23-24 жовтня 2017 року в приміщенні суду за адресою: м. Харків, проспект Архітектора Альошина, 7 , в рамках реалізації Системи оцінювання роботи суду, було проведено опитування відвідувачів суду щодо якості функціонування Орджонікідзевського районного суду м. Харкова.

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

**Період виконання дослідження:**

23-24 жовтня 2017 року

**Звітний період:** 2017 рік

**Виконавці дослідження:**

Заступник голови суду – А.К. Сітало

Керівник апарату – Т.А. Попова

Секретар суду - Я.В. Нємцева

Судовий розпорядник – К.В.Ступницький

**Організація дослідження та формування вибірки:**

Формування вибірки респондентів здійснювалась за їх бажанням

|  |  |
| --- | --- |
| Кількість респондентів | 35 |
| Розподіл за віковими характеристиками | 18-25 років – 20%  26-39 років – 31,4%  40-59 років - 37,2%  60 років і старше – 11,4% |
| Розподіл за статтю | Чоловіча – 45,7%  Жіноча – 54,3% |
| Географічний розподіл | проживають респонденти:  у тому населеному пункті, де знаходиться суд – 74,3%,  чи в іншому – 25,7% |
| Розподіл за матеріальними статками | Бідний – 8,6%  Нижче середнього статку – 42,8%  Середнього статку – 48,6% |
| Рівень освіти | Середня та неповна середня – 8,6%  Базова вища – 22,8%  Повна вища – 68,6% |
| Розподіл за роллю в судовому процесі (позивач, свідок, потерпілий і т.д.) | Позивач, відповідач, свідок, потерпілий – 74,3%  Адвокат, юрист-консультант – 17,1%  Інше – 8,6% |
| Розподіл за судовим процесом | Перший судовий процес – 54,3%  2-5разів – 25,7%  6 разів і більше – 20% |
| Розподіл за стадією розгляду справи | Розгляд справи ще не розпочато – 11,4%  Справа перебуває в процесі розгляду – 57,2%  Розгляд справи завершено (винесено рішення) – 31,4% |

**Таблиці результатів:**

**Таблиця 4.1. 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.  2.  3.  4.  5. | Цілком обізнаний з роботою судів та суддів в цілому  Загалом обізнаний  Майже не обізнаний  Зовсім не обізнаний  КН  ВСЬОГО:35 | 8  13  10  4  0 | 1 | 1 | 4 | 9 | 20 | 0 | 4,3 |

*Якщо, респондент користується послугами адвоката або представляє інтереси держави, позначаться відповідь «9»-«КН»*

**Таблиця 4.2. 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) | 1 (цілком ні) – 1  2 (швидше ні) – 0  3 (більш-менш) – 1  4 (швидше так) – 3  5 (цілком так) – 30 |
| 2 | Чи зручно респондентам діставатися до будівлі суду громадським транспортом? (Якщо Ви не користуєтеся громадським транспортом, дайте відповідь на наступне запитання) | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1 (цілком ні) – 3  2 (швидше ні) – 1  3 (більш-менш) – 2  4 (швидше так) – 5  5 (цілком так) – 14 |
| 3 | Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1 (цілком ні) – 2  2 (швидше ні) – 2  3 (більш-менш) – 6  4 (швидше так) – 8  5 (цілком так) – 17 |
| 4 | Чи зазнавали респонденти певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони? | Відсоток «Так», «Ні» | ТАК – 0%  НІ – 100% |
| 5 | Чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1 (цілком ні) – 1  2 (швидше ні) – 0  3 (більш-менш) – 5  4 (швидше так) – 7  5 (цілком так) – 22 |
| 6 | Чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію телефоном? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1 (цілком ні) – 1  2 (швидше ні) – 0  3 (більш-менш) – 4  4 (швидше так) – 8  5 (цілком так) – 22 |
| 7 | Чи дозволяв графік роботи канцелярії суду вчасно та безперешкодно вирішувати справи у суді (подати позов, ознайомитися з матеріалами, отримати рішення, ухвалу, вирок та ін.)? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1 (цілком ні) – 2  2 (швидше ні) – 0  3 (більш-менш) – 2  4 (швидше так) – 9  5 (цілком так) – 22 |
| 8 | Чи могли б респонденти дозволити витрати на послуги адвоката (юриста- консультанта) у разі необхідності? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1 (цілком ні) – 7  2 (швидше ні) – 3  3 (більш-менш) – 6  4 (швидше так) – 5  5 (цілком так) – 14 |
|  | ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1 (цілком ні) – 17  2 (швидше ні) – 6  3 (більш-менш) – 26  4 (швидше так) – 45  5 (цілком так) – 141 |

