **Іншу особу (є адвокатом, юрист-консультантом** | **48** | **65** |
| Інше (вкажіть) | 1 (прокурор) 1 (обвинувачений) 2 (представник інтересів)  4 | 5 |
| Разом | 74 | 100 |

Питання 8 анкети – *як часто Ви були учасником судового процесу:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Шкала оцінювання | Кількість респондентів | Частка респондентів  % |
| Це мій перший судовий процес | 10 | 13 |
| 2-5 разів | 16 | 22 |
| **6 і більше** | **48** | **65** |
| Разом | 74 | 100 |

Питання 10 анкети – *на якій стадії розгляду перебуває Ваша справа:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Шкала оцінювання | Кількість респондентів | Частка респондентів  % |
| Розгляд справи ще не розпочато | 7 | 10 |
| **Справа перебуває в процесі розгляду** | **37** | **51** |
| Розгляд справи завершено (винесено рішення) | 17 | 23 |
| Інше (вкажіть) | 2 (різні етапи)1 (по різному) 9  12 | 16 |
| Разом | 73 | 100 |

Питання 11 анкети – *який ступінь обізнаності з роботою судів та суддів у цілому:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Шкала оцінювання | Кількість респондентів | Частка респондентів  % |
| **Цілком обізнаний** | **36** | **49** |
| Загалом обізнаний | 28 | 38 |
| Майже обізнаний | 5 | 7 |
| Зовсім не обізнаний | 1 | 1 |
| КН (респондент користується послугами адвоката або представляє інтереси держави) | 3 | 5 |
| Разом | 73 | 100 |

*Найбільша частка респондентів за вибором показників*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Назва показник | Шкала оцінювання | Кількість респондентів | Частка респондентів  % |
| Вік оцінювання | 26-39 | 35 | 48 |
| Стать | чоловіча | 43 | 60 |
| Рівень освіти | повна вища | 64 | 86 |
| Наявність вищої юридичної освіти | так | 50 | 76 |
| Місце проживання респондентів ( в порівнянні до приближення до суду) | в населеному пункті, де розташований суд | 40 | 55 |
| Рівень статків респондентів | середній статок | 48 | 66 |
| Наявність повноважень представництва в суді | представництво інших осіб (є адвокатом, юрист-консультантом | 48 | 65 |
| Частота участі у судових процесах | 6 і більше | 48 | 65 |
| Стадії розгляду справ респондентів | в процесі розгляду | 37 | 51 |
| Ступінь обізнаності з роботою судів та суддів у цілому | цілком обізнаний | 36 | 49 |

Аналізом показників за шкалою оцінювання встановлено, що респондентами оцінювання виступали здебільшого чоловіки, віком з 26-39 років, середнього статку, які мали повну вищу юридичну освіту та були юрисконсультами чи адвокатами, проживали в населеному пункті де розташований суду, справи яких перебували в процесі розгляду де останні були учасниками більше 6 разів та являлись цілком обізнаними в діяльності судової системи.

Додатково, аналізом результатів заповнення шкал оцінювання блоку №1 анкети – «Загальна характеристика респондента» вбачається відсутність заповнення останніми деяких шкал оцінювання. Так, при зборі даних відсутність обрання респондентом варіанту відповіді не підлягала врахуванню аналітичним звітом, однак і не вважалась така анкета валідною.

**ІІ. Загальна оцінка задоволеності роботою суду**

Даний показник підлягає обробці та базується на питанні № 12 анкети, блоку № 1 :

1. *Оцініть, будь ласка, за 5-бальною шкалою якість роботи цього суду (1 – дуже погано, 5 – відмінно, 9 – важко сказати)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Шкала оцінювання | Кількість респондентів | Частка респондентів  % |
| 1 | 1 | 1 |
| 2 | 2 | 3 |
| 3 | 2 | 3 |
| 4 | 12 | 17 |
| **5** | **47** | **66** |
| 9 (важко сказати) | 7 | 10 |
| Разом | 71 | 100 |

Враховуючи критерій виміру якості роботи суду рекомендований до складання аналітичної звітності по завершенню анонімного анкетування, встановлено високий рівень якості роботи Вишгородського районного суду Київської області, що підтверджено 66 % респондентів опитування, які на відмінно оцінили роботу суду.

