Оцінювання задоволеністю роботою господарського суду Донецької області учасниками судових проваджень.

Аналітичний звіт

У період з 19.11.2018 року по 03.12.2018 року господарський суд Донецької області на виконання вимог пункту 4 рішення Ради суддів України №53 від 17 вересння 2018 року «Про застосування системи оцінювання роботи суду (СОРС) з метою отримання інформації про поточну ситуацію роботи судів та визначення потреб органів системи правосуддя» та розпорядження керівника апарату суду № 4-р від 09.11.2018 року проводилося анонімне опитування відвідувачів суду, згідно затвердженого бланку анкети.

Господарський суд Донецької області проводив опитування за окремим модулем «Задоволеність роботою суду учасниками судових проваджень», об’єктом оцінювання якого є сприйняття роботи суду та якості послуг, які надаються судом учасникам судових проваджень.

В основу даного анкетування було покладено вирішення наступних завдань:

-отримати інформацію щодо стану задоволення громадянами організацією роботи суду;

-оцінити ефективність та результативність роботи суду вцілому;

-визначити пріорітетні напрямки для удосконалення роботи суду.

Опитування проводилося анонімно шляхом заповнення затвердженого бланку анкети, яка була запропонована відвідувачам у паперовому вигляді.

Після надання відповідей на комплекс поставлених у ній питань, респонденти поміщали анкету до спеціальної скриньки.

Розглянемо анкету.

1. Вік респондентів.

Найчисленнішою категорією осіб, які звертаються до господарського суду Донецької області, є особи віком 26-39 років – 9 осіб (45%); три особи (15%) віком 18-25 років, вісім осіб або 40% опитаних віком 40-59 років.

2. Рівень освіти.

В даному питанні відвідувачам було запропоновано чотири можливих варіанти відповідей, а саме: 1) середня та неповна середня освіта; 2) базова вища освіта; 3) повна вища освіта; 4) інший варіант відповіді. Опитування показало, що 19 осіб (95%) мають повну вищу освіту, одна особа (5%) має базову вищу освіту.

3. Стать респондентів .

В опитуванні взяли участь 13 осіб чоловічої та 7 жіночої статті, відповідно 65% и 35% опитуваних.

4. Наявність вищої юридичної освіти.

Опитування показало, що 19 осіб (95%) мають вищу юридичну освіту, одна особа (5%) не має.

5. Місце проживання респондентів.

10 респондентів (50%) вказали, що проживають в населенному пункті, де розташований господарський суд Донецької області, а десять осіб (50%) зазначили, що проживають в іншому населеному пункті.

6. Кого представляє респондент у суді.

4 респонденти (20%) вказали, що представляють особисто себе (є позивачем / відповідачем / свідком / потерпілим), шістнадцять опитуваних (80%) зазначили, що представляють іншу особу (є адвокатом, юрист-консультантом)

7. Матеріальний стан респондента.

14 респондентів (70%) вказали, що мають середній статок, 1 (5%)– нижче середнього статку, 3 (15%) – заможними і дві особи (10%) - багатими.

8. Кількість судових процесів учасником яких був респондент.

12 респондентів (60%) вказали, що були учасником судового процесу 6 разів і більше, 5 (25%) – що були учасником судового процесу 2-5 разів, три особи (15%) вказали, що це їх перший судовий процес.

9. Вид судового процесу в якому респондент брав участь.

Всі респонденти вказали, що брали участь у господарському процесі.

10. Стадія розгляду справи респондента.

У 11 респондентів (55%) справа перебуває в процесі розгляду, у 8 (40%) – розгляд справи завершено (винесено рішення), у 1 (5%) – розгляд справи ще не розпочато.

11. Ступінь обізнаності респондентів з роботою судів та суддів у цілому (1 – зовсім не обізнаний, 2 – майже не обізнаний, 3 – загалом обізнаний, 4 – цілком обізнаний).

9 осіб (45%) оцінили ступінь своєї обізнаності з роботою судів та суддів оцінкою 4 (цілком обізнаний), 9 осіб (45%) - оцінкою 3 (загалом обізнаний), 2 (10%) особи – оцінкою 1 (зовсім не обізнаний).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Шкала оцінювання | Кількість респондентів, осіб | Частка респондентів, ~~%~~ | Середня оцінка ступені обізнаності респондентів з роботою судів та суддів в цілому |
| 1 | 2 | 10,00 | 3,25 |
| 2 | 0 | 0,00 |
| 3 | 9 | 45,00 |
| 4 | 9 | 45,00 |
| **Разом** | **20** | **100** |

Середня оцінка ступеню обізнаності респондентів з роботою судів та суддів в цілому становить 3,57, що свідчить про те, що відвідувачі суду загалом обізнані із діяльністю суду. Слід відмітити, що на формування відповідного рівня обізнаності у опитаних певним чином вплинув їх вік. Так, більшість осіб віком 26-39 років, що обумовлюється наявністю вищої юридичної освіти та досвідом участі в судовому процесі.

12. Оцініть за 5-бальною шкалою якість роботи господарського суду Донецької області (1 – дуже погано, 5 – відмінно).

7 осіб (35%) оцінили роботу суду на відмінно, на четвірку якість роботи суду оцінили 8 осіб (40%), на трійку – три особи (15%), на двійку – дві особи (10%).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Шкала оцінювання | Кількість респондентів, осіб | Частка респондентів, ~~%~~ | Середня оцінка ступені обізнаності респондентів з роботою судів та суддів в цілому |
| 1 | 0 | 0 | 4,00 |
| 2 | 2 | 10 |
| 3 | 3 | 15 |
| 4 | 8 | 40 |
| 5 | 7 | 35 |
| нв | 0 | 0 |
| **Разом** | **20** | **100** |

Отже, середня оцінка ступені якості роботи господарського суду Донецької області становить 4, що свідчить про те, що більшість респондентів тій чи іншій мірі позитивно оцінюють якість роботи суду.

