

**Великомихайлівський районний суд Одеської області (код суду – 498)**

Показник	Одиниця виміру	Значення
Кількість респондентів	Кількість	49
Розподіл за віковими характеристиками	Відсотки	18–25 років – 12.2 %, 26–39 років – 44.9 %, 40–59 років – 34.7 %, 60 років і старше – 8.2 %
Розподіл за статтю	Відсотки	Чоловіки – 46.9 %. Жінки – 53.1 %
Географічний розподіл	Відсотки, де проживають респонденти: у тому населеному пункті, де знаходиться суд, чи в іншому	В населеному пункті, де розташований цей суд, – 51.0 %. В іншому населеному пункті – 49.0 %
Розподіл за матеріальними статками	Відсотки	Змушені економити на харчуванні – 46.9 %. Вистачає на харчування та необхідний одяг, взуття; однак для таких покупок як гарний костюм, мобільний телефон, пілосос необхідно заощадити або позичити – 32.7 %. Вистачає на харчування, одяг, взуття, інші покупки, але для придбання речей, які дорого коштують (таких як сучасний телевізор, холодильник, меблі), необхідно заощадити або позичити – 12.2 %. Вистачає на харчування, одяг, взуття, дорогі покупки, але для таких покупок як машина, квартира необхідно заощадити або позичити – 2.0 %. Будь-які необхідні покупки можуть зробити в будь-який час – 0 %. Важко сказати чи відмовилися від відповіді – 6.1 %
Рівень освіти	Відсотки	Мають середню та неповну середню освіту –

		49.0 %. Мають вищу та неповну вищу освіту – 51.0 %. Мають вищу юридичну освіту – 4.1 %.
Розподіл за роллю в судовому процесі (позивач, свідок, потерпілий і т.д.)	Відсотки	Учасники судових проваджень, які представляють особисто себе (позивачі, відповідачі, свідки або потерпілі) – 46.9 %. Учасники судових проваджень, які представляють інші фізичні чи юридичні особи (адвокати, прокурори, представники, юристи-консультанти) – 6.1 %. Не є учасниками судових проваджень – 46.9 %.
Розподіл за судовим процесом	Відсотки	Цивільний процес – 46.2 %. Адміністративний процес – 42.3 %. Провадження у справах про адміністративні правопорушення – 11.5 %.
Розподіл за стадією розгляду справи	Відсотки	Розгляд справи ще не розпочато – 11.5 %. Справа перебуває в процесі розгляду – 73.1 %. Розгляд справи завершено (винесено рішення) – 15.4 %.

#### 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	Учасники судових проваджень, які представляють	23			1	10	8	4	4.4

	особисто себе (позивачі, відповідачі, свідки або потерпілі)								
2	Учасники судових проваджень, які представляють інші фізичні чи юридичні особи (адвокати, прокурори, представники, юристи-консультанти)	3				1	2		4.7
3	Не є учасниками судових проваджень	23				4	2	17	4.3

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)	3.7
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)	3.9
3	Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.5

4	Чи зазнавали респонденти певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони?	Відсоток «Так», «Ні»	«Так» – 93.8 %. «Більш-менш» – 0 %. «Ні» – 4.1 %.
5	Чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	1.6
6	Чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію телефоном?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.7
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)	4.6
8	Чи могли б респонденти дозволити витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) у разі необхідності?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.1
	<b>ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС</b>	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.9

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)	4.4
2	Вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.4
3	Чистота та прибраність приміщень	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.9
4	Достатність освітлення	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.5
	<b>ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС</b>	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.6

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)	4.7
2	Задоволеність наявністю інформації щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.7
3	Задоволеність наявністю інформації щодо правил допуску в суд та перебування в ньому	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.8
4	Задоволеність наявністю інформації щодо справ, що призначені до розгляду	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.1

5	Задоволеність наявністю інформації щодо зразків документів (заяв, клопотань, тощо)	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.8
6	Задоволеність наявністю інформації щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.5
7	Відсоток учасників проваджень, що користувалися сторінкою суду в мережі Інтернет?	Відсоток	80.9
8	Чи знайшли учасники проваджень на сторінці суду потрібну інформацію?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.7
	<b>ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС</b>	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.5

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)	4.5
2	Виявлення працівниками апарату суду доброзичливості, поваги, бажання допомогти	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.7
3	Виявлення	Від 1 (цілком ні) до	4.8

	працівниками апарату суду однакового ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу	5 (цілком так)	
4	Виявлення працівниками апарату суду професіоналізму, знання своєї справи	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	5.0
	ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.7

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)	4.3
2	Враховання побажання учасника судового провадження при призначенні дня та часу засідання	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.6
3	Вчасне отримання повістки та повідомлення про розгляд справи	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.6
4	Обґрунтованість затримки/перенесення слухань у розгляді справи	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.6
	ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.5

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)	4.4
2	Коректність, доброзичливість, ввічливість	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	5.0
3	Належна підготовка до справи та знання справи	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.9
4	Надання можливостей сторонам обгрунтовувати свою позицію	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.9
5	Дотримання процедури розгляду	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.7
	<b>ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС</b>	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.5

