**ОЦІНЮВАННЯ РОБОТИ**

**ЛУГАНСЬКОГО ОКРУЖНОГО АДМІНІСТРАТИВНОГО СУДУ**

**АНАЛІТИЧНИЙ ЗВІТ**

**2020 РІК**

**МОДУЛЬ «ЗАДОВОЛЕНІСТЬ РОБОТОЮ СУДУ УЧАСНИКАМИ ПРОВАДЖЕНЬ»**

*Завданнями даного модулю є отримання загального уявлення про якість роботи суду, виявлення рівня задоволеності громадян умовами перебування у суді, оцінка повноти, ясності та доступності інформації для відвідувачів суду, оцінка дотримання термінів (своєчасності) судового розгляду, визначення сприйняття громадянами якості роботи судді, працівників суду, оцінка зрозумілості судового рішення очима громадян****.***

**ОНЛАЙН - ОПИТУВАННЯ УЧАСНИКІВ СУДОВИХ ПРОВАДЖЕНЬ ЗА МЕТОДОЛОГІЄЮ КАРТОК ГРОМАДЯНСЬКОГО ЗВІТУВАННЯ (КГЗ)**

**Період виконання дослідження:**

*з 01 жовтня по 01 листопада 2020 року*

**Звітний період:**

*2020 рік*

**Виконавці дослідження:**

*Голова робочої групи:*

*ЛИМАНЮК Максим Анатолійович – заступник керівника апарату суду.*

*Члени робочої групи:*

*ІРМЕТОВА Олеся Віталіївна – суддя (за згодою);*

*МОРКУНЦОВА Ірина Іванівна – начальник відділу діловодства та обліку звернень громадян (канцелярії);*

*ШКУТЬКО Марія Станіславівна – начальник відділу обліково-статистичної та аналітичної роботи.*

*Склад робочої групи затверджено наказом голови Луганського окружного адміністративного суду від 14 вересня 2020 року № 20/С-од «Про проведення комплексної оцінки роботи суду».*

**Організація дослідження та формування вибірки:**

*В анонімному опитуванні громадян - відвідувачів суду щодо якості та ефективності роботи Луганського окружного адміністративного суду взяли участь 49 респондентів. Отриману інформацію використано для розробки ефективних рекомендацій щодо поліпшення якості судових послуг та підвищення рівня громадської довіри до суду. Уся надана інформація є цілком конфіденційною. Отримані відповіді використані лише в узагальненому вигляді.*

|  |  |
| --- | --- |
| Кількість респондентів | 49 |
| Розподіл за віковими характеристиками | 18-25 років – 12,2%;  26-39 років – 53,1%;  40-59 років – 30,6%;  60 років і старше – 4,1% |
| Рівень освіти | Середня та неповна середня – 8,2%;  Базова вища – 2%;  Повна вища – 89,8% |
| Розподіл за статтю | Чоловіча - 49%;  Жіноча - 51% |
| Розподіл за юридичною освітою | Мають юридичну освіту – 79,6%;  Відсутня юридична освіта – 20,4%. |
| Географічний розподіл | Респонденти проживають у тому населеному пункті, де знаходиться суд – 77,6%;  Респонденти проживають в іншому населеному пункті – 22,4% |
| Розподіл за роллю в судовому процесі  (позивач, свідок, потерпілий і т.д.) | Представляють особисто себе (позивач, відповідач, свідок, потерпілий) -63,3%;  Іншу особу (є юристом, адвокатом, консультантом) – 32,7%;  Інше (третя особа) – 4% |
| Розподіл за матеріальними статками | Вважають себе бідними – 10,2%;  Вважають себе нижче середнього достатку  - 14,3%;  Вважають себе середнього статку – 61,2%;  Вважають себе заможними – 10,2%;  Вважають себе багатими –4,1% |
| Розподіл за кількістю відвідувань | Перший судовий процес – 18,4%;  2-5 разів – 24,5%;  6 разів та більше – 57,1% |
| Ступінь обізнаності з роботою судів та суддів у цілому | Цілком обізнані - 53,1%;  Загалом обізнані – 26,5%;  Майже не обізнані – 10,2%;  Утримались від відповіді – 10,2% |