**ІІІ. Оцінка задоволеності за окремими сферами діяльності суду**

Показники наведені в даному розділі підлягають збору та аналізу на підставі блоку 2 анкети «Основна частина – оцінювання за вимірами якості» 5 – бальної шкали оцінювання *(1 – цілком ні, 2 – швидше ні, 3  - більш менш (варіант: і так, і ні), 4 – швидше так, 5 – цілком так, 9 – важко сказати)*:

**Доступність суду:**

Питання 13.1 анкети – *чи легко Вам було знайти будівлю суду:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Шкала оцінювання | Кількість респондентів | Частка респондентів  % |
| 1 | 1 | 1 |
| 2 | 2 | 3 |
| 3 | 6 | 11 |
| 4 | 1 | 1 |
| **5** | **53** | **84** |
| 9 (важко сказати) | - | - |
| Разом | 63 | 100 |

Питання 13.2 анкети – *чи зручно Вам дістатися до будівлі суду громадським транспортом ( якщо Ви не користуєтеся громадським транспортом, дайте відповідь на питання 13.3):*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Шкала оцінювання | Кількість респондентів | Частка респондентів  % |
| 1 | 2 | 3 |
| 2 | 3 | 5 |
| 3 | 11 | 18 |
| 4 | 9 | 15 |
| **5** | **36** | **58** |
| 9 (важко сказати) | 1 | 1 |
| Разом | 62 | 100 |

Питання 13.3 анкети – *чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Шкала оцінювання | Кількість респондентів | Частка респондентів  % |
| 1 | 4 | 6 |
| 2 | 4 | 6 |
| 3 | 11 | 18 |
| 4 | 9 | 15 |
| **5** | **28** | **45** |
| 9 (важко сказати) | 6 | 10 |
| Разом | 62 | 100 |

Питання 14 анкети – *чи зазнали Ви певних перешкод у доступі до приміщення суду через обмеження охорони:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Шкала оцінювання | Кількість респондентів | Частка респондентів  % |
| **1** | **60** | **85** |
| 2 | 7 | 10 |
| 3 | - | - |
| 4 | - | - |
| 5 | 1 | 1 |
| 9 (важко сказати) | 3 | 4 |
| Разом | 71 | 100 |

Питання 15 анкети – *як Ви вважаєте, чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватись послугами суду:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Шкала оцінювання | Кількість респондентів | Частка респондентів  % |
| 1 | 3 | 4 |
| 2 | 6 | 8 |
| 3 | 12 | 16 |
| 4 | 13 | 18 |
| **5** | **35** | **48** |
| 9 (важко сказати) | 4 | 6 |
| Разом | 73 | 100 |

Питання 16 анкети – *як Вам доводилось телефонувати до суду, чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Шкала оцінювання | Кількість респондентів | Частка респондентів  % |
| 1 | 1 | 1 |
| 2 | 3 | 4 |
| 3 | 5 | 7 |
| 4 | 16 | 22 |
| **5** | **40** | **54** |
| 9 (важко сказати) | 9 | 12 |
| Разом | 74 | 100 |

Питання 17 анкети – *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.):*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Шкала оцінювання | Кількість респондентів | Частка респондентів  % |
| 1 | - | - |
| 2 | 1 | 1 |
| 3 | 2 | 3 |
| 4 | 13 | 17 |
| **5** | **59** | **79** |
| 9 (важко сказати) | - | - |
| Разом | 75 | 100 |

Питання 18 анкети – *чи могли б Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката (юрист- констульта) у разі необхідності:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Шкала оцінювання | Кількість респондентів | Частка респондентів  % |
| 1 | 4 | 6 |
| 2 | 11 | 16 |
| 3 | 12 | 17 |
| 4 | 8 | 12 |
| **5** | **28** | **40** |
| 9 (важко сказати) | 6 | 9 |
| Разом | 69 | 100 |

**Зручність та комфортність перебування у суді:**

Питання 19 анкети – *чи характерно для приміщень суду достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідань :*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Шкала оцінювання | Кількість респондентів | Частка респондентів  % |
| 1 | 1 | 1 |
| 2 | 2 | 3 |
| 3 | 6 | 8 |
| 4 | 18 | 25 |
| **5** | **45** | **63** |
| 9 (важко сказати) | - | - |
| Разом | 72 | 100 |

