



USAID

ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ

ПРОГРАМА «НОВЕ ПРАВОСУДДЯ»



Обговорення результатів опитування учасників судових проваджень

В рамках реалізації проекту «Проведення опитувань учасників судових проваджень з використанням методології карток громадянського звітування (КГЗ) в Чернігівській області», проведено зустріч представників Варвинського районного суду Чернігівської області з представниками громадської організації «Чернігівський громадський комітет захисту прав людини». В ході зустрічі обговорені результати проведеного опитування учасників судових проваджень, розроблені рекомендації із врахуванням оцінки та специфіки суду.

Нагадаємо, що протягом квітня 2019 року проводилось опитування у судах Чернігівської області з метою вивчення думки громадян, які є відвідувачами судів та користувачами судових послуг задля сприяння налагодження належної комунікації та взаємодії між судами та громадськістю, а також вдосконаленню роботи судів в цілому.

В ході даного опитування була зібрана та проаналізована інформація за такими параметрами як доступність суду, зручність та комфортність перебування в суді, повнота та ясність інформації, прийнятність витрат, пов'язаних зі зверненням до суду, доступність правової допомоги у разі необхідності, дотримання термінів судового розгляду, сприйняття роботи працівників апарату суду, сприйняття роботи судді.

Остаточні результати дослідження будуть презентовані в липні 2019 року.

Проект «Проведення опитувань учасників судових проваджень з використанням методології карток громадянського звітування (КГЗ) в Чернігівській та Сумській областях» реалізує Чернігівський громадський комітет захисту прав людини за підтримки американського народу, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках Програми «Нове правосуддя».

Варвинський районний суд Чернігівської області

Кількість респондентів		51
Розподіл за віковими характеристиками		
18-25 років	5	9,80%
26-39 років	13	25,49%
40-59 років	23	45,10%
60 років і старше	10	19,61%
Розподіл за статтю		
Чоловіча	25	49,02%
Жіноча	26	50,98%
Географічний розподіл		
Респоненти, що проживають населеному пункті, де розташований цей суд	34	66,67%
В іншому населеному пункті	17	33,33%
Розподіл за матеріальними статками		
Змушені економити на харчуванні	8	15,69%
Вистачає на харчування та необхідний одяг, взуття. Для таких покупок як гарний костюм, мобільний телефон, пілосос необхідно заощадити або позичити	22	43,14%
Вистачає на харчування, одяг, взуття, інші покупки. Але для придбання речей, які дорого коштують (таких як сучасний телевізор, холодильник, меблі) необхідно заощадити або позичити	9	17,65%
Вистачає на харчування, одяг, взуття, дорогі покупки. Для таких покупок як машина, квартира необхідно заощадити або позичити	10	19,61%
Будь-які необхідні покупки можуть зробити в будь-який час	1	1,96%
Не відповіли	1	1,96%

Рівень освіти		
Середня та неповна середня	16	31,37%
Вища та неповна вища	35	68,63%
Інше	0	0,00%
Розподіл за роллю в судовому процесі		
Є учасником судових проваджень і представляєте особисто себе	28	54,90%
Є учасником судових проваджень, але представляєте іншу фізичну чи юридичну особу (є адвокатом, представником прокуратури, юрист-консультантом)	7	13,73%
Не є учасником судових проваджень	16	31,37%
Інше	0	0,00%
Розподіл за судовим процесом		
Цивільний процес	21	41,18%
Кримінальний процес	6	11,76%
Адміністративний процес	4	7,84%
Господарський процес	0	0,00%
Справа про адміністративні правопорушення	4	7,84%
Розподіл за стадією розгляду справи		
Розгляд справи ще не розпочато	1	1,96%
Справа перебуває в процесі розгляду	15	29,41%
Розгляд справи завершено (винесено рішення)	19	37,25%
Інше	0	0,00%

шкалою.

№	Респондент за характеристикою	Кількість респондентів	1 (дуже погано)	2	3	4	5	Не відповіли	Середня інтегральна оцінка
1	Респонденти віком 18-25 років	5	0	0	0	0	4	1	5,00
2	Респонденти віком 26–39 років	13	0	0	0	3	8	2	4,73

3	Респонденти віком 40–59 років	23	0	0	0	6	16	1	4,73
4	Респонденти віком 60 років і старше	10	0	0	0	2	7	1	4,78
5	Чоловіки	25	0	0	0	5	18	2	4,78
6	Жінки	26	0	0	0	6	17	3	4,74
7	Респонденти з середньою та неповною середньою освітою	16	0	0	0	2	12	2	4,86
8	Респонденти з вищою та неповною вищою освітою	35	0	0	0	9	23	3	4,72
9	Респонденти, які мають іншу освіту	0	0	0	0	0	0	0	#ДЕЛ/0!
10	Місцеві респонденти	34	0	0	0	8	23	3	4,74
11	Респонденти, що проживають у іншому населеному пункті	17	0	0	0	3	12	2	4,80
12	Респонденти, які змушені економити на харчуванні	8	0	0	0	2	4	2	4,67
13	Респонденти, яким вистачає на харчування та необхідний одяг, взуття. Для таких покупок як гарний костюм, мобільний телефон, пілосос необхідно заощадити або позичити	22	0	0	0	5	15	2	4,75
14	Респонденти, яким вистачає на харчування, одяг, взуття, інші покупки. Але для придбання речей, які дорого коштують (таких як сучасний телевізор, холодильник, меблі) необхідно заощадити або позичити	9	0	0	0	1	8	0	4,89
15	Респонденти, яким вистачає на харчування, одяг, взуття, дорогі покупки. Для таких покупок як машина, квартира необхідно заощадити або позичити	10	0	0	0	1	8	1	4,89
16	Респонденти, які будь-які необхідні покупки можуть зробити в будь-який час	1	0	0	0	1	0	0	4,00
17	Респонденти, які не вказали матеріальне становище своєї родини	1	0	0	0	1	0	0	4,00
18	Респонденти, які є учасниками судових проваджень і представляють особисто себе	28	0	0	0	5	20	3	4,80

