

ПРОГРАМА USAID «НОВЕ ПРАВОСУДДЯ»



Презентація звіту за результатами дослідження задоволеності відвідувачів суду окремими аспектами роботи суду за методологією КГЗ в рамках системи оцінювання роботи суду (СОРС) в Чернігівській області

м. Чернігів, 24 липня 2019 року

РІШЕННЯ РАДИ СУДДІВ УКРАЇНИ ЩОДО ЗАСТОСУВАННЯ СОРС

Рішення Ради суддів України від 02.04.2015. №28

- затверджено рамкову систему оцінювання роботи суду, судам рекомендовано застосовувати СОРС для оцінювання роботи суду в залежності від управлінської мети та завдань, спрямованих на вдосконалення роботи суду з періодичністю один раз на три роки

Рішення Ради суддів України від 08.04.2016. №26

- затверджено методичний посібник «Застосування Системи оцінювання роботи суду» та перелік базових показників роботи суду, які підлягають застосуванню з метою аналізу їх діяльності що півроку та щороку всіма судами України з опублікуванням цих показників на веб-сайтах відповідних судів

Рішення Ради суддів України від 17.09.2018. №53

- рекомендувати усім судам України провести протягом грудня 2018 – січня 2019 року анкетування відвідувачів щодо якості роботи суду

- звернутися до Програми USAID «Нове правосуддя» з пропозицією надати Раді суддів України, місцевим та апеляційним судам України технічну допомогу у проведенні опитування учасників судових проваджень відповідно до модулю 4 СОРС «Задоволеність роботою суду учасниками судових проваджень»



Стисла історія та сутність карток громадського опитування

- КГЗ – це форма громадського контролю за якістю послуг, що має практичну спрямованість.
- Загальна мета таких досліджень - надати «постачальникам послуг» та суспільству інформацію про стан якості послуг та визначити шляхи подолання існуючих проблем.
- Виходячи з методології, яка пропонується в рамках даного проекту, якість роботи суду оцінюється з позиції відвідувача суду.
- Саме з позиції відвідувача суду отримуємо узагальнене уявлення про рівень якості функціонування суду як державної установи.
- Досліджуючи думку (хоча і суб'єктивну) відвідувача, треба виходити з того, що навіть якщо робота суду є ефективною за певними показниками, надана у суді послуга є бездоганною за своїм стандартом, якість процесу її надання залишиться низькою, доки відвідувач, як зовнішній оцінювач, є незадоволеним, а послуга не відповідає його потребам (очікуванням).
- Тому врахування думки відвідувачів є необхідною умовою отримання цілісного та несуперечливого уявлення про фактичні результати діяльності суду.

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РІВНЯ ЗАДОВОЛЕНОСТІ РОБОТОЮ СУДУ ЙОГО ВІДВІДУВАЧАМИ

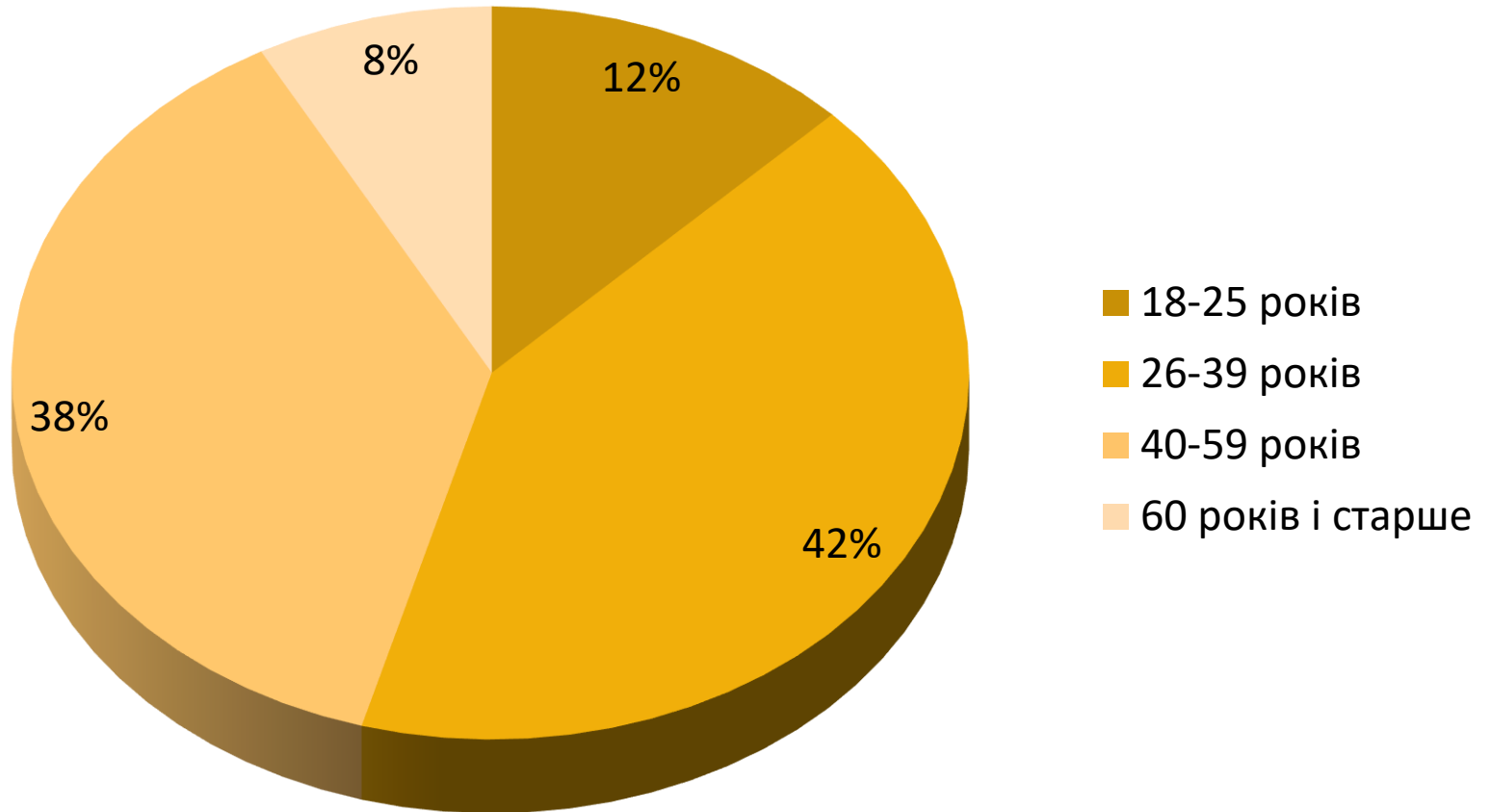
- **ДОСТУПНІСТЬ СУДУ;**
- **ЗРУЧНІСТЬ ТА КОМФОРТІНСЬ ПЕРЕБУВАННЯ В СУДІ;**
- **ПОВНОТА ТА ЯСНІСТЬ ІНФОРМАЦІЇ;**
- **СПРИЙНЯТТЯ РОБОТИ ПРАЦІНИКІВ АПАРТУ СУДУ;**
- **ДОТРИМАННЯ СТРОКІВ СУДОВОГО РОЗГЛЯДУ;**
- **СПРИЙНЯТТЯ РОБОТИ СУДДІ;**
- **СУДОВЕ РІШЕННЯ (ЯКЩО РОЗГЛЯД СПРАВИ ЗАВЕРШЕНО)**
- **ЗМІНИ, РЕКОМЕНДАЦІЯ ТА СИСТЕМА «ЕЛЕКТРОННИЙ СУД»**

В квітні 2019 року спеціально підготовленими інтерв'юерами було проведено опитування в середньому по 60 респондентів - відвідувачів (1466) 26 судів Чернігівської області.