Питання 20 анкети – *чи характерно для приміщень суду вільний доступ до побутових приміщень (туалетів):*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Шкала оцінювання | Кількість респондентів | Частка респондентів  % |
| 1 | 1 | 1 |
| 2 | 2 | 3 |
| 3 | 5 | 7 |
| 4 | 10 | 13 |
| **5** | **56** | **75** |
| 9 (важко сказати) | 1 | 1 |
| Разом | 75 | 100 |

Питання 21 анкети – *чи характерно для приміщень суду чистота та прибраність приміщень:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Шкала оцінювання | Кількість респондентів | Частка респондентів  % |
| 1 | - | - |
| 2 | - | - |
| 3 | 2 | 3 |
| 4 | 13 | 17 |
| **5** | **59** | **80** |
| 9 (важко сказати) | - | - |
| Разом | 74 | 100 |

Питання 22 анкети – *чи характерно для приміщень суду достатність освітлення:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Шкала оцінювання | Кількість респондентів | Частка респондентів  % |
| 1 | - | - |
| 2 | - | - |
| 3 | 4 | 5 |
| 4 | 10 | 14 |
| **5** | **58** | **78** |
| 9 (важко сказати) | 2 | 3 |
| Разом | 74 | 100 |

**Повнота та якість інформації:**

Питання 23 анкети – *чи зручно у суді розташовані інформаційні стенди (дошки об’яв):*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Шкала оцінювання | Кількість респондентів | Частка респондентів  % |
| 1 | - | - |
| 2 | - | - |
| 3 | 2 | 3 |
| 4 | 11 | 15 |
| **5** | **58** | **79** |
| 9 (важко сказати) | 2 | 3 |
| Разом | 73 | 100 |

**Повнота задоволеності наявною інформацією у суді:**

Питання 24 анкети – *чи повною мірою задовольняє Вас наявна у суді інформація щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Шкала оцінювання | Кількість респондентів | Частка респондентів  % |
| 1 | - | - |
| 2 | 1 | 1 |
| 3 | 8 | 11 |
| 4 | 17 | 23 |
| **5** | **47** | **65** |
| 9 (важко сказати) | - | - |
| Разом | 73 | 100 |

Питання 25 анкети – *чи повною мірою задовольняє Вас наявна у суді інформація щодо правил допуску в суд та перебування в ньому:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Шкала оцінювання | Кількість респондентів | Частка респондентів  % |
| 1 | - | - |
| 2 | 1 | 1 |
| 3 | 3 | 4 |
| 4 | 10 | 14 |
| **5** | **59** | **81** |
| 9 (важко сказати) | - | - |
| Разом | 73 | 100 |

Питання 26 анкети – *чи повною мірою задовольняє Вас наявна у суді інформація щодо справ призначених до розгляду:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Шкала оцінювання | Кількість респондентів | Частка респондентів  % |
| 1 | - | - |
| 2 | 2 | 3 |
| 3 | 4 | 5 |
| 4 | 10 | 13 |
| **5** | **56** | **76** |
| 9 (важко сказати) | 2 | 3 |
| Разом | 74 | 100 |

Питання 27 анкети – *чи повною мірою задовольняє Вас наявна у суді інформація щодо зразків документів (заяв, клопотань, тощо):*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Шкала оцінювання | Кількість респондентів | Частка респондентів  % |
| 1 | - | - |
| 2 | 3 | 4 |
| 3 | 4 | 5 |
| 4 | 8 | 12 |
| **5** | **54** | **74** |
| 9 (важко сказати) | 4 | 5 |
| Разом | 73 | 100 |

Питання 28 анкети – *чи повною мірою задовольняє Вас наявна у суді інформація щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Шкала оцінювання | Кількість респондентів | Частка респондентів  % |
| 1 | 1 | 1 |
| 2 | 2 | 3 |
| 3 | 4 | 5 |
| 4 | 8 | 11 |
| **5** | **55** | **75** |
| 9 (важко сказати) | 4 | 5 |
| Разом | 74 | 100 |

Питання 29 анкети – *чи користуєтесь Ви сторінкою в мережі інтернет (1 – так, 2 – ні):*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Шкала оцінювання | Кількість респондентів | Частка респондентів  % |
| **1** | **47** | **76** |
| 2 | 15 | 24 |
| Разом | 62 | 100 |