19	Респонденти, які є учасниками судових проваджень, але представляють іншу фізичну чи юридичну особу (є адвокатом, представником прокуратури, юрист-консультантом)	7	0	0	0	1	6	0	4,86
20	Респонденти, які не є учасниками судових проваджень	16	0	0	0	5	9	2	4,64
21	Середня оцінка іншими респондентами	0	0	0	0	0	0	0	#ДЕЛ/0!
22	Респонденти, що беруть участь у цивільних справах	21	0	0	0	3	15	3	4,83
23	Респонденти, що беруть участь у кримінальних справах	6	0	0	0	1	5	0	4,83
24	Респонденти, що беруть участь у адміністративних справах	4	0	0	0	0	4	0	5,00
25	Респонденти, що беруть участь у господарських справах	0	0	0	0	0	0	0	#ДЕЛ/0!
26	Респонденти, що беруть участь у справах про адміністративні правопорушення	0	0	0	0	0	0	0	#ДЕЛ/0!
	Середня оцінка всіма респондентами	51	0	0	0	11	35	5	4,76

Середній інтегральний показник за вимірами якості

4,76

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)	4,86
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)	4,81

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)	4,92
4	Чи зазнавали Ви певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони?	Від 1 (цілком так) до 5 (цілком ні)	4,72
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)	4,78
6	Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось додзвонитися?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,73
7	Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось отримати потрібну інформацію?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,71
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)	4,87
9	Чи могли б Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката у разі необхідності?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	2,95
ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС			4,56

*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)	4,90
2	– вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,86
3	– чистота та прибраність приміщень	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,90
4	– достатність освітлення	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,88
ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС			4,89

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)	4,73
	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)	4,76
4	– правил допуску в суд та перебування в ньому	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,82
5	– справ, що призначені до розгляду	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,86
6	– зразків документів (заяв, клопотань тощо)	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,75
7	– порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,84
8	Чи користувалися Ви сторінкою суду в мережі інтернет?	відсоток	45,10%
9	Чи знайшли Ви на сторінці суду потрібну для Вас інформацію?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,78
	ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС		4,79

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)	4,81
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)	4,74
3	Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами:		
4	– доброзичливість, повагу, бажання допомогти	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,84
	– однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,73
	– професіоналізм, знання своєї справи	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,84
	ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС		4,79

**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)	4,89
2	Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,45
3	Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,89
4	Чи вважаєте Ви обґрунтованими затримки/ перенесення слухань у розгляді Вашої справи?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,70
	ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС		4,73

**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)	4,69
2	– коректність, доброзичливість, ввічливість	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,84
3	– належна підготовка до справи та знання справи	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,88
4	– надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,81
5	– дотримання процедури розгляду	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4,75
	ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС		4,79

Судове рішення. Відносні, кількісні та інтегральні показники за картками громадянського звітування тих респондентів, чії справи вже завершено.

№	Показник	Одиниця виміру			Значення
1	Кількість респондентів, чії справи вже завершено	число			27
2	Рішення на користь респондента	Так	86,67%	Ні	13,33%

3	Отримання респондентами тексту рішення по справі	Так	100,00%	Ні	0,00%
4	Вчасне отримання респондентами тексту рішення по справі	Так	100,00%	Ні	0,00%
5	Легкість та доступність для розуміння мови викладення рішення	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)			5,00
6	Сприйняття респондентами обґрунтованості рішення (чи було рішення добре обґрунтоване?)	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)			4,79
7	Середня кількість судових засідань, що відбулися по справах тих респондентів, чії справи вже завершено	Число			4,96
8	Середня кількість судових засідань, що не відбулися через неналежну організацію роботи суду	Число			0,00
9	Середня кількість візитів до суду, що не були пов'язані з судовими засіданнями	Число			0,52

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	41	80,39%
Ні	0	0,00%
Не відповіли на питання	10	19,61%

Якими є Ваші враження від візиту до суду сьогодні порівняно з Вашими очікуваннями?

	Кількість	%
Кращі, ніж очікував (-ла)	17	33,33%
Гірші, ніж очікував (-ла)	0	0,00%

Відповідають очікуванням	31	60,78%
Не відповіли на питання	3	5,88%

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	18	35,29%
Покращилась несуттєво	7	13,73%
Залишилась без змін	3	5,88%
Дещо погіршилася	0	0,00%
Значно погіршилася	0	0,00%
Важко сказати	1	1,96%
Не відповіли на питання	22	43,14%

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	21	41,18%
Ні	23	45,10%
Не відповіли на питання	7	13,73%

Чи користувалися Ви особисто системою «Електронний суд»?

	Кількість	%
Так	0	0,00%
Ні	21	41,18%
Не відповіли на питання	1	1,96%

Якщо Ви користувалися системою «Електронний суд», дайте оцінку роботі цієї системи. Використовуйте 5-бальну шкалу	Кількість
5	0
4	0

3	0
2	0
1	0
Не відповіли на питання	0
Середня оцінка всіма респондентами	#ДЕЛ/0!