**Таблиця 4.3. 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) | 1 (цілком ні) – 0  2 (швидше ні) – 1  3 (більш-менш) – 4  4 (швидше так) – 10  5 (цілком так) – 20 |
| 2 | Вільний доступ до побутових приміщень (туалетів) | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1 (цілком ні) – 4  2 (швидше ні) – 2  3 (більш-менш) – 3  4 (швидше так) – 14  5 (цілком так) – 12 |
| 3 | Чистота та прибраність приміщень | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1 (цілком ні) – 2  2 (швидше ні) – 2  3 (більш-менш) – 9  4 (швидше так) – 14  5 (цілком так) –8 |
| 4 | Достатність освітлення | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1 (цілком ні) – 0  2 (швидше ні) – 1  3 (більш-менш) – 4  4 (швидше так) – 13  5 (цілком так) – 17 |
|  | ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1 (цілком ні) – 6  2 (швидше ні) – 6  3 (більш-менш) – 20  4 (швидше так) – 51  5 (цілком так) – 57 |

**Таблиця 4.4. Повнота та ясність інформації. Інтегральні показники за картками громадянського звітування.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показник** | **Одиниця виміру** | **Значення** |
| 1 | Зручність розташування інформаційних стендів та дошок об'яв | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1 (цілком ні) – 0  2 (швидше ні) – 1  3 (більш-менш) – 6  4 (швидше так) – 8  5 (цілком так) – 20 |
| 2 | Задоволеність наявністю інформації щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1 (цілком ні) – 0  2 (швидше ні) – 0  3 (більш-менш) – 10  4 (швидше так) – 3  5 (цілком так) – 22 |
| 3 | Задоволеність наявністю інформації щодо правил допуску в суд та перебування в ньому | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1 (цілком ні) – 0  2 (швидше ні) – 1  3 (більш-менш) – 4  4 (швидше так) –9  5 (цілком так) – 21 |
| 4 | Задоволеність наявністю інформації щодо справ, що призначені до розгляду | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1 (цілком ні) – 0  2 (швидше ні) – 0  3 (більш-менш) – 4  4 (швидше так) – 11  5 (цілком так) – 20 |
| 5 | Задоволеність наявністю інформації щодо зразків документів (заяв, клопотань, тощо) | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1 (цілком ні) – 0  2 (швидше ні) – 1  3 (більш-менш) – 3  4 (швидше так) – 11  5 (цілком так) – 20 |
| 6 | Задоволеність наявністю інформації щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1 (цілком ні) – 1  2 (швидше ні) – 0  3 (більш-менш) – 2  4 (швидше так) –12  5 (цілком так) – 20 |
| 7 | Відсоток учасників проваджень, що користувалися сторінкою суду в мережі Інтернет? | Відсоток | Так – 54,3 %  Ні – 45,7 % |
| 8 | Чи знайшли учасники проваджень на сторінці суду потрібну інформацію? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1 (цілком ні) – 3  2 (швидше ні) – 0  3 (більш-менш) – 0  4 (швидше так) – 2  5 (цілком так) – 14 |
|  | ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1 (цілком ні) – 4  2 (швидше ні) – 3  3 (більш-менш) – 29  4 (швидше так) – 56  5 (цілком так) – 137 |

**Таблиця 4.5. Сприйняття роботи працівників апарату суду. Інтегральні показники за картками громадянського звітування.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показник** | **Одиниця виміру** | **Значення** |
| 1 | Старанність працівників апарату суду та відсутність помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1 (цілком ні) – 1  2 (швидше ні) – 0  3 (більш-менш) – 4  4 (швидше так) – 7  5 (цілком так) – 23 |
| 2 | Виявлення працівниками апарату суду доброзичливості, поваги, бажання допомогти | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1 (цілком ні) – 0  2 (швидше ні) – 0  3 (більш-менш) – 3  4 (швидше так) – 10  5 (цілком так) – 22 |
| 3 | Виявлення працівниками апарату суду однакового ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1 (цілком ні) – 0  2 (швидше ні) – 0  3 (більш-менш) – 3  4 (швидше так) – 9  5 (цілком так) – 23 |
| 4 | Виявлення працівниками апарату суду професіоналізму, знання своєї справи | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1 (цілком ні) – 0  2 (швидше ні) – 0  3 (більш-менш) – 4  4 (швидше так) – 9  5 (цілком так) – 22 |
|  | ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС |  | 1 (цілком ні) – 1  2 (швидше ні) – 0  3 (більш-менш) – 14  4 (швидше так) – 35  5 (цілком так) – 90 |