Питання 30 анкети – *чи знайшли Ви на сторінці потрібну для Вас інформацію:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Шкала оцінювання | Кількість респондентів | Частка респондентів  % |
| 1 | 3 | 4 |
| 2 | 3 | 4 |
| 3 | 1 | 1 |
| 4 | 7 | 10 |
| **5** | **52** | **73** |
| 9 (важко сказати) | 5 | 8 |
| Разом | 71 | 100 |

**Сприйняття роботи працівників апарату суду:**

Питання 31 анкети – *чи старанно працювали працівники суду та не припускалися помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Шкала оцінювання | Кількість респондентів | Частка респондентів  % |
| 1 | 2 | 3 |
| 2 | 2 | 3 |
| 3 | 2 | 3 |
| 4 | 13 | 17 |
| **5** | **52** | **71** |
| 9 (важко сказати) | 2 | 3 |
| Разом | 73 | 100 |

Питання 32 анкети – *чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами* *доброзичливість, повагу, бажання допомогти:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Шкала оцінювання | Кількість респондентів | Частка респондентів  % |
| 1 | - | - |
| 2 | 2 | 3 |
| 3 | 3 | 4 |
| 4 | 7 | 9 |
| **5** | **61** | **84** |
| 9 (важко сказати) | - | - |
| Разом | 73 | 100 |

Питання 33 анкети – *чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами* *однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Шкала оцінювання | Кількість респондентів | Частка респондентів  % |
| 1 | - | - |
| 2 | 2 | 3 |
| 3 | 3 | 4 |
| 4 | 7 | 10 |
| **5** | **58** | **82** |
| 9 (важко сказати) | 1 | 1 |
| Разом | 71 | 100 |

Питання 34 анкети – *чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами* *професіоналізм, знання своєї справи:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Шкала оцінювання | Кількість респондентів | Частка респондентів  % |
| 1 | - | - |
| 2 | 3 | 4 |
| 3 | 5 | 7 |
| 4 | 7 | 10 |
| **5** | **56** | **78** |
| 9 (важко сказати) | 1 | 1 |
| Разом | 72 | 100 |

**Дотримання строків судового розгляду**

Питання 35 анкети – *чи вчасно (відповідно до графіка) розпочалося останнє засідання по Вашій справі:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Шкала оцінювання | Кількість респондентів | Частка респондентів  % |
| 1 | - | - |
| 2 | 7 | 10 |
| 3 | 6 | 8 |
| 4 | 17 | 24 |
| **5** | **39** | **55** |
| 9 (важко сказати) | 2 | 3 |
| Разом | 71 | 100 |

Питання 36 анкети – *чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Шкала оцінювання | Кількість респондентів | Частка респондентів  % |
| 1 | 2 | 3 |
| 2 | 6 | 8 |
| 3 | 2 | 3 |
| 4 | 11 | 16 |
| **5** | **44** | **63** |
| 9 (важко сказати) | 5 | 7 |
| Разом | 70 | 100 |

Питання 37 анкети – *чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Шкала оцінювання | Кількість респондентів | Частка респондентів  % |
| 1 | 2 | 3 |
| 2 | 3 | 4 |
| 3 | 7 | 10 |
| 4 | 13 | 18 |
| **5** | **45** | **64** |
| 9 (важко сказати) | 1 | 1 |
| Разом | 71 | 100 |

Питання 38 анкети – *чи вважаєте Ви обґрунтованими затримки/ перенесення слухань у розгляді Вашої справи:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Шкала оцінювання | Кількість респондентів | Частка респондентів  % |
| 1 | 3 | 4 |
| 2 | 9 | 13 |
| 3 | 4 | 6 |
| 4 | 10 | 14 |
| **5** | **42** | **59** |
| 9 (важко сказати) | 3 | 4 |
| Разом | 71 | 100 |

**Сприйняття роботи судді:**

Питання 39 анкети – *неупередженість та незалежність (суддя не піддався зовнішньому тиску, якщо такий був):*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Шкала оцінювання | Кількість респондентів | Частка респондентів  % |
| 1 | - | - |
| 2 | 2 | 3 |
| 3 | 7 | 10 |
| 4 | 9 | 13 |
| **5** | **45** | **65** |
| 9 (важко сказати) | 6 | 9 |
| Разом | 69 | 100 |