Результати оцінювання доцільно наводити в табличній формі, в якій подані середні оцінки по кожному з показників доступності. У цьому випадку оцінка матиме диференційований характер, що дасть можливість отримати більш конкретне уявлення про ситуацію в суді. (1 – цілком ні, 2 – швидше ні, 3 – більш менш (варіант:і так, і ні), 4 – швидше так, 5 – цілком так, 9 – код невідповіді).

Доступність суду.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показники | Шкала оцінювання | Кількість респондентів, осіб | Частка респондентів, ~~%~~ | Середня оцінка доступності суду | Інтегральна оцінка доступності суду |
| 13.1 | Чи легко Вам було знайти будівлю суду? | 1 | 2 | 10,00 | 4,16 | 3,81 |
| 2 | 0 | 0,00 |
| 3 | 3 | 15,00 |
| 4 | 2 | 10,00 |
| 5 | 12 | 60,00 |
| 9 | 1 | 5,00 |
| **Разом** | **20** | **100** |
| 13.2 | Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом? | 1 | 1 | 5,00 | 4,28 |
| 2 | 0 | 0,00 |
| 3 | 3 | 15,00 |
| 4 | 3 | 15,00 |
| 5 | 11 | 55,00 |
| 9 | 2 | 10,00 |
| **Разом** | **20** | **100** |
| 13.3 | Чи зручно паркувати автомобіль біля будівлі суду? | 1 | 4 | 20,00 | 3,35 |
| 2 | 3 | 15,00 |
| 3 | 3 | 15,00 |
| 4 | 2 | 10,00 |
| 5 | 8 | 40,00 |
| 9 | 0 | 0,00 |
| **Разом** | **20** | **100,00** |
| 14 | Чи зазнавали Ви певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони? | Так | 6 | 30,00 | 3,05 |
|
|
| Ні | 13 | 65,00 |
|
| 9 | 1 | 5,00 |
| **Разом** | **20** | **100** |
| 15 | Як Ви вважаєте, чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду? | 1 | 0 | 0,00 | 3,74 |
| 2 | 2 | 10,00 |
| 3 | 7 | 35,00 |
| 4 | 4 | 20,00 |
| 5 | 6 | 30,00 |
| 9 | 1 | 5,00 |
| **Разом** | **20** | **100** |
| 16 | Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалося дозвонитися та оримати потрібну інформацію? | 1 | 2 | 10,00 | 3,70 |
| 2 | 2 | 10,00 |
| 3 | 3 | 15,00 |
| 4 | 6 | 30,00 |
| 5 | 7 | 35,00 |
| 9 | 0 | 0,00 |
| **Разом** | **20** | **100** |
| 18 | Чи могли б Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) у разі необхідності? | 1 | 1 | 5,00 | 3,67 |
| 2 | 3 | 15,00 |
| 3 | 3 | 15,00 |
| 4 | 5 | 25,00 |
| 5 | 6 | 30,00 |
| 9 | 2 | 10,00 |
| **Разом** | **20** | **100** |

Територіальна доступність суду належить до досить проблематичних складових в оцінці, оскільки не залежить від поточної діяльності суду (є об’єктивною обставиною). Значення даного аспекту в оцінці діяльності суду полягає в тому, що воно формує перше враження у відвідувача про суд. Що стосується господарського суду Донецької області, то він на думку більшості респондентів розташований зручно.

А зокрема 60% респондентів при відповіді на запитання щодо того чи легко було їм знайти будівлю суду вперше відповіло «цілком так», 10% респондентів, які відповіли «скоріше так. Не вплинув негативним чином і той факт, що значна кількість опитаних (50%) проживає в іншому населеному пункті, ніж розташований суд, оскільки на думку 55% респондентів до суду зручно дістатись громадським транспортом.

При визначені доступності суду слід зважити на той факт, що основна частина респондентів (70%) за рівнем свого статку відносить себе до середнього статку, 15% - «заможні», які можуть дозволити собі звернутись до суду та нижче середнього статку (5% респондентів вважають свій статок «нижче середнього»), які обмежені в такій можливості через брак коштів.

На основі середньої оцінки по кожному показнику розраховується інтегральна оцінка доступності суду як середнє арифметичне вже обрахованих середніх оцінок по кожному з компонентів доступності Інтегральна оцінка доступності суду достатньо висока і становить 3,81.

На доступність суду певним чином позначається такий критерій як зручність паркувати автомобіль біля будівлі суду ( середня оцінка 3,35 бали). Велика кількість респондентів погодилась з тим, що незручно паркувати автомобіль біля будівлі суду (20% респондентів відповіли «цілком ні»,15% - швидше ні та 15% – більш менш)

Також на доступність суду впливає наданням інформації по телефону (3,70 бали), а також доступність будівлі для людей з обмеженими можливостями (3,74 бали). Слід відмітити, що показник останнього індикатора не залежить безпосередньо від якості роботи суддів та працівників суду.

Показник «зручність графіка роботи канцелярії суду» (питання №17) важливий для характеристики роботи суду, однак за змістом він не може включатися до розрахунку інтегральної оцінки доступності. Тому розглянемо його окремо.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показники | Шкала оцінювання | Кількість респондентів, осіб | Частка респондентів, ~~%~~ | Середня оцінка доступності суду |
| 17 | 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.)? | 1 | 3 | 15,00 | 3,90 |
| 2 | 0 | 0,00 |
| 3 | 2 | 10,00 |
| 4 | 6 | 30,00 |
| 5 | 9 | 45,00 |
| 9 | 0 | 0 |
| **Разом** | **20** | **100** |

Для більшості респондентів (45% відповіло «цілком так» на запитання «чи є зручним графік роботи канцелярії суду для вирішення справ у суді (подання позовів, ознайомлення з матеріалами, отримання рішень, ухвал, вироків та інше), 30% відповіло – «швидше так», 10% - «більш-менш (варіант: і так, і ні)», 15% - «цілком ні») графік роботи канцелярії суду зручний, достатньо робочих годин для вирішення справ у суді. Враховуючи той факт, що канцелярія суду приймає позовні заяви, видає копії документів, рішення та ухвали на протязі робочого дня, то людина, яка звертається чи звернулась до суду може в зручний для неї час протягом доби вирішити свої справи в суді. Зручність графіку роботи канцелярії суду покращує доступ людей до суду, адже не зважаючи на те, де проживає респондент чи відвідувач суду на протязі доби він має можливість звернутись до канцелярії.