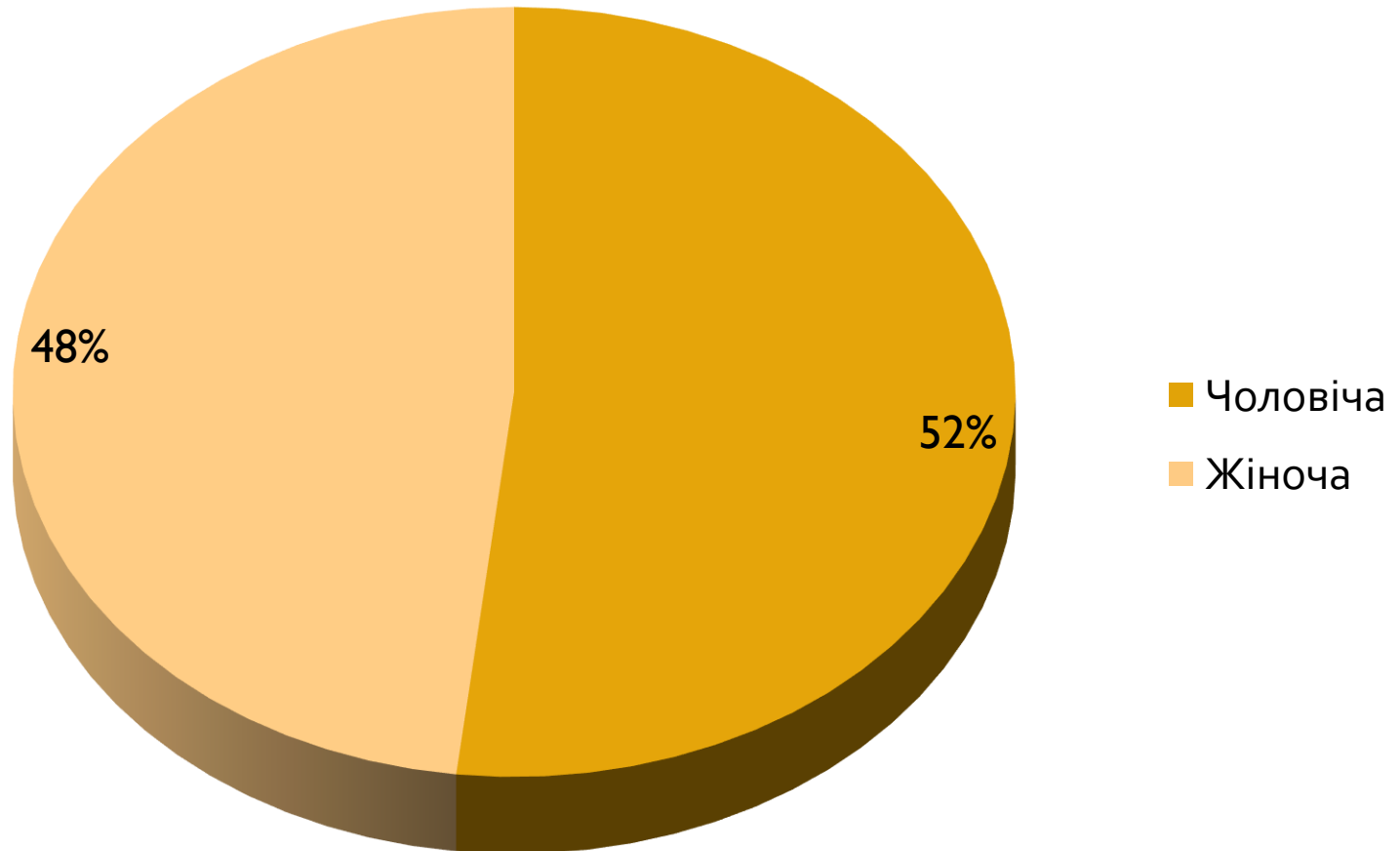
Опитування проводилися безпосередньо в приміщеннях судів шляхом індивідуального особистого інтерв'ю.



Розподіл респондентів за віком



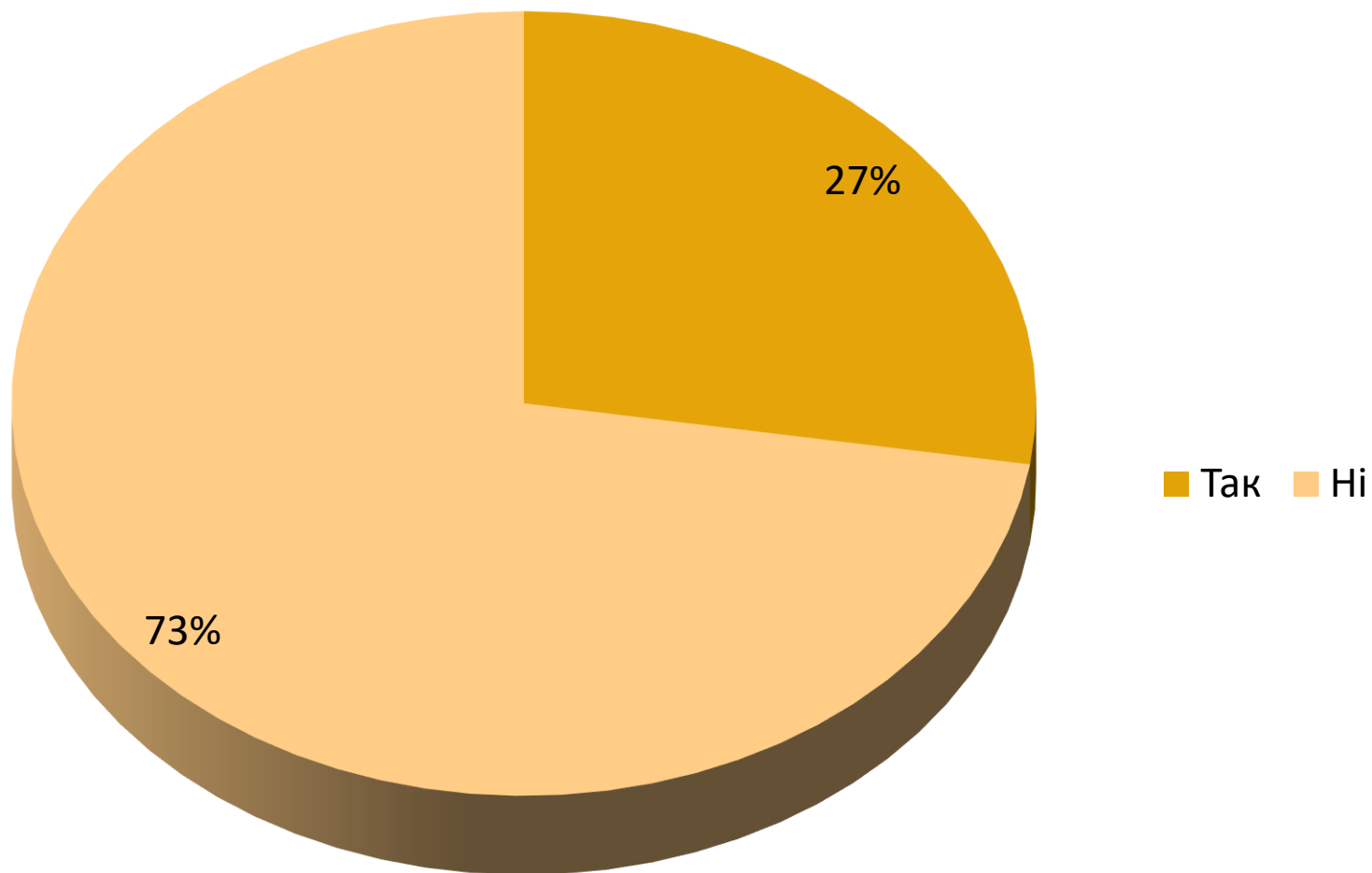
Стать респондентів



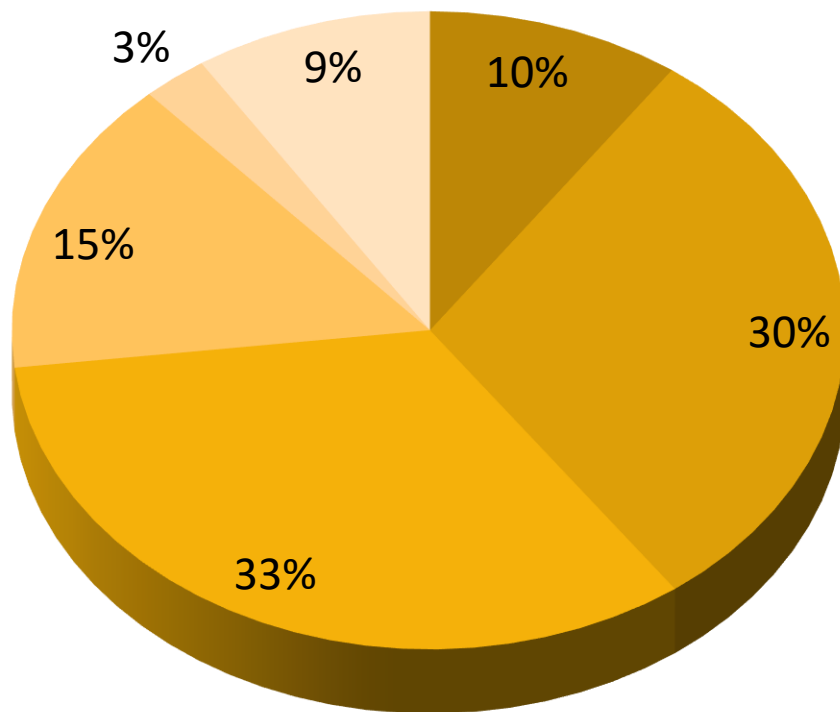
Розподіл респондентів за рівнем освіти



Вища юридична освіта у респондентів



Розподіл респондентів за матеріальним станом



■ Змушені економити на харчуванні

■ Вистачає на харчування та необхідний одяг, взуття. Для таких покупок як гарний костюм, мобільний телефон, пилосос необхідно заощадити або позичити