Питання 40 анкети – *коректність, доброзичливість, ввічливість:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Шкала оцінювання | Кількість респондентів | Частка респондентів  % |
| 1 | 1 | 1 |
| 2 | 2 | 3 |
| 3 | 4 | 6 |
| 4 | 13 | 18 |
| **5** | **48** | **69** |
| 9 (важко сказати) | 2 | 3 |
| Разом | 70 | 100 |

Питання 41 анкети – *належна підготовка до справи та знання справи:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Шкала оцінювання | Кількість респондентів | Частка респондентів  % |
| 1 | 1 | 1 |
| 2 | 3 | 5 |
| 3 | 8 | 11 |
| 4 | 10 | 14 |
| **5** | **46** | **66** |
| 9 (важко сказати) | 2 | 3 |
| Разом | 70 | 100 |

Питання 42 анкети – *надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Шкала оцінювання | Кількість респондентів | Частка респондентів  % |
| 1 | - | - |
| 2 | 4 | 6 |
| 3 | 7 | 10 |
| 4 | 8 | 11 |
| **5** | **49** | **70** |
| 9 (важко сказати) | 2 | 3 |
| Разом | 70 | 100 |

Питання 43 анкети – *дотримання процедури розгляду:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Шкала оцінювання | Кількість респондентів | Частка респондентів  % |
| 1 | 1 | 1 |
| 2 | 2 | 3 |
| 3 | 8 | 11 |
| 4 | 6 | 9 |
| **5** | **50** | **72** |
| 9 (важко сказати) | 3 | 4 |
| Разом | 70 | 100 |

**Судове рішення (в разі завершення розгляду справи, де учасником виступав респондент):**

Питання 44 анкети – *чи рішення по Вашій справі було на Вашу користь:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Шкала оцінювання | Кількість респондентів | Частка респондентів  % |
| **Так** | **31** | **51** |
| Ні | 14 | 23 |
| КН | 16 | 26 |
| Разом | 61 | 100 |

Питання 45 анкети – *чи плануєте Ви оскаржувати рішення по Вашій справі:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Шкала оцінювання | Кількість респондентів | Частка респондентів  % |
| Так | 18 | 30 |
| **Ні** | **31** | **52** |
| КН | 10 | 18 |
| Разом | 59 | 100 |

Питання 46 анкети – *чи отримали Ви повний текст рішення по Вашій справі:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Шкала оцінювання | Кількість респондентів | Частка респондентів  % |
| **Так** | **55** | **87** |
| Ні | 3 | 5 |
| КН | 5 | 8 |
| Разом | 63 | 100 |

Питання 47 анкети – *чи вчасно Ви отримали повний текст рішення по Вашій справі:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Шкала оцінювання | Кількість респондентів | Частка респондентів  % |
| **Так** | **50** | **86** |
| Ні | 3 | 5 |
| КН | 5 | 9 |
| Разом | 58 | 100 |

Питання 48 анкети – *чи було рішення викладено легкою, доступною для розуміння мовою:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Шкала оцінювання | Кількість респондентів | Частка респондентів  % |
| 1 | 1 | 1 |
| 2 | - | - |
| 3 | 3 | 5 |
| 4 | 8 | 13 |
| **5** | **44** | **74** |
| 9 (важко сказати) | 4 | 7 |
| Разом | 60 | 100 |

Питання 49 анкети – *на Вашу думку, чи було рішення по Вашій справі добре обґрунтованим:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Шкала оцінювання | Кількість респондентів | Частка респондентів  % |
| 1 | 4 | 7 |
| 2 | 1 | 1 |
| 3 | 4 | 7 |
| 4 | 13 | 22 |
| **5** | **32** | **53** |
| 9 (важко сказати) | 6 | 10 |
| Разом | 60 | 100 |

Питання 50 анкети –– *загальна кількість судових засідань, що відбулися у справах за участі респондентів:*

|  |  |
| --- | --- |
| Шкала оцінювання | відповідь |
| кількість | 273 |
| 9 (важко сказати) | 8 |

Питання 51 анкети –– *загальна кількість судових засідань за участі респондентів, що не відбулися через неналежну організацію роботи суду:*

|  |  |
| --- | --- |
| Шкала оцінювання | відповідь |
| кількість | 22 |
| 9 (важко сказати) | 11 |

Питання 52 анкети –– *загальна кількість візитів респондентів до суду, що не були пов’язані з участю в судових засіданнях:*

|  |  |
| --- | --- |
| Шкала оцінювання | відповідь |
| кількість | 206 |
| 9 (важко сказати) | 13 |

Аналізом результатів заповнення шкал оцінювання блоку №2 анкети – «Основна частина – оцінювання за вимірами якості» вбачається відсутність заповнення останніми деяких шкал оцінювання, при зборі даних відсутність обрання респондентом варіанту відповіді не підлягала врахуванню до аналітичного звіту, однак і не вважалась така анкета валідною.