**Таблиці результатів**

*Оцінка якості роботи суду здійснювалась за основними вимірами: доступність суду; зручність та комфортність перебування в суді; повнота та ясність інформації: якість роботи працівників апарату суду; дотримання термінів судового розгляду; якість роботи суддів.*

**Таблиця 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 | ВСЬОГО | 49 | 0 | 3 | 2 | 11 | 30 | 3 | 4,4 |

**Таблиця 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) | 4,4 |
| 2 | Чи зручно респондентам діставатися до будівлі суду громадським транспортом? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,6 |
| 3 | Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4 |
| 4 | Чи зазнавали респонденти певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони? | Відсоток «Так», «Ні» | «Ні» |
| 5 | Чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,3 |
| 6 | Чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію телефоном? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,5 |
| 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) | 4,7 |
| 8 | Чи могли б респонденти дозволити витрати на послуги адвоката (юриста- консультанта) у разі необхідності? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 3,7 |
|  | ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 3,8 |

**Таблиця 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) | 4,5 |
| 2 | Вільний доступ до побутових приміщень (туалетів) | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,5 |
| 3 | Чистота та прибраність приміщень | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,6 |
| 4 | Достатність освітлення | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,7 |
|  | ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,6 |

**Таблиця 4. Повнота та ясність інформації. Інтегральні показники за картками громадянського звітування**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Показник | Одиниця виміру | Значення |
| 1 | Зручність розташування інформаційних стендів та дощок 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) | 4,6 |
| 3 | Задоволеність наявністю інформації щодо правил допуску в суд та перебування в ньому | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,6 |
| 4 | Задоволеність наявністю інформації щодо справ, що призначені до розгляду | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,5 |
| 5 | Задоволеність наявністю інформації щодо зразків документів (заяв, клопотань, тощо) | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,6 |
| 6 | Задоволеність наявністю інформації щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,5 |
| 7 | Відсоток учасників проваджень, що користувалися сторінкою суду в мережі Інтернет ? | відсоток | 79,6 % |
| 8 | Чи знайшли учасники проваджень на сторінці суду потрібну інформацію? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,7 |
|  | ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,6 |

**Таблиця 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) | 4,6 |
| 3 | Виявлення працівниками апарату суду однакового ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,6 |
| 4 | Виявлення працівниками апарату суду професіоналізму, знання своєї справи | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,6 |
|  | ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС |  | 4,6 |

**Таблиця 6. Дотримання термінів судового розгляду. Інтегральні показники за картками громадянського звітування**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Показник | Одиниця виміру | Значення |
| 1 | Вчасний (відповідно до графіка) початок останнього засідання по справі | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,3 |
| 2 | Врахування побажання учасника судового провадження при призначенні дня та часу засідання | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,2 |
| 3 | Вчасне отримання повістки та повідомлення про розгляд справи | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,4 |
| 4 | Обґрунтованість затримки/ перенесення слухань у розгляді справи | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,2 |
|  | ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС |  | 4,3 |

**Таблиця 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) | 4,3 |
| 2 | Коректність, доброзичливість, ввічливість | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,4 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Показник | Одиниця виміру | Значення |
| 3 | Належна підготовка до справи та знання справи | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,3 |
| 4 | Надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,4 |
| 5 | Дотримання процедури розгляду | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,5 |
|  | ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС |  | 4,4 |

**Таблиця 8. Судове рішення. Відносні, кількісні та інтегральні показники за картками громадянського звітування тих респондентів, чиї справи вже завершено (9 респондентів з 49 опитуваних громадян – учасників судових проваджень)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Показник | Одиниця виміру | Значення |
| 1 | Кількість респондентів, чиї справи вже завершено | Число | 7 |
| 2 | Рішення на користь респондента | Відсотки «Так» / «Ні» | «Так» - 44 %;  «Ні» - 22%; |
| 3 | Наміри респондента оскаржувати рішення | Відсотки «Так» / «Ні» | «Так» - 22, 2 %;  «Ні» - 44, 4 %; |
| 4 | Отримання респондентами тексту рішення по справі | Відсотки «Так» / «Ні» | «Так» - 88, 9 %;  «Ні» - 0 %; |
| 5 | Вчасне отримання респондентами тексту рішення по справі | Відсотки «Так» / «Ні» | «Так» - 88, 9 %;  «Ні» - 0 %; |
| 6 | Легкість та доступність для розуміння мови викладення рішення | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 3,7 |
| 7 | Сприйняття респондентами обґрунтованості рішення (чи було рішення добре обґрунтоване?) | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 3,6 |
| 8 | Середня кількість судових засідань, що відбулися по справах тих респондентів, чиї справи вже завершено | Число | 2 |
| 9 | Середня кількість судових засідань, що не відбулися через неналежну організацію роботи суду | Число | 0 |
| 10 | Середня кількість візитів до суду, що не були пов’язані з судовими засіданнями | Число | 2 |