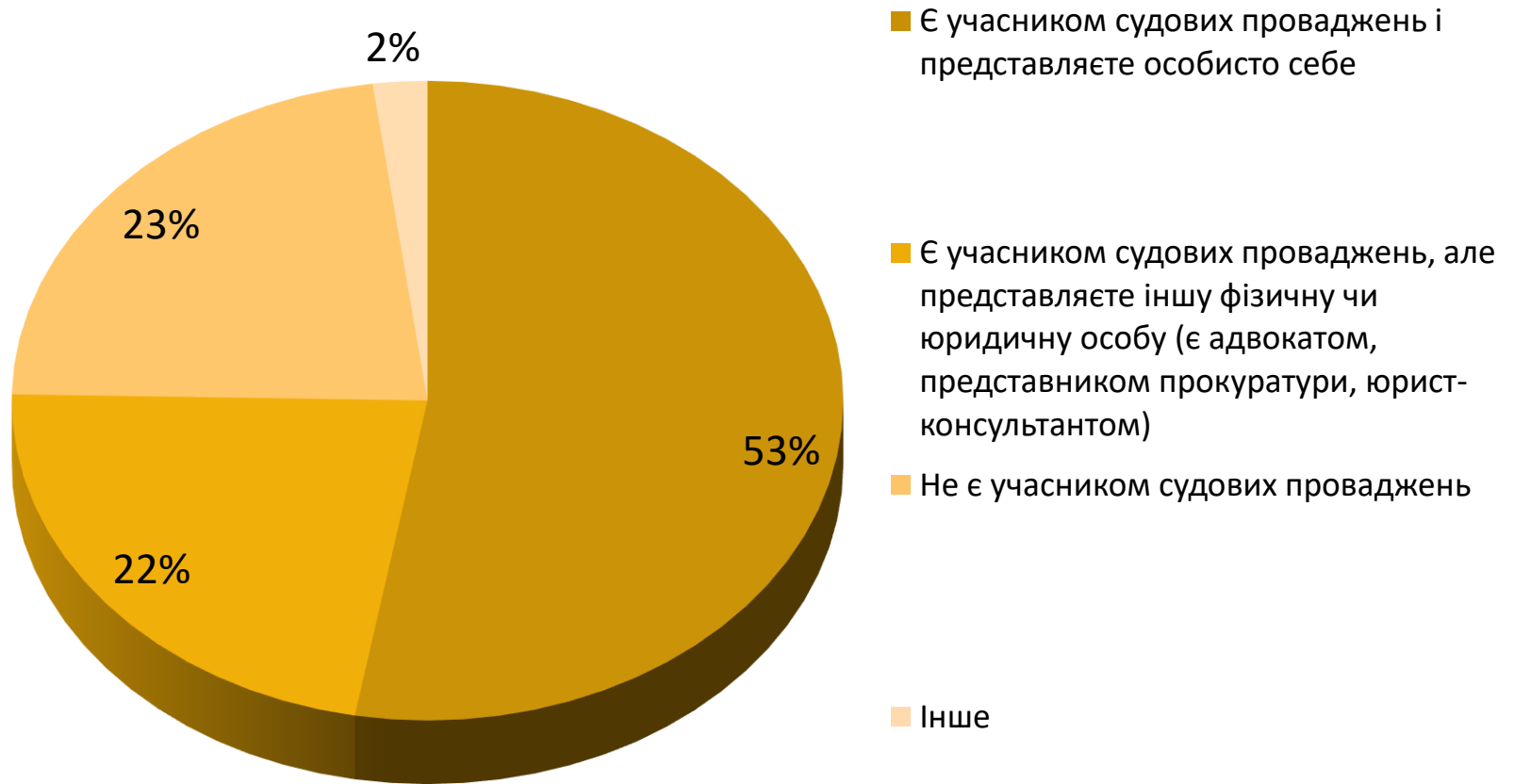
■ Вистачає на харчування, одяг, взуття, інші покупки. Але для придбання речей, які дорого коштують (таких як сучасний телевізор, холодильник, меблі) необхідно заощадити або позичити

■ Вистачає на харчування, одяг, взуття, дорогі покупки. Для таких покупок як машина, квартира необхідно заощадити або позичити

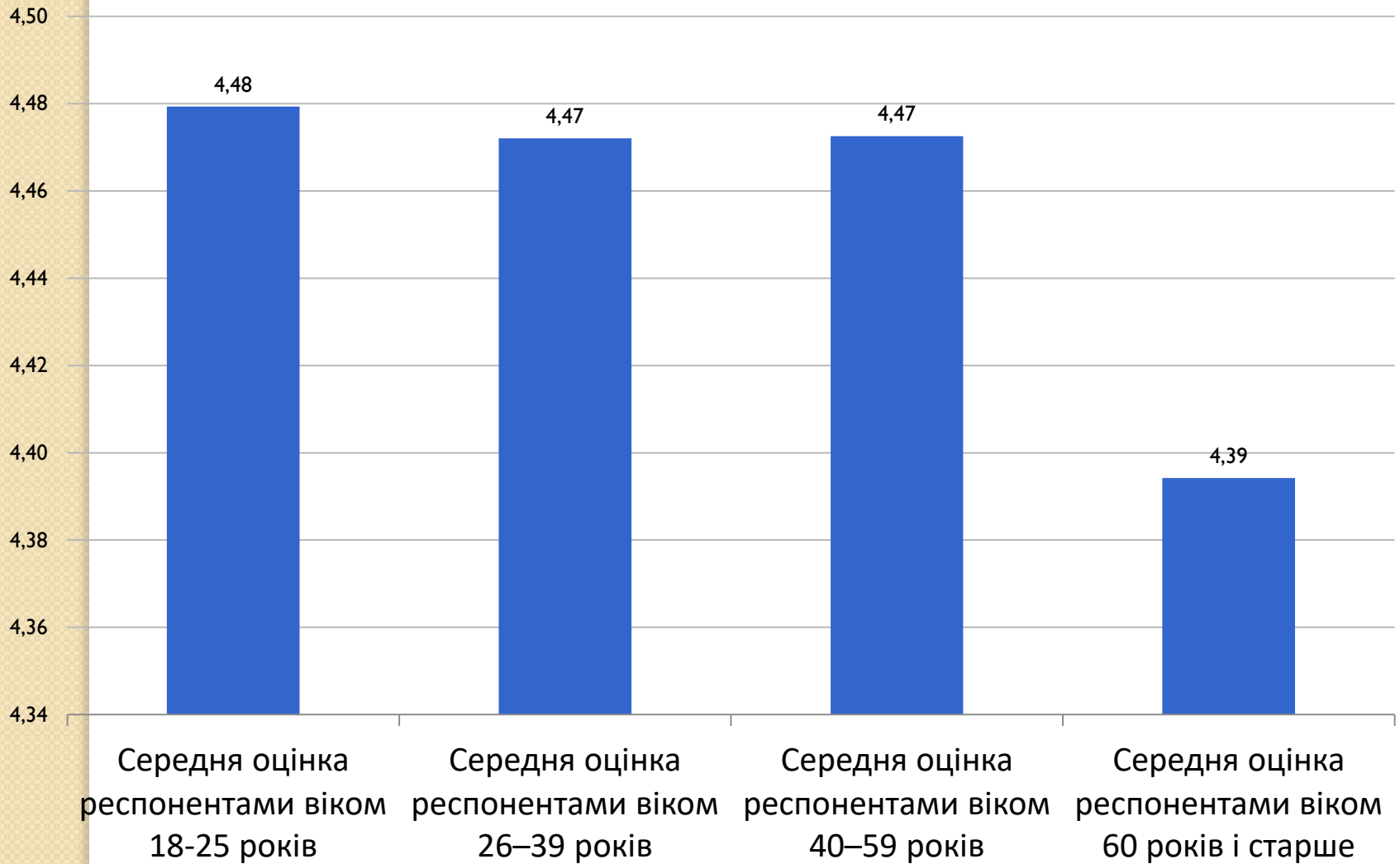
■ Будь-які необхідні покупки можу зробити в будь-який час