**IV. Інтегральний індекс задоволеності роботою суду, що є середнім арифметичним оцінок окремих сфер**

Даний розділ звіту містить агрегацію середнього інтегрального значення всіх наявних в блоках анкет аспектів оцінки діяльності суду.

Формування нищенаведених середніх арифметичних оцінок окремих сфер за модулем «Задоволеність роботою суду учасниками судових проваджень» базується на критеріях, які перераховані в системі оцінювання роботи суду, а саме: доступність суду; зручність та комфортність перебування в суді; своєчасність судового розгляду; повнота та зрозумілість інформації; якість судового рішення; дотримання суддями професійних стандартів; дотримання персоналом (апаратом суду) професійних стандартів, необхідних для отримання повної картини якості функціонування роботи Вишгородського районного суду Київської області та налагодження за потреби механізмів покращення роботи за конкретним показником.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Назва показник | Шкала оцінювання | Кількість респондентів | Частка респондентів  % |
| **Доступність суду:** | | | |
| Легкість знаходження респондентами будівлі суду | 5 | 53 | 84 |
| Зручність дістання до будівлі суду громадським транспортом | 5 | 36 | 58 |
| Зручність паркування автомобілів біля будівлі суду | 5 | 28 | 45 |
| Наявність перешкод у доступі до приміщення суду через обмеження охорони | 1 | 60 | 85 |
| Рівень доступу до приміщення суду людей з обмеженими можливостями | 5 | 35 | 48 |
| Рівень отримання інформації в телефонному режимі | 5 | 40 | 54 |
| Задоволеність графіком роботу канцелярії суду | 5 | 59 | 79 |
| Рівень статку для найняття представника (юрисконсульта, адвоката) для представництва в суді | 5 | 28 | 40 |
| **Зручність та комфортність перебування у суді:** | | | |
| Достатність зручних місць для очікування | 5 | 45 | 63 |
| Рівень доступності вбиральні | 5 | 56 | 75 |
| Рівень чистоти та прибраності | 5 | 59 | 80 |
| Рівень достатності освітлення | 5 | 58 | 78 |
| **Повнота та якість інформації:** | | | |
| Зручність розташування інформаційних стендів | **5** | **58** | **79** |
| **Повнота задоволеності наявною інформацією у суді:** | | | |
| Задоволеність розміщенням інформації по розташуванням кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень | 5 | 47 | 65 |
| Задоволеність розміщенням інформації по правилам доступу до суду та правил перебування в ньому | 5 | 59 | 81 |
| Задоволеність розміщенням «Списків справ призначених до розгляду» на стендах | 5 | 56 | 76 |
| Задоволеність доступом до бланків заяв | 5 | 54 | 74 |
| Задоволеність доступом до інформації про порядок сплати судового збору та мита, реквізитів та розмірів платежів наявних на стендах суду | 5 | 55 | 75 |
| Користування сторінкою суду в мережі інтернет респондентами | 1 | 47 | 76 |
| Рівень доступу до потрібної інформації респондам на сторінці суду в | 5 | 52 | 73 |
| **Сприйняття роботи працівників апарату суду:** | | | |
| Старанність виконання роботи працівники суду, наявність помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків | 5 | 52 | 71 |
| Рівень однаковості ставлення до осіб незалежно від соціального статку | 5 | 58 | 82 |
| Рівень професіоналізму та знань апарату суду | 5 | 56 | 78 |
| **Дотримання строків судового розгляду:** | | | |
| Вчасність розпочинання останнього засідання за участі респондентів | 5 | 39 | 55 |
| Врахування побажань респондентів при призначення дати та часу наступних засідань | 5 | 44 | 63 |
| Вчасність отримання повісток та повідомлень | 5 | 45 | 64 |
| Рівень обґрунтованості затримок та перенесень дат слухань справ за участі респондентів | 5 | 42 | 59 |
| **Сприйняття роботи судді:** | | | |
| Рівень неупередженості та незалежності суддів | 5 | 45 | 65 |
| Рівень коректності, доброзичливості, ввічливості суддів | 5 | 48 | 69 |
| Рівень належності підготовки до справи та знання справ суддями | 5 | 46 | 66 |
| Рівень надання можливостей сторонам обґрунтування своїх позицій | 5 | 49 | 70 |
| Рівень дотриманості суддями процедури розгляду справ за участі респондентів | 5 | 50 | 72 |
| **Судове рішення (в разі завершення розгляду справи, де учасником виступав респондент):** | | | |
| Рішення на користь респондентів | Так | 31 | 51 |
| Планування оскарження рішень учасниками справ | Ні | 31 | 52 |
| Отримання повного тексту рішень респондентами | Так | 55 | 87 |
| Вчасність отримання повного тексту рішень респондентами | Так | 50 | 86 |
| Легкість та доступність розуміння рішень суду респондентами | 5 | 44 | 74 |
| Рівень обґрунтування рішень суду на думку респондентів | 5 | 32 | 53 |