Середній арифметичний зважений показник по даному питанню становить – 3,90 бали, що свідчить про майже хорошу оцінку роботу відділу канцелярії.

Зручність та комфортність перебування у суді. Таблиця 2.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показники | Шкала оцінювання | Кількість респондентів, осіб | Частка респондентів, ~~%~~ | Середня оцінка доступності суду | Інтегральна оцінка доступності суду |
| 19 | Чи характерно для приміщень суду достатність зручних місць для оцікування, оформлення документів, підготовки до засідання. | 1 | 3 | 15,00 | 3,20 | 3,83 |
| 2 | 4 | 20,00 |
| 3 | 4 | 20,00 |
| 4 | 4 | 20,00 |
| 5 | 5 | 25,00 |
| 9 | 0 | 0,00 |
| **Разом** | **20** | **100** |
| 20 | Чи характерно для приміщень суду вільний доступ до побутових приміщень (туалетів) | 1 | 0 | 0,00 | 4,40 |
| 2 | 2 | 10,00 |
| 3 | 1 | 5,00 |
| 4 | 4 | 20,00 |
| 5 | 13 | 65,00 |
| 9 | 0 | 0,00 |
| **Разом** | **20** | **100** |
| 21 | Чи характерно для приміщень суду чистота та прибраність приміщень | 1 | 2 | 10,00 | 3,85 |
| 2 | 0 | 0,00 |
| 3 | 4 | 20,00 |
| 4 | 7 | 35,00 |
| 5 | 7 | 35,00 |
| 9 | 0 | 0,00 |
| **Разом** | **20** | **100** |
| 22 | Чи характерно для приміщень суду достатність освітлення | 1 | 0 | 0,00 | 3,85 |
| 2 | 2 | 10,00 |
| 3 | 7 | 35,00 |
| 4 | 3 | 15,00 |
| 5 | 8 | 40,00 |
| 9 | 0 | 0,00 |
| **Разом** | **20** | **100** |

Важливим виміром, що характеризує якість роботи суду і впливає на її оцінку відвідувачами суду, є те чи зручно та комфортно почуває себе респондент в приміщенні суду. Інтегральна оцінка зручності та комфортності перебування у суді дорівнює 3,83 бали, що дає змогу сказати, що майже всі відвідувачі господарського суду Донецької області почувають себе загалом комфортно.

На рівень комфортності в приміщенні суду впливає перш за все наявність достатньої кількості зручних місць для очікування, оформлення документів, средняя оцінка якого становить 3,20 бали, що негативно впливає на інтегральну оцінку. Основною причиною низького рівня цього показника є те, що в приміщенні де розташований господарський суд Донецької області знаходяться ще два інші суди, що спричиняє брак місця для відвідувачів. Велика кількість респондентів зазначає, що в суді не достатньо відповідних місць для очікування, оформлення документів, ознайомлення з матеріалами справи та підготовки до слухання. Так, 25% респондентів на запитання «Чи характерно для приміщень суду достатність зручних місць для оцікування, оформлення документів, підготовки до засідання?» відповіла «цілком так», 20% - «швидше так», 20% - «більш-менш(варіант: і так, і ні)», 20% - «швидше ні», 15% - «цілком ні».

Визначення зручності та комфортності умов перебування в суді крім наявності необхідної кількості місць для очікування та оформлення передбачає необхідність дотримання частоти в приміщенні суду. Значна кількість респондентів (35%) вважає приміщення суду чисте та прибране. 35% респондентів на запитання «Чи характерно для приміщень суду чистота та прибраність приміщень?» відповідають «швидше так». 20% відповіли – більш-менш(варіант: і так, і ні)», 10% відповіли - «цілком ні». Даний відсоток відповідей респонденти обумовлювали тим, що попри велику кількість людей в приміщенні суду прибиральниця не завжди своєчасно могла прибирати, особливо це простежується в дощову погоду. Проте, більшість опитаних незалежно від віку зауважили на тому, що як в суді так і поблизу нього дотримується чистота.

На питання «Чи характерно для приміщень суду вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)?» 65% респондентів відповіли «цілком так», 20% - «швидше так», 5% - «більш-менш(варіант: і так, і ні)», 10% - «швидше ні».

На рівень комфортності в приміщенні суду також впливає рівень освітленності приміщень.

А зокрема 40% респондентів при відповіді на запитання щодо того Чи характерно для приміщень суду достатність освітлення відповіло «цілком так», 15% респондентів відповіли «швидше так, 35% - «більш-менш(варіант: і так, і ні)», 10% - «швидше ні».

23. Повнота та якість інформації. Чи зручно у суді розташовані інформаційні стенди (дошки об'яв) ?

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показники | Шкала оцінювання | Кількість респондентів, осіб | Частка респондентів, ~~%~~ | Середня оцінка доступності суду |
| 23 | Чи зручно у суді розташовані інформаційні стенди (дошки об'яв) ? | 1 | 1 | 5 | 4,20 |
| 2 | 1 | 5 |
| 3 | 0 | 0,00 |
| 4 | 9 | 45,00 |
| 5 | 9 | 45,00 |
| 9 | 0 | 0,00 |
| **Разом** | **20** | **100** |

На оцінку якості роботи суду впливає і такий важливий чинник, як наявність інформації про організацію роботи та структуру суду, графіки розгляду справ, вимоги щодо наявності зразків процесуальних документів, інформації із зазначенням розташування судових приміщень тощо. Особливо цей вимір важливий для осіб без юридичної освіти та досвіду участі в судовому процесі.