■ Не відповіли

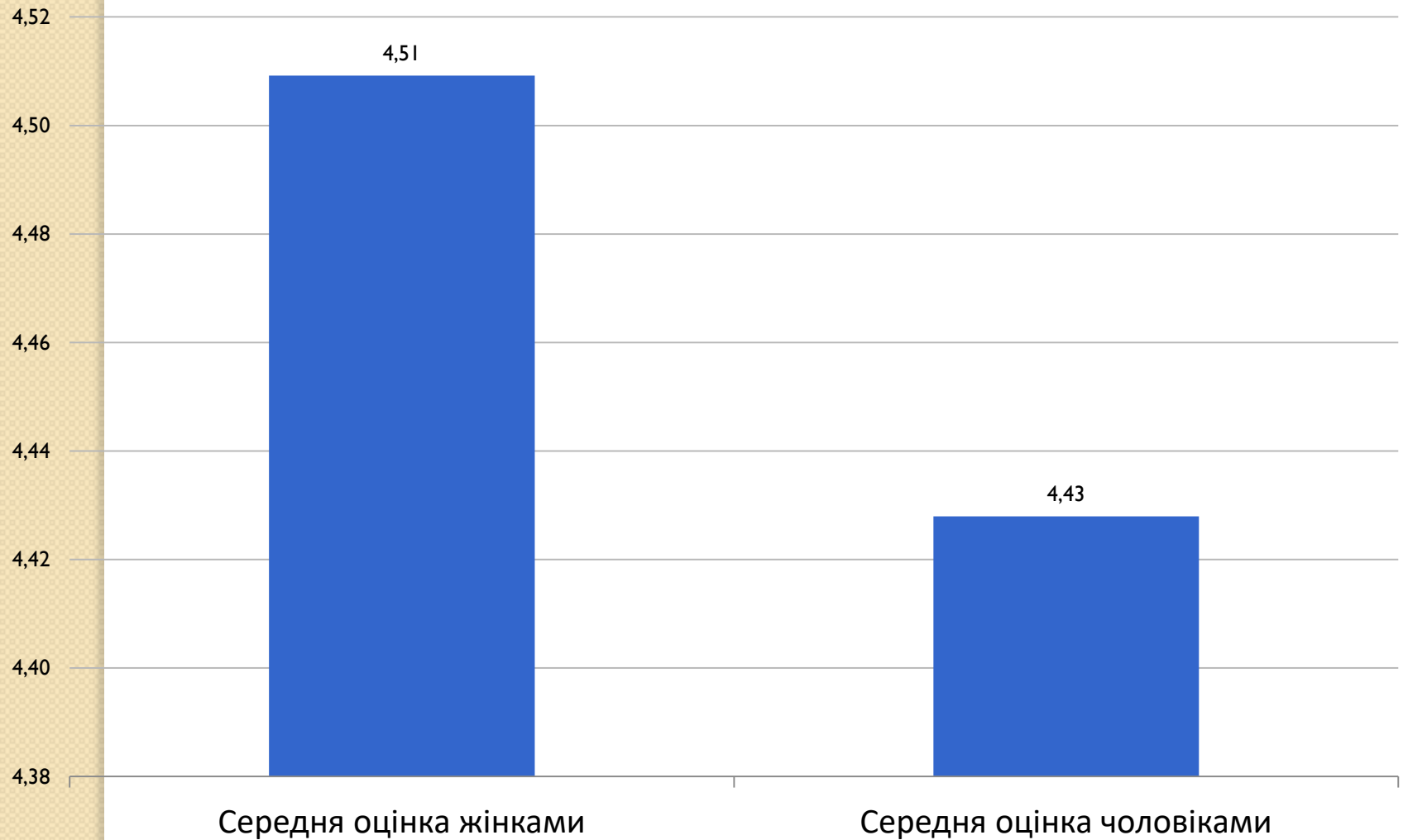
Розподіл респондентів за роллю в суді



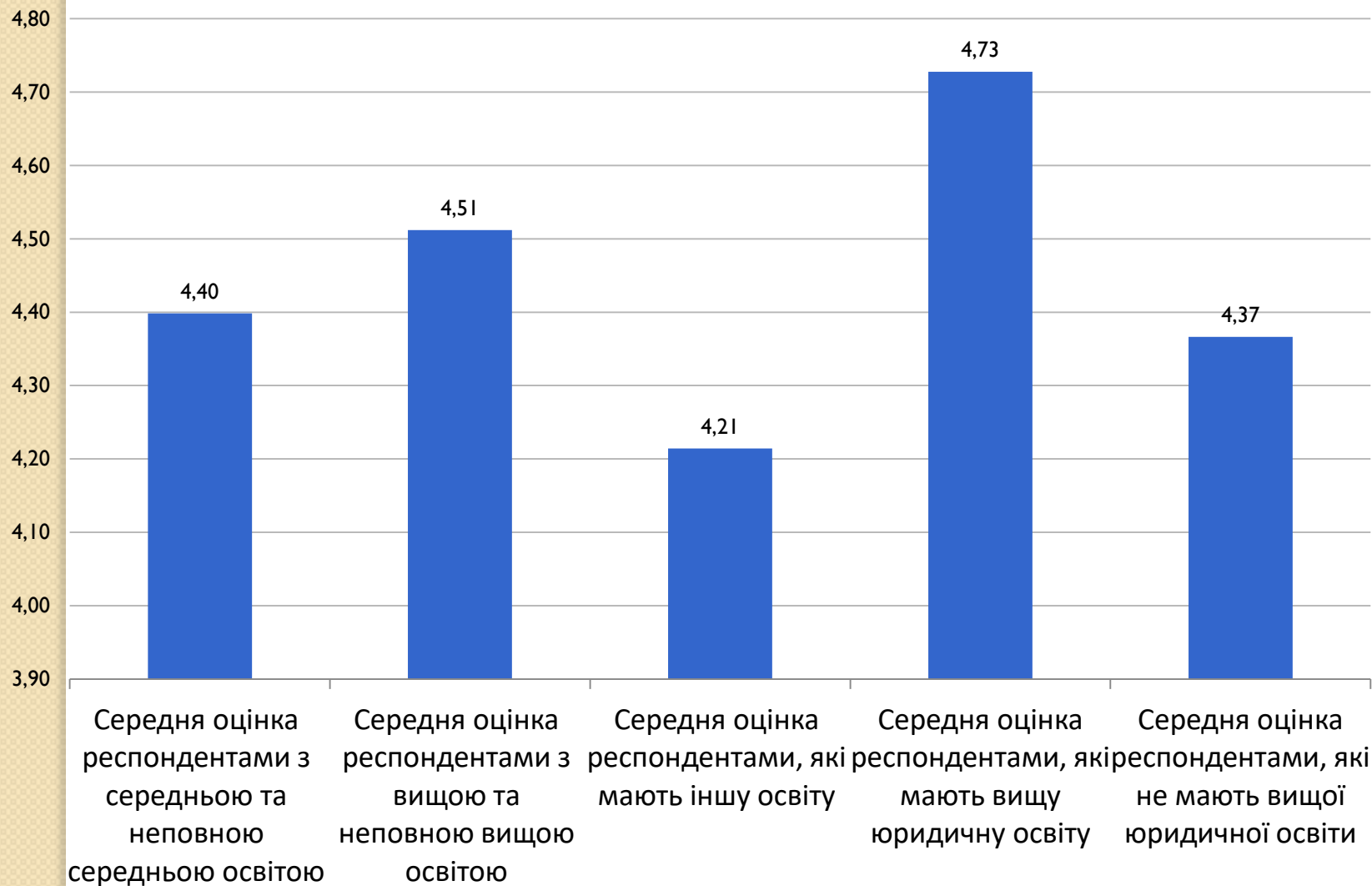
Середня оцінка респондентами залежно від віку



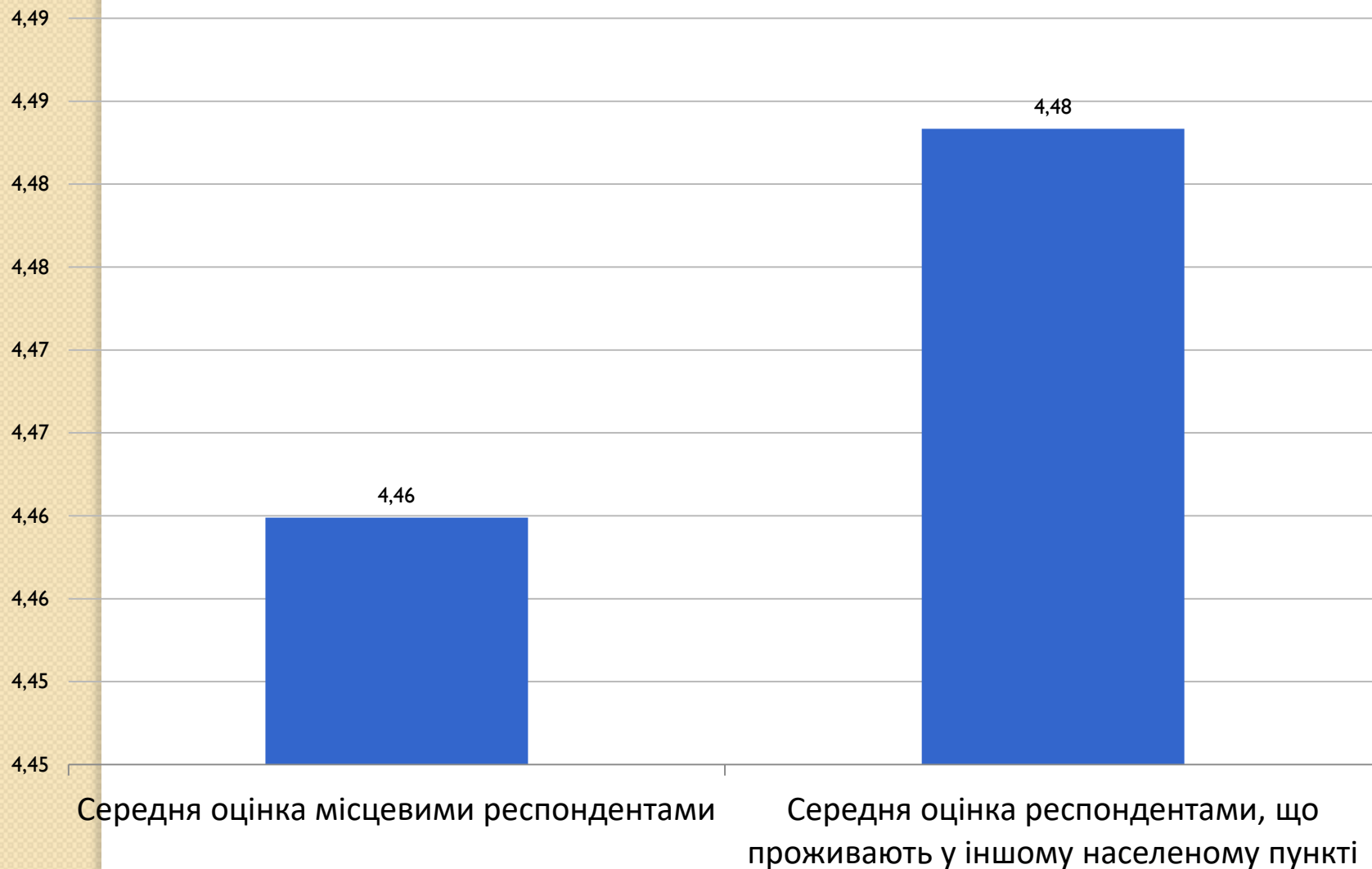
Середня оцінка респондентами залежно від статі