**V. Проблематика проведення оцінювання та пропозицій покращення якості функціонування роботи суду за критеріями оцінювання**

При проведенні анонімного опитування основною проблематикою стала наявність валідних категорій відповідей на питання та подвійне обрання/необрання шкали оцінювання.

Так, за наявності валідних категорій або шкал оцінювання в анкетах респондентів, без врахування валідних, решта відповідей анкети брались до уваги при формуванні даного аналітичного звіту, з причин наявного вмісту неточностей в більшості анкет та врахування відсутності конкретизації роботи з валідними анкетами за методичним посібником «Застосування системи оцінювання роботи суду» розробленого та рекомендованого експертами Проекту USAID «Справедливе правосуддя» та затвердженого Радою суддів України.

Вказана проблематика мала місце бути навіть за наявності умов створених робочою групою опитування належних умов надання респондентам пояснень з приводу заповнення анкет, з причин саме самостійного та анонімного заповнення бланків анкет за 2 основними блоками, що прямо передбачається таким видом анкетування.

Додатково, зі щоденника консультанта з опитувань, який підлягав щоденному заповненню відповідальною особою з робочої групи протягом періоду проведення анонімного опитування (в період з 10.09.2018 року по 10.10.2018 року), вбачається проблематика наявності 2 валідних та 15 бракованих анкет (підлягали віднесенню до вказаних категорій з урахуванням роз’яснень методичного посібника).

Враховуючи дані показників, які підлягали узагальненню можна дійти висновку, що навіть наявність бракованих та валідних категорій або шкал оцінювання в анкетах респондентів не відобразилось на кінцевих результатах аналізу якості роботи Вишгородського районного суду Київської області з підстав врахування в кінцевих результатах частки респондентів у відсотках в порівнянні із загальними показниками.

За результатами проведення аналітичний звіту встановлено високий рівень задоволення учасниками справ якістю функціонування роботи суду з присвоєнням 66% респондентів відмінної оцінки якості роботи суду, що також прямо випливає з інтегрального індексу задоволеності роботою суду.

Однак, навіть за наявності високого рівня задоволеності є напрямки функціонування роботи суду, що потребують удосконалення. Такі напрями були виявлені відсотковим відношенням респондентів за шкалами оцінювання до конкретних показників оцінки якості задоволення функціонування роботи суду, в порівнянні з середнім арифметичним оцінок окремих сфер.

Так, за результатами проведеного анонімного опитування «Задоволеність роботою суду учасниками судових проваджень» удосконалення, за можливим встановленням графіку такого удосконалення, потребують наступні питання: збільшення паркувальних місць автомобілей біля приміщення суду; підвищення рівня обладнання приміщення суду необхідними умовами для людей з обмеженими можливостями; збільшення місць для очікування учасників справ; розмітка та збільшення наявних повідомлень на інформаційних стендах інформації по розташуванням кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень; налагодження вчасності розпочинання судових засідань, за усунення проблематики недостатності залів судових засідань; підвищення рівня врахування побажань учасників справ при призначення дати та часу наступних засідань; підвищення рівня швидкості направлення повісток та повідомлень учасникам справ; підвищення рівня звернення уваги учасників справ на обґрунтованості затримок та перенесень дат слухань справ.