Загалом результати опитування показують, що в господарському суді Донецької області респонденти отримують повну, доступну та зрозумілу інформацію. Про це свідчить сердня оцінка повноти та якості інформації, яка становить 4,20 балиі.

Так, 45% опитаних на запитання на запитання «Чи зручно у суді розташовані інформаційні стенди (дошки об'яв)?» відповіло «цілком так», та 45% - «швидше так», 5% - «швидше ні», 5% - «цілком ні».

Отже, це свідчить про те, що інформаційні стенди розташовані зручно для респондентів, які належать до різних вікових груп незалежно від рівня освіти та процесуального статусу та кількості судових процесів в яких опитаний приймав участь.

24. Чи повною мірою задоволбняє Вас наявна в суді інформація щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень?

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показники | Шкала оцінювання | Кількість респондентів, осіб | Частка респондентів, ~~%~~ | Середня оцінка задоволенності наявною в суді інфориації | Інтегральна оцінка задоволенності наявною в суді інфориації |
| 24 | Чи повною мірою задоволбняє Вас наявна в суді інформація щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень? | 1 | 1 | 5 | 4,00 | 4,10 |
| 2 | 1 | 5,00 |
| 3 | 3 | 15,00 |
| 4 | 7 | 35,00 |
| 5 | 8 | 40,00 |
| 9 | 0 | 0 |
| **Разом** | **20** | **100** |
| 25 | Чи повною мірою задоволбняє Вас наявна в суді інформація щодо правил допуску в суд та перебування в ньому? | 1 | 0 | 0,00 | 4,15 |
| 2 | 2 | 10,00 |
| 3 | 2 | 10,00 |
| 4 | 7 | 35,00 |
| 5 | 9 | 45,00 |
| 9 | 0 | 0,00 |
| **Разом** | **20** | **100,00** |
| 26 | Чи повною мірою задоволбняє Вас наявна в суді інформація щодо справ, що призначені до розгляду? | 1 | 0 | 0,00 | 4,20 |
| 2 | 2 | 10,00 |
| 3 | 3 | 15,00 |
| 4 | 4 | 20,00 |
| 5 | 11 | 55,00 |
| 9 | 0 | 0,00 |
| **Разом** | **20** | **100** |
| 27 | Чи повною мірою задоволбняє Вас наявна в суді інформація щодо зразків документів (заяв, клопотань тощо)? | 1 | 0 | 0,00 | 3,80 |
| 2 | 3 | 15,00 |
| 3 | 3 | 15,00 |
| 4 | 9 | 45,00 |
| 5 | 5 | 25,00 |
| 9 | 0 | 0,00 |
| **Разом** | **20** | **100** |
| 28 | Чи повною мірою задоволбняє Вас наявна в суді інформація щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів? | 1 | 1 | 5,00 | 4,20 |
| 2 | 2 | 10,00 |
| 3 | 0 | 0,00 |
| 4 | 6 | 30,00 |
| 5 | 11 | 55,00 |
| 9 | 0 | 0,00 |
| **Разом** | **20** | **100,00** |
| 29 | Чи користувалися Ви сторінкою суду в мережі інтернет? | Так | 17 | 85,00 | 1,45 |
|
|
| Ні | 3 | 15,00 |
|
| 9 | 0 | 0 |
| **Разом** | **20** | **100** |
| 30 | Чи знайшли Ви на сторінці суду потрібну для Вас інформацію? | 1 | 0 | 0,00 | 4,25 |
| 2 | 2 | 10,00 |
| 3 | 0 | 0,00 |
| 4 | 6 | 30,00 |
| 5 | 8 | 40,00 |
| 9 | 4 | 20,00 |
| **Разом** | **20** | **100,00** |

Характерною особливістю в цьому випадку є те, що наявності в суді інформації щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень цілком вистачає для опитаних. Так, 40% опитаних на запитання «Чи повною мірою задоволбняє Вас наявна в суді інформація щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень?» відповіло «цілком так», а 35% - «швидше так», 15% – «більш-менш (варіант: і так, і ні)», 5% - «швидше ні».

Влаштовував наявний в суді обсяг довідкової інформації щодо розташування приміщень в суді всіх респондентів незалежно від їх процесуального статусу, кількості судових процесів в яких вони приймали участь. Що є безумовно позитивно, адже чим частіше особа буває в суді тим краще вона орієнтується у специфіці роботи суду, в розташуванні приміщень суду.

Необхідною складовою повноти інформації, яка розташована в суді є наявність та можливість ознайомитись з інформацією щодо правил пропуску та перебування в суді. Загалом досить часто подібна інформація розміщується при вході в приміщення суду, щоб особа не лише знала, які умови ставляться для того щоб потрапити до суду та перебувати у ньому. 45% опитаних зазначило, що їх повною мірою задовольняє наявна інформація в суді щодо правил допуску та перебування в суді.

Слід зауважити, що інформація щодо пропуску та перебування в суді зручно розташована на інформаційному стенді, а тому її можуть змогли прочитати як молодь так і особи похилого віку. Дана інформація не лише зручно розташована, але й зрозуміло викладена, при її вивченні та використанні у респондентів не виникало складнощів.

Необхідною складовою ефективності роботи суду, забезпечення відвідувачів суду повною та доступною інформацією є розміщення на інформаційному стендів в суді інформації щодо справ, які призначені до розгляду. Для 55% опитаних наявна в суді інформація щодо справ, що призначені до розгляду їх повністю задовольняє, а 20% опитаних відповіло «швидше так» на запитання щодо того «чи їм вистачає подібної інформації?», 15% відповіли «більш-менш (варіант: і так, і ні)», 10% - «швидше ні».

Розподіл відповідей респондентів різних вікових категорій на запитання щодо задоволенням інформації щодо справ, які призначені до розгляду підтвердив загальну думку щодо дана інформація надається в повному обсязі.