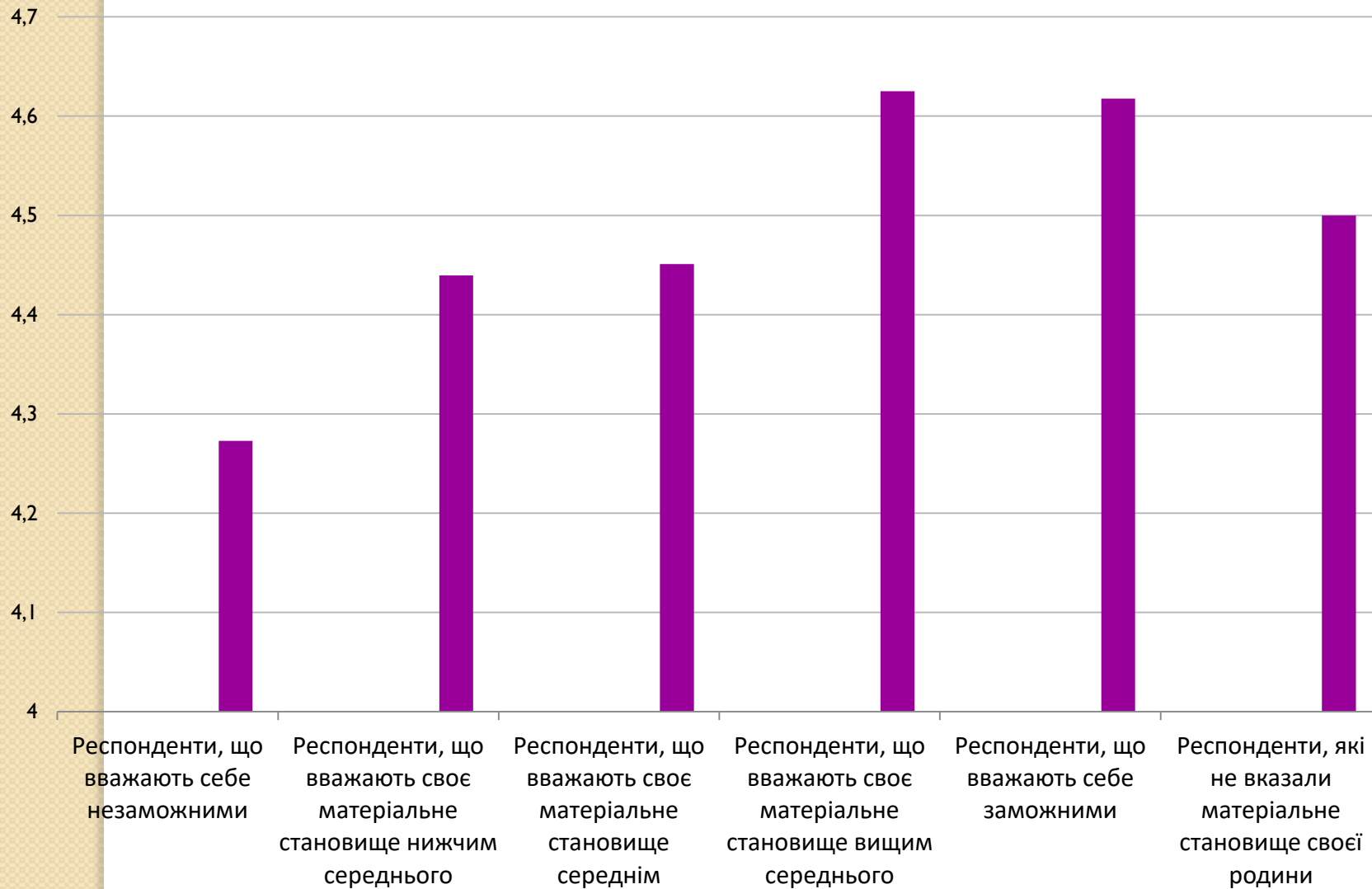
Середня оцінка респондентами залежно від освіти



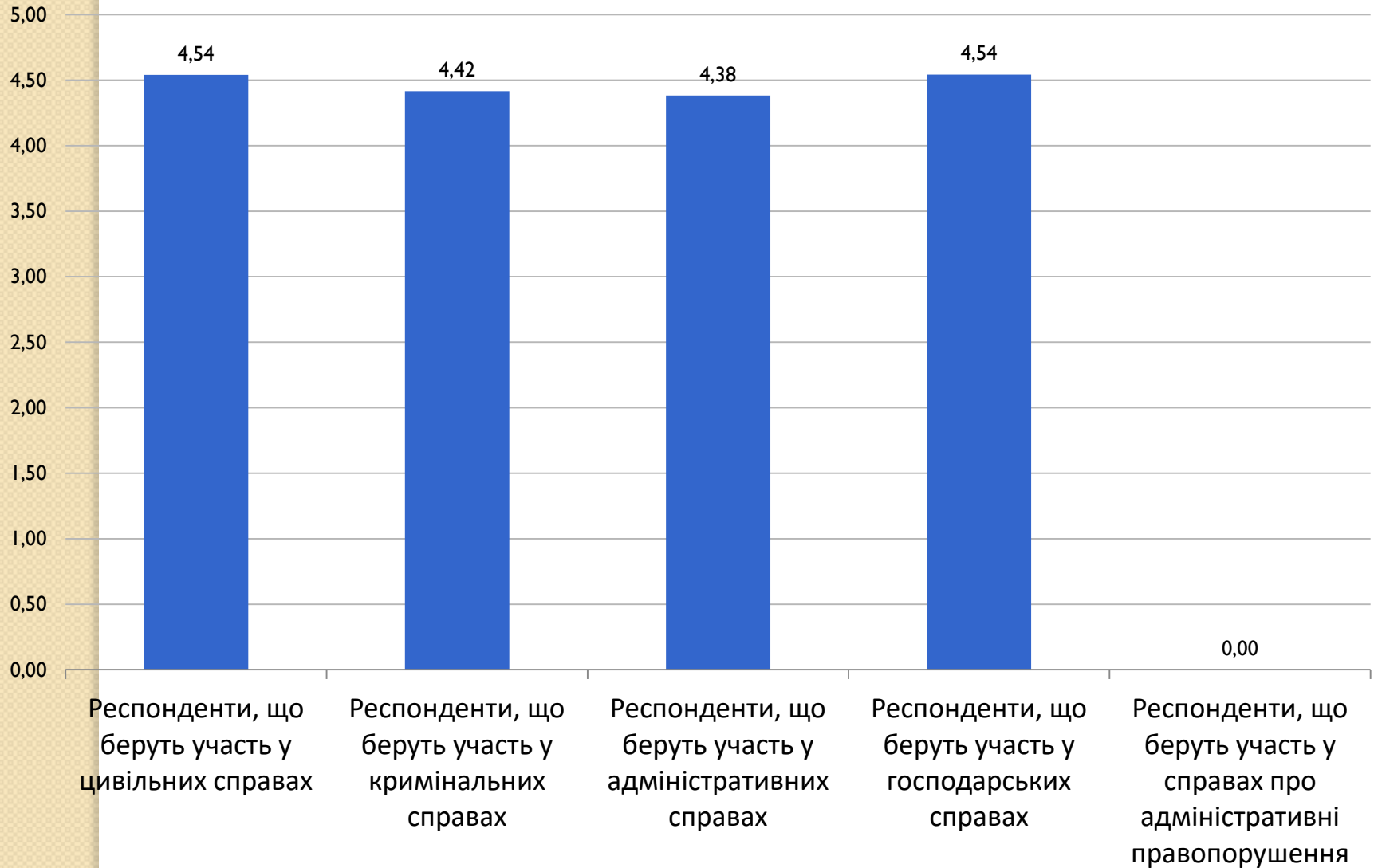
Середня оцінка респондентами залежно від місця проживання