**Таблиця 4.6. Дотримання термінів судового розгляду. Інтегральні показники за картками громадянського звітування.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показник** | **Одиниця виміру** | **Значення** |
| 1 | Вчасний (відповідно до графіку) початок останнього засідання по справі | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1 (цілком ні) – 0  2 (швидше ні) – 1  3 (більш-менш) – 11  4 (швидше так) – 5  5 (цілком так) – 18 |
| 2 | Врахування побажання учасника судового провадження при призначенні дня та часу засідання | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1 (цілком ні) – 2  2 (швидше ні) – 1  3 (більш-менш) – 7  4 (швидше так) – 8  5 (цілком так) – 17 |
| 3 | Вчасне отримання повістки та повідомлення про розгляд справи | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1 (цілком ні) – 0 2(швидше ні) – 0  3 (більш-менш) – 5  4 (швидше так) – 7  5 (цілком так) – 23 |
| 4 | Обґрунтованість затримки/ перенесення слухань у розгляді справи | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1 (цілком ні) – 1  2 (швидше ні) – 2  3 (більш-менш) – 4  4 (швидше так) – 7  5 (цілком так) – 21 |
|  | ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС |  | 1 (цілком ні) – 3  2 (швидше ні) – 4  3 (більш-менш) – 27  4 (швидше так) – 27  5 (цілком так) – 79 |

**Таблиця 4.7. 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) | 1 (цілком ні) – 1  2 (швидше ні) – 0  3 (більш-менш) – 6  4 (швидше так) – 4  5 (цілком так) – 24 |
| 2 | Коректність, доброзичливість, ввічливість | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1 (цілком ні) – 1  2 (швидше ні) – 1  3 (більш-менш) – 4  4 (швидше так) – 11  5 (цілком так) – 18 |
| 3 | Належна підготовка до справи та знання справи | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1 (цілком ні) – 0  2 (швидше ні) – 0  3 (більш-менш) – 6  4 (швидше так) – 11  5 (цілком так) – 18 |
| 4 | Надання можливостей сторонам обгрунтовувати свою позицію | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1 (цілком ні) – 1  2 (швидше ні) – 2  3 (більш-менш) – 5  4 (швидше так) – 7  5 (цілком так) – 20 |
| 5 | Дотримання процедури розгляду | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1 (цілком ні) – 1  2 (швидше ні) – 2  3 (більш-менш) – 4  4 (швидше так) – 7  5 (цілком так) – 21 |
|  | ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС |  | 1 (цілком ні) – 4  2 (швидше ні) – 5  3 (більш-менш) – 25  4 (швидше так) – 40  5 (цілком так) – 101 |

**Таблиця 4.8. 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 | 11 |
| 2 | Рішення на користь респондента | Відсотки «Так»/«Ні» | «Так»-63,6%/ «Ні»-36,4% |
| 3 | Наміри респондента оскаржувати рішення | Відсотки «Так»/«Ні» | «Так»-36,4%/ «Ні»-63,6% |
| 4 | Отримання респондентами тексту рішення по справі | Відсотки «Так»/«Ні» | «Так»-100%/ «Ні»-0% |
| 5 | Вчасне отримання респондентами тексту рішення по справі | Відсотки «Так»/«Ні» | «Так»-90,9%/ «Ні»-9,1% |
| 6 | Легкість та доступність для розуміння мови викладення рішення | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1 (цілком ні) – 0  2 (швидше ні) – 0  3 (більш-менш) – 1  4 (швидше так) – 5  5 (цілком так) – 5 |
| 7 | Сприйняття респондентами обґрунтованості рішення (чи було рішення добре обґрунтоване?) | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1 (цілком ні) – 0  2 (швидше ні) – 0  3 (більш-менш) – 2  4 (швидше так) – 4  5 (цілком так) – 5 |
| 8 | Середня кількість судових засідань, що відбулися по справах тих респондентів, чиї справи вже завершено | Число | 6 |
| 9 | Середня кількість судових засідань, що не відбулися через неналежну організацію роботи суду | Число | 1 |
| 10 | Середня кількість візитів до суду, що не були пов'язані з судовими засіданнями | Число | 3 |