На відповідях респондентів щодо того чи у повному обсязі вони отримують інформацію щодо справ, які призначені до розгляду істотно не вплинули їх процесуальний статус, наявність чи відсутність досвіду участі в судовому процесі.

Наявність в суді необхідного обсягу зразків процесуальних документів сприяє не лише покращення доступності громадян до суду, але й допомагає зекономити кошти на послугах адвоката. Із врахуванням таких потреб на інформаційному стенді в господарському суді Донецької області розміщена достатня кількість зразків документів (заяв, клопотань тощо). На підтвердження чого 25% опитаних відмітила, що їх «цілком задовольняє» наявна в суді інформація щодо зразків документів, 45% відповіла на це запитання «скоріше так», 15% відповіли «більш-менш (варіант: і так, і ні)», 15% - «швидше ні».

На високому рівні в господарському суді Донецької області знаходиться інформування відвідувачів щодо порядку сплати судових зборів, реквізити та розміри платежів.

55 % респондентів на запитання «Чи повною мірою задоволбняє Вас наявна в суді інформація щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів?» відповіли «цілком так», 30% відповіли «швидше так», 10% - «швидше ні», 5% - «цілком ні».

Наявність необхідного обсягу інформації щодо правил перебування, зразків процесуальних документів, інформації щодо порядку сплати судових зборів та мита сприяє доступності правосуддя та ефективному захисту інтересів в суді. 85% опитаних респондентів на запитання «Чи користувалися Ви сторінкою суду в мережі інтернет?» відповіли «так», а 15% - «ні». Інформація, що розміщена на електронній сторінці судової влади задовільна цілком - 40%, «швидше так» - 30% респондентів, якими є у переважній більшості особи віком 18 – 39 років, із повною вищою освітою, які мають вищу юридичну освіту, є стороною по справі та хоча б раз були учасником судового процесу.

Інтегральна оцінка задоволенності наявною в суді інфориації становить 4,10 бали що свідчить про те, що респонденти в господарському суді Донецької області на високому рівні оцінюють якість роботи суду з точки зору повноти, доступності та ясності інформації, що розміщена в суді. Дана інформація не лише зручно розташована, а тому з нею може ознайомитись кожна особа незалежно від віку, стану здоров’я та рівня освіти. Інформація щодо правил пропуску та перебування в суді, перелік зразків процесуальних документів, інформація щодо справ, які призначені до розгляду, інформація щодо порядку сплати судових витрат щодо реквізитів та розмірів платежів є доступною та вичерпною, а це сприяє не лише економії зайво витрачених грошей, але й часу.

31. Сприйняття роботи працівників апарату суду

Чи старанно працювали працівники суду та не припускались помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків?

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показники | Шкала оцінювання | Кількість респондентів, осіб | Частка респондентів, ~~%~~ | Середня оцінка сприйняття роботи працівників апарату суду |
| 31 | Чи старанно працювали працівники суду та не припускались помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків? | 1 | 0 | 0,00 | 4,25 |
| 2 | 2 | 10,00 |
| 3 | 1 | 5,00 |
| 4 | 7 | 35,00 |
| 5 | 10 | 50,00 |
| 9 | 0 | 0,00 |
| **Разом** | **20** | **100** |

Респонденти вважають, що працівники суду виконують свої посадові обов’язки належним чином, про що свідчить середня оцінка сприйняття роботи працівників апарату суду, яка становить 4,25 бали. Так, 50% респондентів позитивно оцінили роботу працівників суду; невеликі зауваження є у 35% осіб, 5% осіб вважають, що працівники не старанно виконують свою роботу, але це не призвело до порушення строків; 10% осіб вказали, що робота працівників суду може призвести до порушення строків.

32.Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами доброзичливість, повагу, бажання допомогти?

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показники | Шкала оцінювання | Кількість респондентів, осіб | Частка респондентів, ~~%~~ | Середня оцінка доступності суду | Інтегральна оцінка доступності суду |
| 32 | Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами доброзичливість, повагу, бажання допомогти? | 1 | 1 | 5,00 | 3,95 | 3,97 |
| 2 | 2 | 10,00 |
| 3 | 1 | 5,00 |
| 4 | 9 | 45,00 |
| 5 | 7 | 35,00 |
| 9 | 0 | 0 |
| **Разом** | **20** | **100** |
| 33 | Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу? | 1 | 1 | 5,00 | 4,00 |
| 2 | 3 | 15,00 |
| 3 | 1 | 5,00 |
| 4 | 5 | 25,00 |
| 5 | 10 | 50,00 |
| 9 | 0 | 0 |
| **Разом** | **20** | **100** |
| 34 | Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами професіоналізм, знання своєї справи? | 1 | 1 | 5,00 | 3,95 |
| 2 | 2 | 10,00 |
| 3 | 0 | 0,00 |
| 4 | 11 | 55,00 |
| 5 | 6 | 30,00 |
| 9 | 0 | 0,00 |
| **Разом** | **20** | **100,00** |

При визначенні сприйняття роботи працівників апарату суду зверталась увага і на особисті якості працівників апарату суду а зокрема: доброзичливість та повага, бажання допомогти, однакове ставлення до всіх, незалежно від їхнього соціального статусу, професіоналізм та знання своєї справи.

На думку більшості респондентів подібні риси яскраво проявляються при спілкуванні із працівниками апарату господарського суду Донецької області, про свідчить. Так, на запитання «Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами доброзичливість, повагу, бажання допомогти?» 35% респондентів відповіли «цілком так», 45% – «швидше так», 5% респондентів відповіло «більш-менш»(варіант:і так, іні)», 10% - «швидше ні», 5% - «цілком ні».