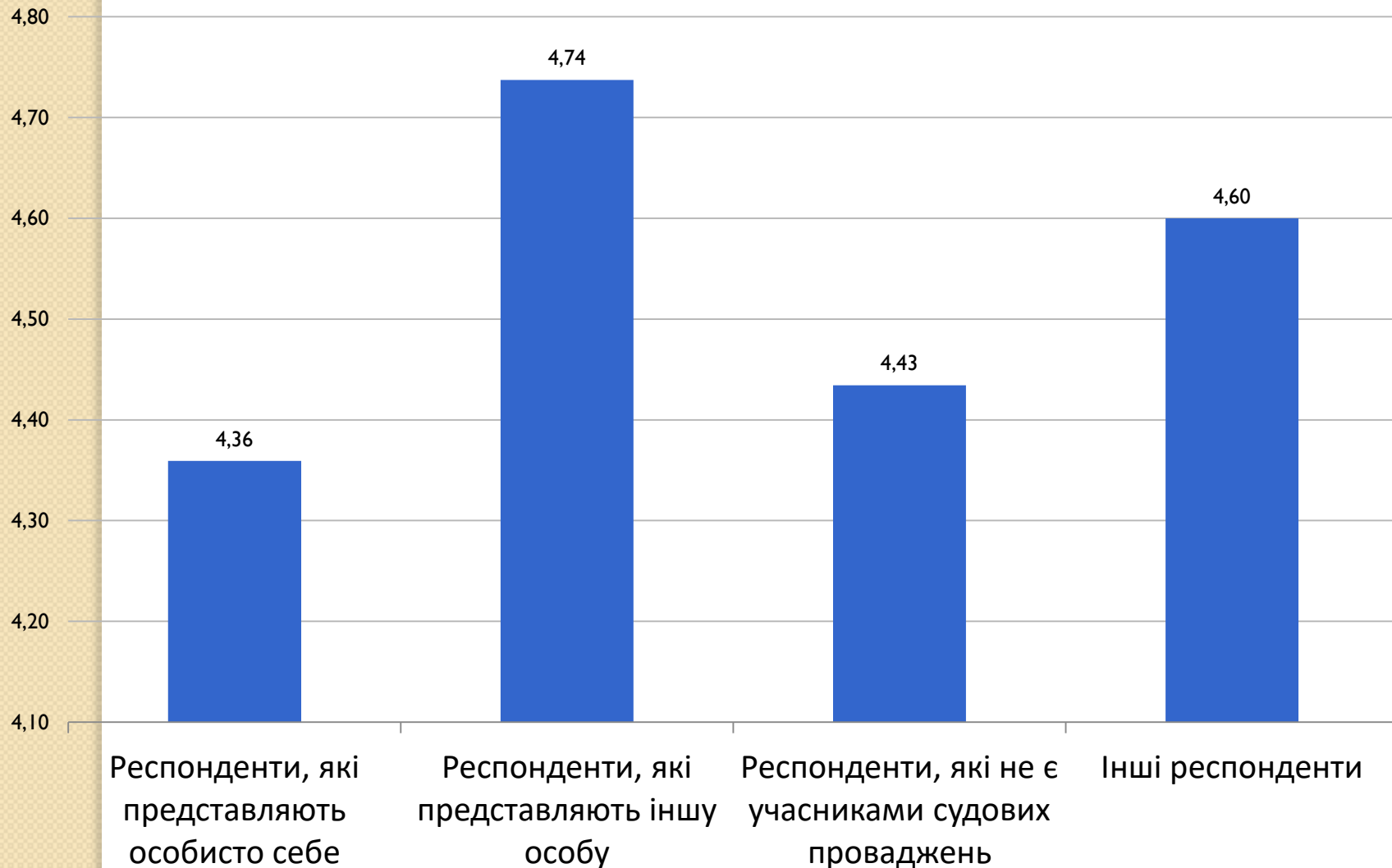
Середня оцінка респондентами залежно від рівня доходів



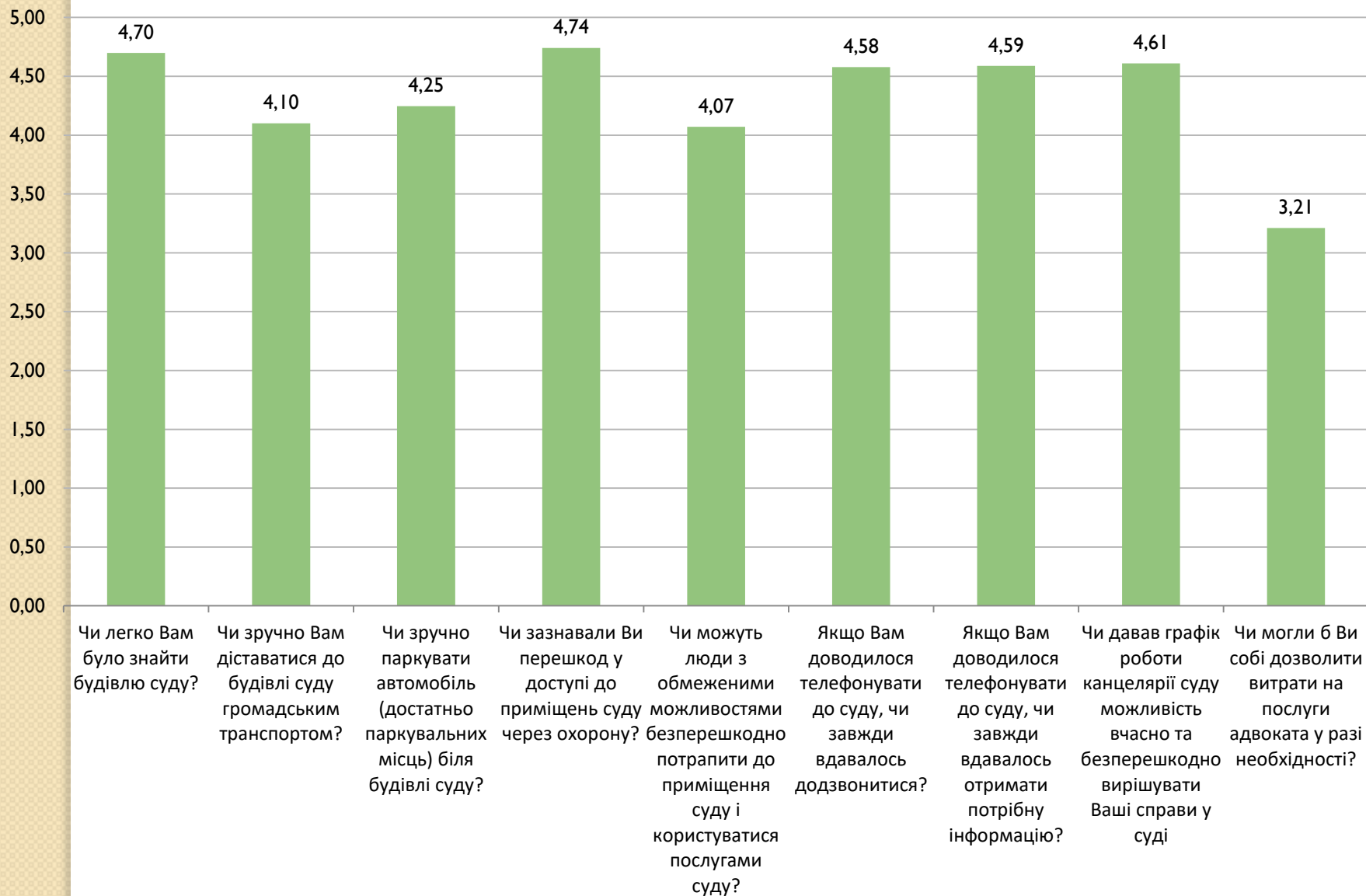
Середня оцінка респондентами залежно від процесу



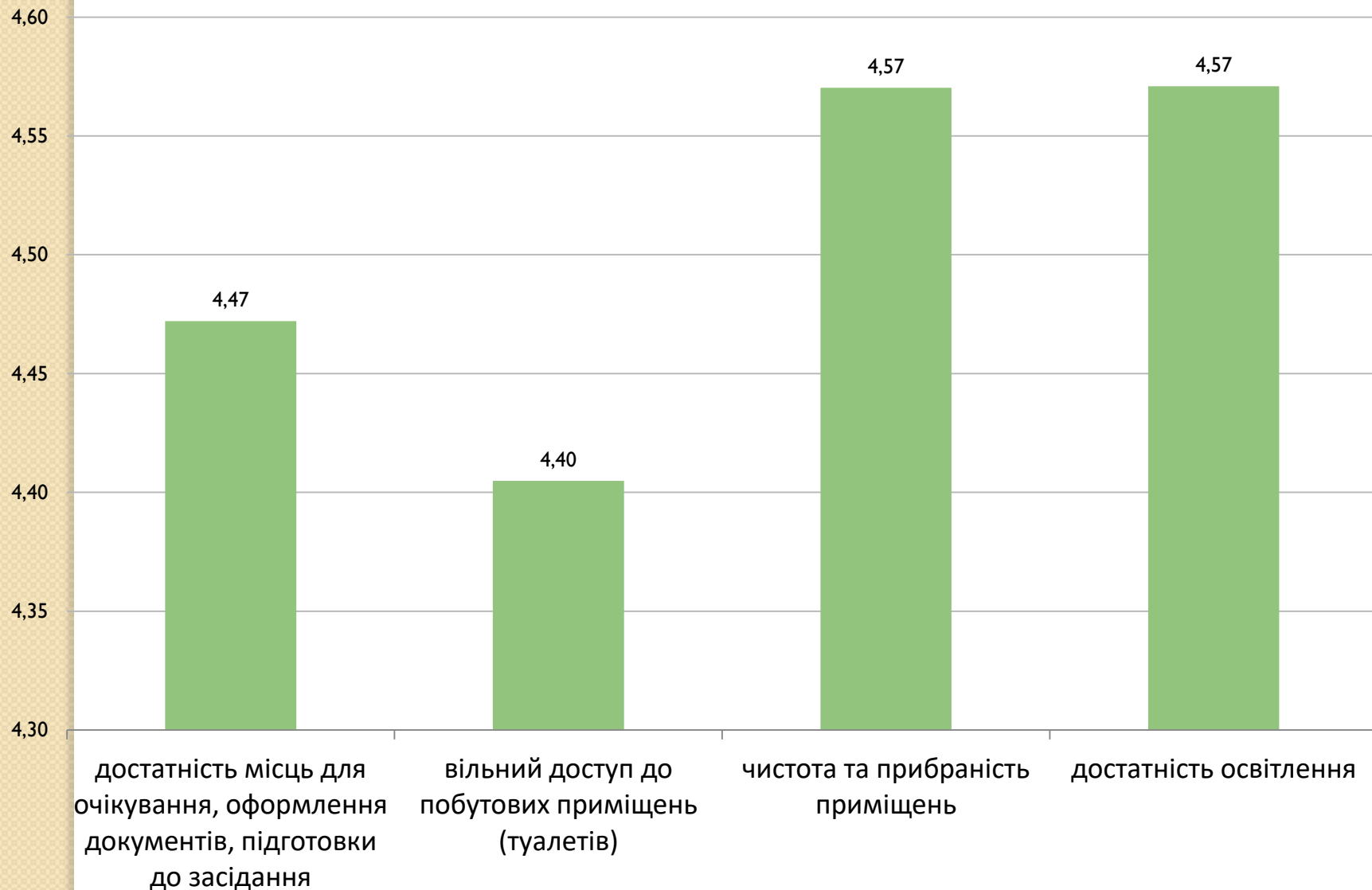
Середня оцінка респондентами залежно від ролі в суді