**Таблиця 9. Порівняння інтегральних показників карток громадянського звітування в часі**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вимір якості | Попередні дані 2019 року | Поточні дані  2020 року | Зміни |
| Доступність суду | **4,3** | **3,8** | **стабільно високий показник** |
| Зручність та комфортність перебування у суді | **4,7** | **4,6** | **стабільно високий показник** |
| Повнота та ясність інформації | **4,4** | **4,6** | **стабільно високий показник** |
| Дотримання термінів судового розгляду | **4,6** | **4,3** | **стабільно високий показник** |
| Якість роботи працівників апарату суду | **4,7** | **4,6** | **стабільно високий показник** |
| Якість роботи судді | **4,8** | **4,7** | **стабільно високий показник** |
| ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС ЗА ВСІМА ВИМІРАМИ ЯКОСТІ | **4,4** | **4,4** | **стабільно високий показник** |
| СЕРЕДНЯ ОЦІНКА ЗА 5-БАЛЬНОЮ СИСТЕМОЮ | **4** | **4** | **стабільно високий показник** |

**Висновки:**

*За результатом оцінювання якості роботи суду у 2020 році, в цілому, можна зробити висновок про задоволеність громадян - учасників судових проваджень роботою Луганського окружного адміністративного суду.*

*У порівнянні з даними аналогічного дослідження проведеного у 2019 році, рівень оцінки якості роботи суду отримувачами судових послуг, залишається стабільно високим.*

*Також, слід зазначити й про відсутність розбіжностей середньої інтегральної оцінки загальних індексів показника роботи суду з показниками, отриманими на основі аналізу даних карток громадянського звітування.*

*Загальна оцінка якості роботи суду за п’ятибальною шкалою у 2020 році дорівнює «4 балам» - «швидше так», що свідчить про задоволеність громадян - учасників судових проваджень якістю роботи суду за такими вимірами як: доступність суду, зручність та комфортність перебування в суді, повнота та ясність наявної у суді інформації, сприйняття роботи суддів та працівників апарату суду, доброзичливість та професіоналізм працівників апарату суду, дотримання строків судового розгляду, а також вчасністю отримання судового рішення по справі.*

**Рекомендації:**

*Попри досить високу оцінку роботи суду у 2020 році, необхідно звернути увагу на рекомендації респондентів щодо покращення якості роботи суду.*

*Так, за результатами опитування спостерігається низька оцінка показника сприйняття респондентами обґрунтованості судових рішень,* *пов’язаних з розглядом конкретних справ, доступності легкого розуміння мови викладення рішення, що теоретично може бути спричинено відсутністю у 20 % респондентів юридичної освіти.*

*Також, під час дослідження такого виміру якості роботи суду як його «доступність», респонденти зазначили про те, що для них виявилось складно знайти будівлю суду та дістатись до будівлі суду громадським транспортом, проте суд не має можливості вплинути на покращення транспортної інфраструктури міста.*

*Крім того, переважна більшість респондентів вважає недостатньою кількість паркувальних місць біля будівлі суду, що викликає незручності під час паркування авто.*

*На інтегральний показник «Доступність суду», також, вплинула відповідь респондентів щодо неможливості дозволити собі витрати на послуги адвоката, що швидше залежить від економічної ситуації в країні, а не від якості роботи суду.*

*На думку користувачів судових послуг, усунення саме цих недоліків позитивно вплине на подальшу організацію судового процесу та якість розгляду судових справ.*