Досить важливим є те, що більше 50% респондентів вважає, що працівники апарату суду ставляться до всіх категорій громадян однаково, не вирізняючи їх за якимось ознаками чи характеристиками, 25% - «швидше так», 5% респондентів відповіло «більш-менш»(варіант:і так, іні)», 15% - «швидше ні», 5% - «цілком ні». Це є безумовно позитивним, адже значну кількість респондентів складають особи віком 26-39 років із середнім або нижче середнього майновий стан, але це ні в якому випадку не повинно бути підставою для виокремлення певної категорії відвідувачів з метою надання їм певних переваг.

При визначенні того «Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами професіоналізм, знання своєї справи?» були отримані також неоднозначні відповіді, але переважає думка про те, що дані якості властиві працівникам апарату суду (30% респондентів відповіло «цілком так», 55% респондентів відповіло «швидше так», 10% - «швидше ні», 5% - «цілком ні»).

Інтегральна оцінка за цими показниками становить 3,97 бали, що дозволяє зробити висновок, що працівники господарського суду Донецької області при спілкуванні з відвідувачами суду проявили доброзичливість, повагу, бажання допомоги, однаке ставленя до всіх, незалежно від соціального статусу, професіоналізм та знання своєї справи.

35.Дотримання строків судового розгляду

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показники | Шкала оцінювання | Кількість респондентів, осіб | Частка респондентів, ~~%~~ | Середня оцінка доступності суду | Інтегральна оцінка доступності суду |
| 35 | Чи вчасно (відповідно до графіка) розпочалося останнє засідання по Вашій справі? | 1 | 2 | 10,00 | 3,45 | 3,56 |
| 2 | 3 | 15,00 |
| 3 | 4 | 20,00 |
| 4 | 6 | 30,00 |
| 5 | 5 | 25,00 |
| 9 | 0 | 0,00 |
| **Разом** | **20** | **100,00** |
| 36 | Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання? | 1 | 1 | 5,00 | 3,45 |
| 2 | 4 | 20,00 |
| 3 | 3 | 15,00 |
| 4 | 9 | 45,00 |
| 5 | 3 | 15,00 |
| 9 | 0 | 0,00 |
| **Разом** | **20** | **100,00** |
| 37 | Чи вчасно ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи? | 1 | 1 | 5,00 | 3,70 |
| 2 | 2 | 10,00 |
| 3 | 4 | 20,00 |
| 4 | 8 | 40,00 |
| 5 | 5 | 25,00 |
| 9 | 0 | 0 |
| **Разом** | **20** | **100** |
| 38 | Чи вважаєте Ви обгрунтованими затримки/ перенесення слухань у розгляді Вашої справи? | 1 | 3 | 15,00 | 3,65 |
| 2 | 0 | 0,00 |
| 3 | 5 | 25,00 |
| 4 | 5 | 25,00 |
| 5 | 7 | 35,00 |
| 9 | 0 | 0 |
| **Разом** | **20** | **100** |

За своїм змістом даний вимір якості роботи суду є емпіричним індикатором при оцінці одного з ключових елементів «справедливого розгляду справи – «розумності термінів розгляду».

Аналіз відповідей респондентів свідчить, що частина робочих питань вирішується у суді своєчасно.

У першу чергу, це стосується повідомлення про дату, час та місце судового засідання. Так, 15 % респондентів на запитання щодо «Чи вчасно ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи?» відповідь «цілком так», 45% респондентів - «швидше так», 15% - більш-менш(варіант: і так, і ні), 20% - «швидше ні», 5% - «цілком ні».

Завчасно надходили повідомлення про розгляд справи до респондентів не залежно від їх процесуального статусу, виду судового процесу та кількості судових процесів в яких опитаний прийняв участь.

Іншими критеріями даного виміру якості функціонування суду виступають: вчасність початку судового засідання, врахування побажань відвідувачів при призначенні дати та часу судового засідання, обґрунтованість затримок/перенесень слухання справи.

Так, 25% респондентів на запитання «Чи вчасно (відповідно до графіка) розпочалося останнє засідання по Вашій справі?» відповідали «цілком так», а 30% - «швидше так» і це не зважаючи на невеликий штат суддів (18 судді з 29-х) та значне щомісячне навантаження на кожного суддю. При цьому, на думку 20% респондентів судові засідання розпочинались більш-менш(варіант:і так, іні), 15% - «швидше ні» та 10% - «цілком ні». За наслідками проведення фокус-групи з представниками суду встановлено, що фактично подібна ситуація обумовлена тим, що сторони по справі не вчасно приходять на судові засідання в наслідок чого справа починає розглядатись із затримкою.

15% респондентів відзначили, що при призначенні дня та часу судового засідання враховані побажання відвідувачів, 45% відповіло «швидше так» на запитання щодо врахування їх побажань при призначення для та часу судового засідання, 15% - більш-менш(варіант: і так, і ні), 20% - «швидше ні», 5% - «цілком ні».

Щодо визначення обґрунтованості затримки/перенесення слухання справи, то відповіді респондентів розподілились наступним чином: 35% респондентів - «цілком погодились з тим, що затримки/перенесення слухань у розгляді справи були обґрунтовані», 25% респондентів відповідали «швидше так», 25% респондентів відповіло «більш-менш (варіант:і так, і ні)», 15% - «цілком ні».

Інтегральна оцінка дотримання строків судового розгляду становить 3,56 бали, що свідчить про те, що в господарському суді Донецької області на високому рівні оцінили те, як дотримаються терміни судового розгляду, а зокрема вчасність початку судового засідання, врахування побажань при призначенні часу судового засідання, вчасності надходження сторонам судових повісток по справі, обґрунтованість затримок та перенесень розгляду справи.