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	4
2	Рішення на користь респондента	Відсотки «Так» / «Ні»	«Так» – 83.3 % «Ні» – 16.7 %.
3	Наміри респондента оскаржувати рішення	Відсотки «Так» / «Ні»	«Так» – 0 %. «Ні» – 83.3 %.
4	Отримання респондентами тексту рішення по справі	Відсотки «Так» / «Ні»	«Так» – 83.3 %. «Ні» – 0 %.
5	Вчасне отримання респондентами тексту рішення по справі	Відсотки «Так» / «Ні»	«Так» – 100.0 %. «Ні» – 0 %.
6	Легкість та доступність для	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.8



	розуміння мови викладення рішення		
7	Сприйняття респондентами обґрунтованості рішення (чи було рішення добре обґрунтоване?)	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.4
8	Середня кількість судових засідань, що відбулися по справах тих респондентів, чиї справи вже завершено	Число	4.0
9	Середня кількість судових засідань, що не відбулися через неналежну організацію роботи суду	Число	0.0
10	Середня кількість візитів до суду, що не були пов'язані з судовими засіданнями	Число	4.0

Таблиця 4.9. 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	0	3.8	3.8
Зручність та комфортність перебування у суді	0	4.6	4.6
Повнота та ясність інформації	0	4.5	4.5
Дотримання термінів судового розгляду	0	4.5	4.5
Якість роботи працівників апарату суду	0	4.7	4.7
Якість роботи	0	4.8	4.8

судді			
Якість судових рішень		4.6	
ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС ЗА ВСІМА ВИМІРАМИ ЯКОСТІ	0	4.5	4.5
СЕРЕДНЯ ОЦІНКА ЗА 5-БАЛЬНОЮ СИСТЕМОЮ		4.4	

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

1) Виміри якості, які слід покращувати в першу чергу.

Вимір якості	Ранг
1	

\*\*\* Анкета СОРС 2019 року не містить такого питання, тому інформація не надається

2) Рекомендації учасників судових проваджень

Збільшити кількість стендів з інформацією про правила допуску до суду та перебування в суді, про розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень, зразків документів (заяв, клопотань тощо). Встановити ксерокопіювальну техніку, додаткові інформаційні табло, стенди. Встановити пандус для осіб з обмеженими можливостями. Обладнати місця для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання. Здійснити ремонт будівлі суду. Встановити ксерокопіювальний апарат в приміщенні суду.

3) На думку учасників судових проваджень, чи забезпечують наявні матеріально-технічні ресурси потреби працівників суду для ефективного виконання своїх обов'язків?

Показник	Одиниця виміру	Значення
Так	Відсоток	42.9
Ні	Відсоток	0
Не відповіли на запитання	Відсоток	57.1

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

Показник	Одиниця виміру	Значення
Кращі, ніж очікував	Відсоток	22.4

Гірші, ніж очікував	Відсоток	0
Відповідають очікуванням	Відсоток	69.4
Не відповіли на запитання	Відсоток	8.2

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

Показник	Одиниця виміру	Значення
Покращилась значно	Відсоток	4.1
Покращилась несуттєво	Відсоток	0
Залишилась без змін	Відсоток	0
Дещо погіршилася	Відсоток	0
Значно погіршилася	Відсоток	0
Важко сказати	Відсоток	6.1
Не відповіли на запитання	Відсоток	89.8

6) Для респондентів, що були в цьому суді раніше, чи відчували вони певні зміни в організації роботи суду після запровадження автоматизованої системи діловодства?

Показник	Одиниця виміру	Значення

\*\*\* Анкета СОРС 2019 року не містить такого питання, тому інформація не надається.

#### Висновки:

Робота суду організована на високому рівні. Будівля суду є доступною для більшості відвідувачів. Однак респонденти критично висловились щодо доступності суду для людей з обмеженими можливостями. Крім того, з огляду на майновий стан респондентів, цілком прогнозовано виглядає оцінка того, що вони не могли б собі дозволити витрати на адвоката у разі необхідності. Матеріально-технічне забезпечення суду дозволяє забезпечити зручність та комфортність перебування відвідувачів. Інформація, яка розміщена в суді, є повною та доступною для переважної більшості респондентів. Однак, окремі респонденти зазначають на необхідності збільшення кількості інформаційних стендів у вестибюлі суду. В суді дотримані строки судового розгляду справ. Якість роботи працівників апарату суду та суддів задовільняє більшість респондентів. Найнижчу оцінку відвідувачів має система "Електронний суд", однак респонденти відмовилися надавати свої пояснення оцінки системи.

#### Рекомендації:

Провести аудит доступності приміщень суду для людей з обмеженими можливостями, залучивши до цього в тому числі й громадські організації у відповідній сфері. Підвищити інформативність стендів в вестибюлі суду. Розмістити зразки процесуальних документів, списки справ, що розглядаються судом в конкретний день, схеми розміщення залів судових засідань. Розширити можливості надання надання безкоштовних юридичних консультацій , особливо для відвідувачів , які звертаються до суду вперше, з питань як оформлювати документи, куди і до кого звертатися з ти чи інших питань