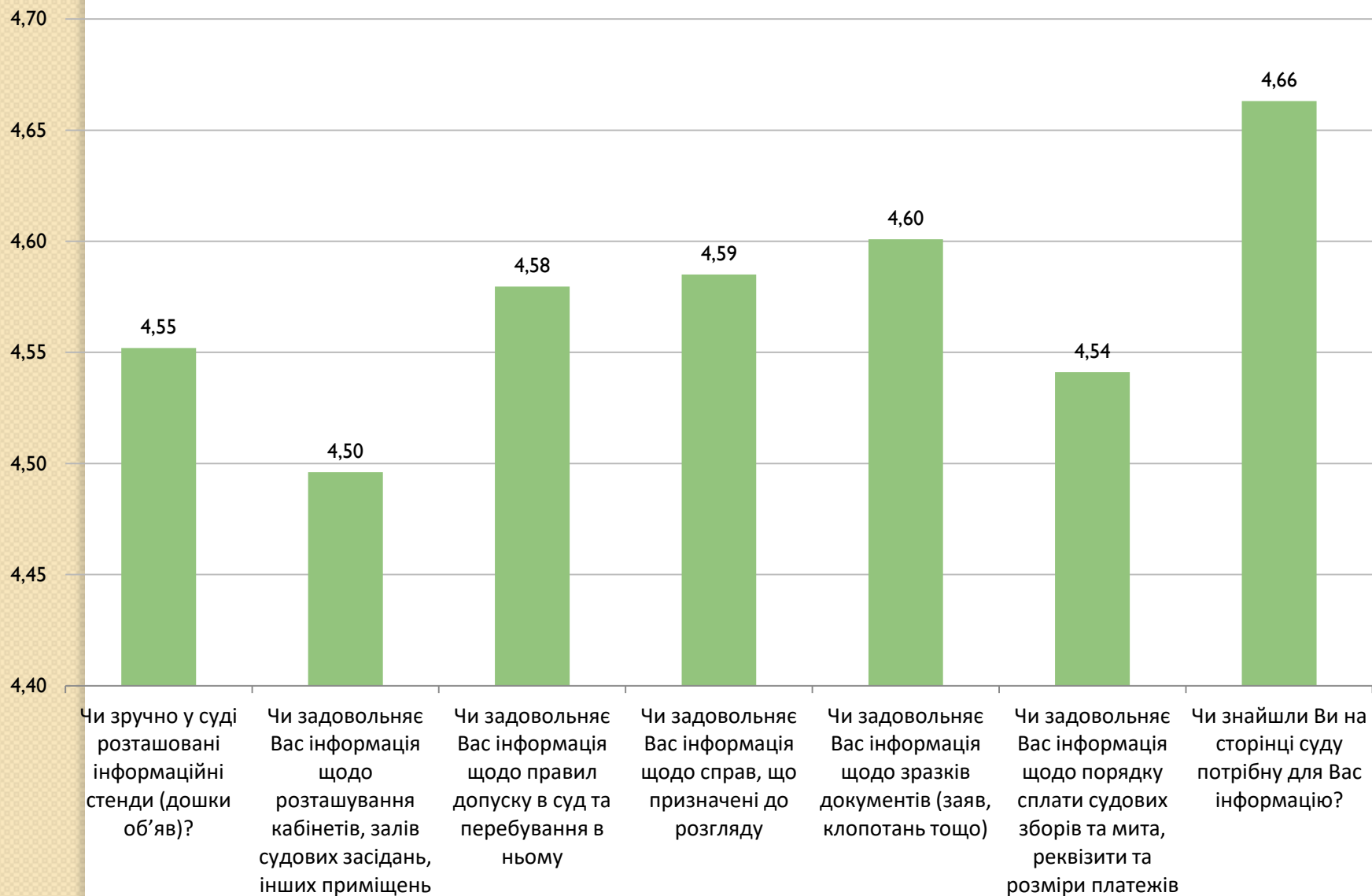
Доступність суду



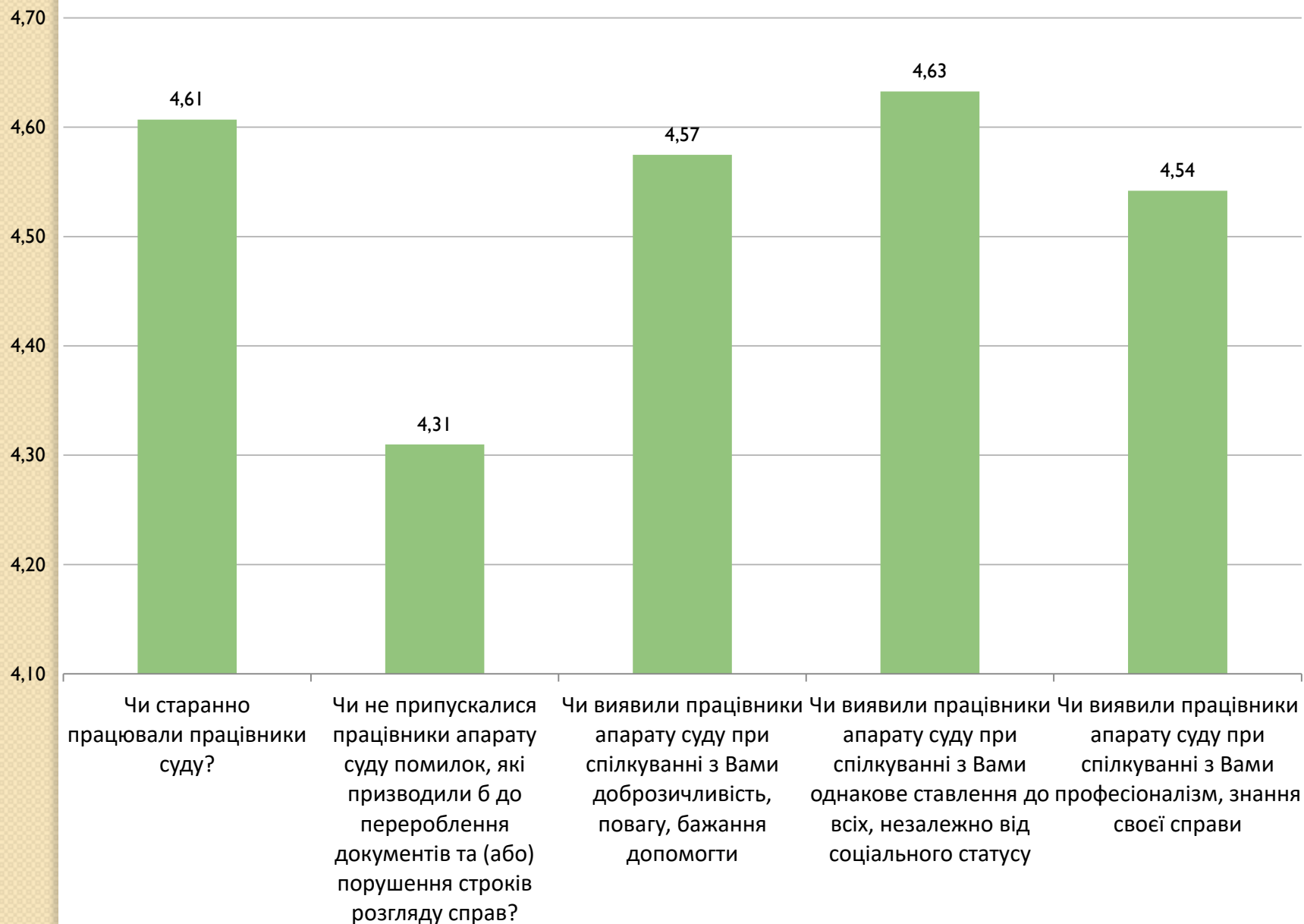
Зручність та комфортність перебування у суді