39. Сприйняття роботи судді

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показники | Шкала оцінювання | Кількість респондентів, осіб | Частка респондентів, ~~%~~ | Середня оцінка доступності суду | Інтегральна оцінка доступності суду |
| 39 | Неупередженість та незалежність (суддя не піддався зовнішньому тиску, якщо такий був) | 1 | 1 | 5,00 | 4,37 | 4,12 |
| 2 | 1 | 5,00 |
| 3 | 0 | 0,00 |
| 4 | 5 | 25,00 |
| 5 | 12 | 60,00 |
| 9 | 1 | 5,00 |
| **Разом** | **20** | **100,00** |
| 40 | Коректність, доброзичливість, ввічливість судді | 1 | 2 | 10,00 | 4,10 |
| 2 | 1 | 5,00 |
| 3 | 1 | 5,00 |
| 4 | 5 | 25,00 |
| 5 | 11 | 55,00 |
| 9 | 0 | 0 |
| **Разом** | **20** | **100** |
| 41 | Нележна підготовка до справи та знання справи | 1 | 1 | 5,00 | 4,05 |
| 2 | 2 | 10,00 |
| 3 | 1 | 5,00 |
| 4 | 7 | 35,00 |
| 5 | 9 | 45,00 |
| 9 | 0 | 0 |
| **Разом** | **20** | **100** |
| 42 | Надання можливостей сторонам обгрунтувати свою позицію | 1 | 2 | 10 | 4,10 |
| 2 | 1 | 5,00 |
| 3 | 0 | 0,00 |
| 4 | 7 | 35,00 |
| 5 | 10 | 50,00 |
| 9 | 0 | 0 |
| **Разом** | **20** | **100** |
| 43 | Дотримання процедури розгляду | 1 | 1 | 5,00 | 4,00 |
| 2 | 2 | 10,00 |
| 3 | 2 | 10,00 |
| 4 | 6 | 30,00 |
| 5 | 9 | 45,00 |
| 9 | 0 | 0,00 |
| **Разом** | **20** | **100,00** |

Цей вимір передбачає аналіз за кількома індикаторами, що характеризують різні аспекти роботи суддів у сприйнятті учасників процесу.

Загалом респонденти високо оцінили якість роботи суддів.

На запитання «Коректність, доброзичливість, ввічливість судді» «цілком так» відповіло 55%, «швидше так» 25%, 5% респондентів відповіло «більш-менш (варіант:і так, і ні)», «швидше ні» лише 5%, 10% - «цілком ні».. При визначенні ввічливості та коректність судді по відношенню до опитаного не вплинув досвід участі в судовому процесі, що свідчить про високий рівень етичної культури суддів.

Високо респонденти оцінили і якість підготовки суддів до судової справи та знання справи, про що свідчить 45% відповідей опитаних «цілком так», 35% відповідей «швидше так», 5% відповідей - «більш-менш(варіант: і так, і ні)», 10% - «швидше ні» та 5% - «цілком ні».

При визначенні того чи дотримувався суддя процедури судового розгляду більшість респондентів підтвердила факт дотримання суддею процедури судового розгляду. Про що свідчать відповіді «цілком так» у 45% та «швидше так» у 30% опитаних, 10% респондентів - «більш-менш(варіант: і так, і ні)», 10% - «швидше ні». Частка респондентів, які не погоджується із ти, що суддя дотримується процедури судового розгляду є незначною і складає 5% респондентів, які відповіли «цілком ні».

Незалежність та неупередженість судді як і відсутність на суддю зовнішнього тиску впливають на рівень сприйняття роботи суддів відвідувачами суду та позначаються на його якості роботи. Як свідчать отримані дані більшість респондентів визначає неупереджений та незалежний статус судді. Зокрема, при відповіді на запитання «Неупередженість та незалежність (суддя не піддався зовнішньому тиску, якщо такий був)» «цілком так» відповіло 60% респондентів, «швидше так» - 25%, 5% - «швидше ні» та 5% - «цілком ні». Інтегральна оцінка сприйняття роботи суду становить 4,12 бали, що свідчить про те, що в цілому респонденти не мають сумнівів в об’єктивності та неупередженості суддів господарського суду Донецької області.

На оцінку якості роботи судді за загальним правилом істотно впливає якість винесеного ним рішення.

Слід відмітити, що із загальної кількості опитаних респондентів - 20 осіб, участь у даному опитуванні прийняло 19 респондентів, які отримали рішення по справі.

57,89% респондентів на питання «Чи рішення по Вашій справі було на Вашу корсить?» відповіли «так», 26,32% відповіли – «ні», 15,79% відмовились відповідати на це питання.

36,84% опитаних відповіли на питання «Чи плануєте Ви оскаржувати рішення по Вашій справі?» - «так», 47,37% - «ні», 15,79% вирішили не відповідати на запитання.

78,95% респондентів на питання «Чи отримали Ви повний текст рішення по Вашій справі?» відповіли «так», 5,26% відповіли – «ні», 15,79% відмовились відповідати на це питання.

68,42% опитаних відповіли на питання «Чи вчасно Ви отримали повний текст рішення по Вашій справі?» - «так», 10,53% - «ні», 21,05% - відмовились відповідати на це питання.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показники | Шкала оцінювання | Кількість респондентів, осіб | Частка респондентів, ~~%~~ | Середня оцінка доступності суду |
| 48 | Чи було рішення викладено легкою, доступною для розуміння мовою? | 1 | 3 | 16,67 | 3,53 |
| 2 | 0 | 0,00 |
| 3 | 2 | 11,11 |
| 4 | 6 | 33,33 |
| 5 | 4 | 22,22 |
| 9 | 3 | 16,67 |
| **Разом** | **18** | **100,00** |
|  |  |  |  |  |  |
| № | Показники | Шкала оцінювання | Кількість респондентів, осіб | Частка респондентів, ~~%~~ | Середня оцінка доступності суду |
| 49 | На вашу думку, чи було рішення по Вашій справі добре обґрунтованим? | 1 | 1 | 5,56 | 3,94 |
| 2 | 2 | 11,11 |
| 3 | 2 | 11,11 |
| 4 | 3 | 16,67 |
| 5 | 8 | 44,44 |
| 9 | 2 | 11,11 |
| **Разом** | **18** | **100,00** |

Рішення суду були викладені бвльш-менш легкою, доступною до розуміння мовою, про що свідчать результати опитування, а саме: 22,22% респондентів відповіли «цілком так», 33,33% - «швидше так», 11% - «більш-менш(варіант: і так, і ні)» і 16,67% «цілком ні», а середня оцінка становила 3,53 бали.

Щодо обґрунтованості винесених рішень, то у більшість респондентів визначають обґрунтованість рішень по справі. 61,11% респондентів відповіли на питання «На вашу думку, чи було рішення по Вашій справі добре обґрунтованим?» «цілком так» та «швидше так», а лише 11,11% - «більш-менш(варіант: і так, і ні)», 11,11% - «швидше ні» та 5,56% «цілком ні». Як наслідок, лише 36,84% респондентів планують оскаржити рішення до вищестоящого суду.

Узагальнивши отриману інформацію щодо сприйняття якості роботи суддів можливо визначити, судді були незалежними та неупередженими, ввічливі та коректні по відношенню до відвідувачів господарського суду Донецької області, ретельно готувались до справи та добре розбирались в ній. Під час судового розгляду судді дотримувались процедури розгляду.

Рішення суду були викладені легкою, доступною для розуміння мовою, добре обґрунтовані та майже вчасно надані сторонам.

Для моніторингу загальної ситуації в суді корисним є застосування інтегрального індексу задоволеності роботою суду. Необхідно зазначити, що мотивованість та зрозумілість судового рішення не можуть бути частиною інтегрального індексу задоволеності, оскільки цей вимір стосується лише тих учасників судових проваджень, які вже отримали текст рішення.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Вимір якості** | **Інтергальний індекс** |
| 1 | Доступність суду | **3,81** |
| 2 | Зручність та комфортність перебування у суді | **3,83** |
| 3 | Повнота та ясність інформації | **4,20** |
| 4 | Дотримання термінів судового розгляду | **3,56** |
| 5 | Якість роботи працівників апарату суду | **3,97** |
| 6 | Якість роботи судді | **4,12** |
|  | **Загальний інтергальний індекс за всіма вимірами якості** | **3,915\*** |

\*Інтегральний індекс задоволеності роботою господарського суду Донецької області.

На основі результатів опитування відвідувачів суду, який походив в господарському суді Донецької області можливо зробити наступні висновки:

1. Більшість респондентів оцінюють якість окремих аспектів роботи господарського суду Донецької області як «добре» (40%) та «відмінно» (35%).

2. За результатами дослідження господарський суд Донецької області територіально доступний для його відвідувачів. Це підтверджують ті дані, що 60% респондентів змогло легко знайти вперше будівлю суду, а для 55% опитаних зручно дістатись до будівлі суду громадським транспортом.

3. Умови перебування в суді не дуже зручні та комфортні, про що свідчить те, що в приміщенні де розташований господарський суд Донецької області знаходяться ще два інші суди, що спричиняє брак місця для відвідувачів. Велика кількість респондентів зазначила, що в суді не достатньо відповідних місць для очікування, оформлення документів, ознайомлення з матеріалами справи та підготовки до слухання. Однак, кількість робочих годин канцелярії достатньо для вирішення справ.

4. Інформація, що розміщена в суді для відвідувачів суду є повною, доступною та зрозумілою.

5. В господарському суді Донецької області своєчасно повідомляються особи про час, дату та місце розгляду справи, але деякі складнощі виникають із вчасністю початку судових засідань на чому зауважує 10% респондентів.

6. При призначенні дня та часу судового засідання суддями враховуються побажання відвідувачів, однак виникають проблеми з отриманням повідомлень про розгляд справи, про що наголосили 5% відвідувачів.

7. При визначенні ступеню сприйняття роботи працівників апарату господарського суду Донецької області респонденти відмітили: старанну роботу (не допущення помилок, які призводять до перероблення документів та порушення строків), під час спілкування прояв таких рис як доброзичливість та повага, бажання допомогти, однакове ставлення до всіх відвідувачів суду, витриманість і коректність, професіоналізм та знання своєї справи, сприяють високій оцінці якості роботи суду.

8. На високому рівні оцінили опитані якість роботи суддів. Так, ну думку більшості респондентів вони дотримаються процедури судового розгляду.

9. Якісними є судові рішення, що виносяться судді господарського суду Донецької області на чому зауважило більшість респондентів, які отримали рішення по справі.

Рекомендації. Враховуючи отримані результати опитування громадської думки відвідувачів господарського суду Донецької області, можливо запропонувати наступні заходи щодо покращення діяльності суду:

1. Зручність та комфортність перебування в суді:

Обладнати додаткове освітлення в холі суду.

Встановити ксерокс в приміщенні суду або розмістити оголошення із зазначенням місця розташування найближчого ксероксу.

Облаштувати вхідні двері з урахуванням потреб осіб з обмеженими фізичними можливостями, а зокрема розміщення низького порогу для проїзду інвалідних візків.

2. Повнота, доступність та ясність інформації

При вході в будівлю суду розмістити вивіску із зазначенням розпорядку роботи.

Визначити в апараті суду посадову особу – яка могла б надавати загально-організаційні консультації відвідувачам суду та координувати всі заходи щодо інформування відвідувачів. Передбачити це у посадовій інструкції.

3. Прийнятність платежів

На інформаційному стенді суду розмістити інформацію щодо розмірів судових витрат для звернення до суду, розмір витрат на інформаційно-технічне забезпечення розгляду справи та розмір судового збору.

Виготовити кілька зразків бланків платіжних доручень для відвідувачів суду із заповненими реквізитами для перерахування найбільш поширених видів судових витрат.

4. Дотримання термінів судового розгляду

При формуванні графіків розгляду справ закладати додатковий час, який можливо буде використати для виключення затримок при початку розгляду справи.

Суддям або працівникам апарату проводити роз’яснювальну роботу серед відвідувачів суду, які навмисно затягують початок судового розгляду справ, а у випадку необхідності застосовувати до них заходи процесуального примусу у вигляді попередження або накладення штрафу, як засобу процесуального примусу