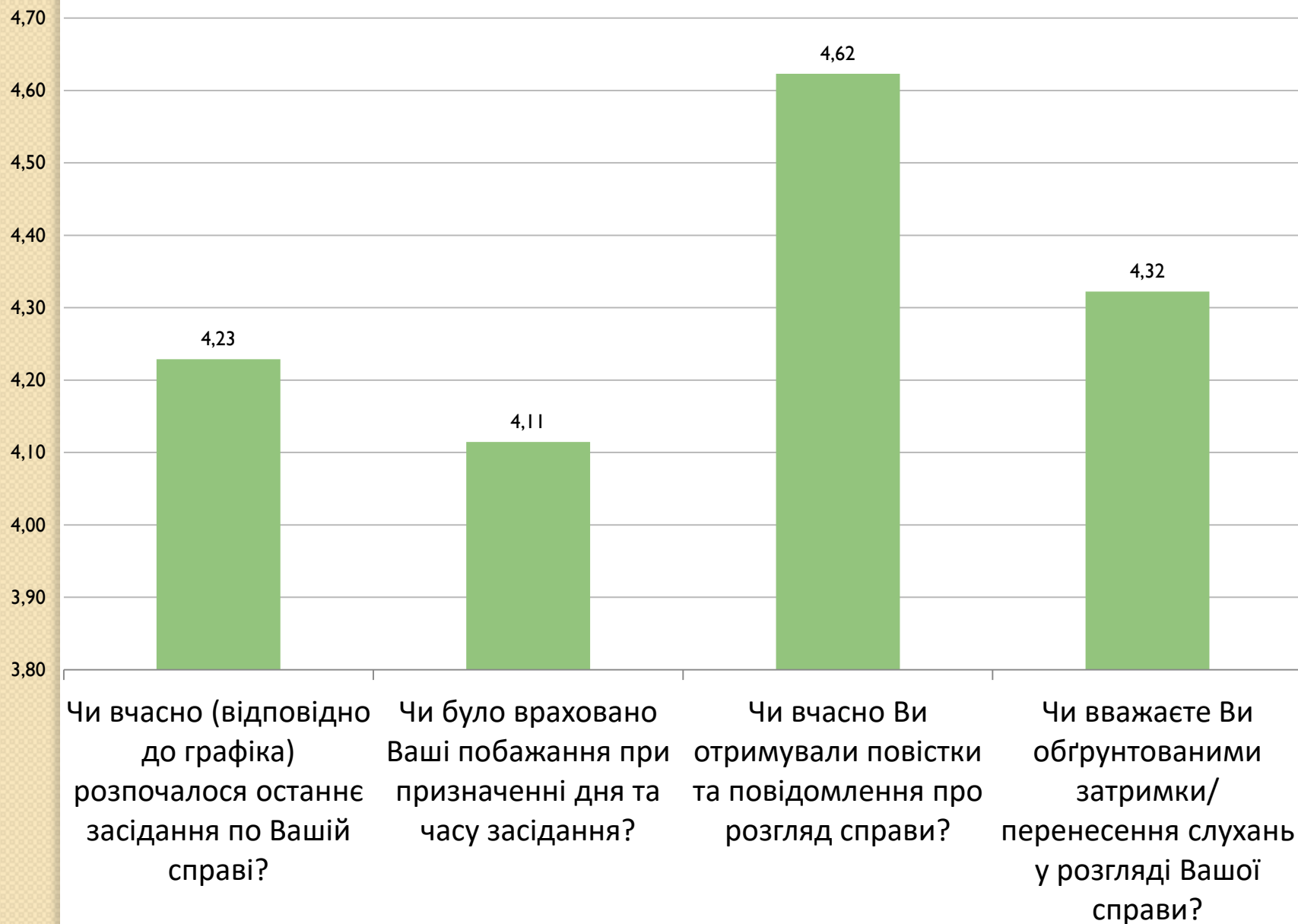
Повнота та ясність інформації



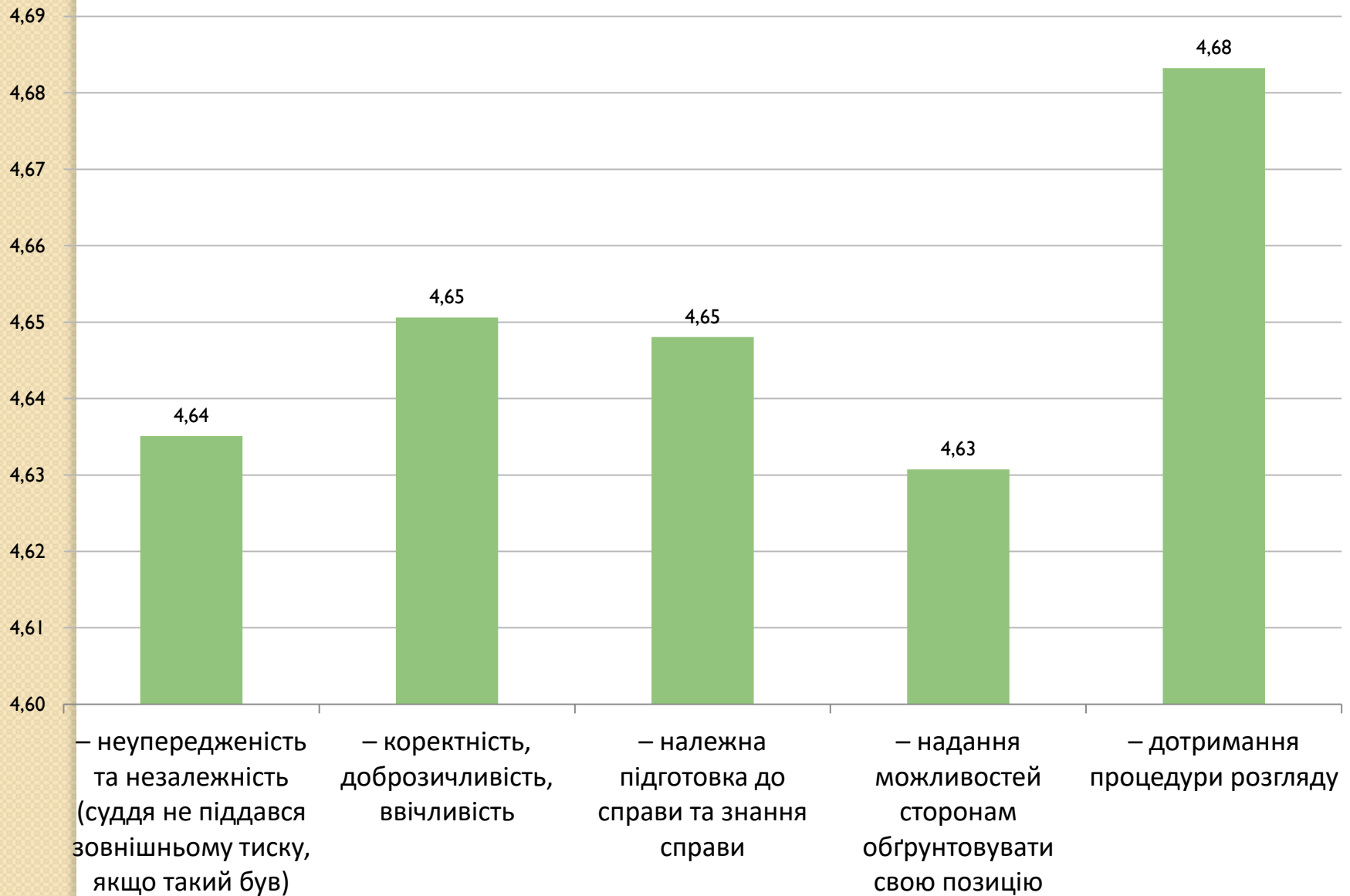
Сприйняття роботи працівників апарату суду



Дотримання строків судового розгляду



Сприйняття роботи судді



ЗМІНИ, РЕКОМЕНДАЦІ ТА СИСТЕМА «ЕЛЕКТРОННИЙ СУД»

Ремонт

Парковка

Нові меблі

Збільшити приміщення суду

Вчасно розпочати судові засідання

Корупція

Кондиціонер

Модернізувати інформаційні канали

Компетентність

Немає Wi-Fi

Кавовий апарат

Побутове приміщення (туалет)

Окрема кімната для свідків

Кімната для адвоката

Кулер з водою

Освітлення

Нова комп'ютерна техніка

Комфортні місця для очікування

Урни для сміття

Збільшити кабінети для працівників

Нове приміщення

Паркан зі сторони аварійної виходу

Збільшити кількість залів судового засідання

Приміщення для очікування

Розширити приміщення

Облаштування території біля суду

Змінити відношення

Інформаційні стенди

ЗМІНИ, РЕКОМЕНДАЦІ ТА СИСТЕМА «ЕЛЕКТРОННИЙ СУД»

Зменшити судовий збір

Охорона у суді

Банківський термінал

Збільшити кількість суддів

Буфет

Кімната для перемовин сторін

Продовжити тривалість робочого дня

Судові розпорядники

Вдосконалити систему «Електронний суд»

Законні рішення

Підвищення кваліфікації суддів

Розумні процесуальні строки

Безкоштовна правова допомога

Освітлення

Комфортні умови

Нова копіювальна техніка

Місця для очікування

Пандус

Поліпшення умов для людей з обмеженими можливостями

Окрема кімната для ознайомлення зі справою

Прийом документів до 17:00

Затримка судових засідань

Форма для працівників суду

Бейджі для працівників суду

Обігрівачі

Дякуємо за увагу!

Катерина Данькова
керівниця програм
ГО "Чернігівський громадський
комітет захисту прав людини"
Тел.: 063-158-32-46
E-mail: katrina.dankova@gmail.com

**ЗАХІД ОРГАНІЗОВАНИЙ ЗА ПІДТРИМКИ АМЕРИКАНСЬКОГО
НАРОДУ, НАДАНОЇ ЧЕРЕЗ АГЕНТСТВО США З МІЖНАРОДНОГО
РОЗВИТКУ (USAID) В РАМКАХ ПРОГРАМИ «НОВЕ ПРАВОСУДДЯ»**