

# 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**

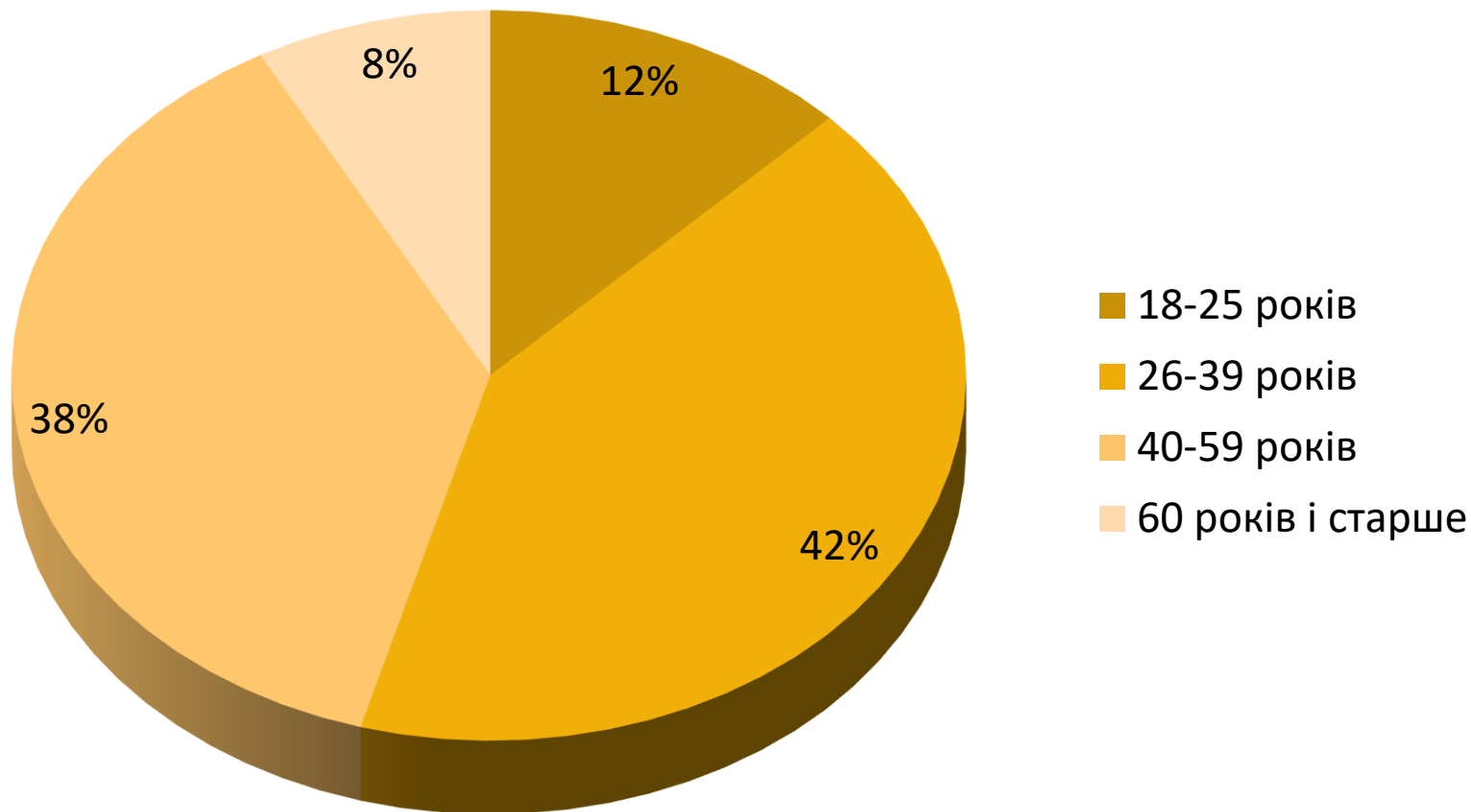
- **ДОСТУПНІСТЬ СУДУ;**
- **ЗРУЧНІСТЬ ТА КОМФОРТІНСЬ ПЕРЕБУВАННЯ В СУДІ;**
- **ПОВНОТА ТА ЯСНІСТЬ ІНФОРМАЦІЇ;**
- **СПРИЙНЯТТЯ РОБОТИ ПРАЦІНИКІВ АПАРТУ СУДУ;**
- **ДОТРИМАННЯ СТРОКІВ СУДОВОГО РОЗГЛЯДУ;**
- **СПРИЙНЯТТЯ РОБОТИ СУДДІ;**
- **СУДОВЕ РІШЕННЯ (ЯКЩО РОЗГЛЯД СПРАВИ ЗАВЕРШЕНО)**
- **ЗМІНИ, РЕКОМЕНДАЦІЯ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

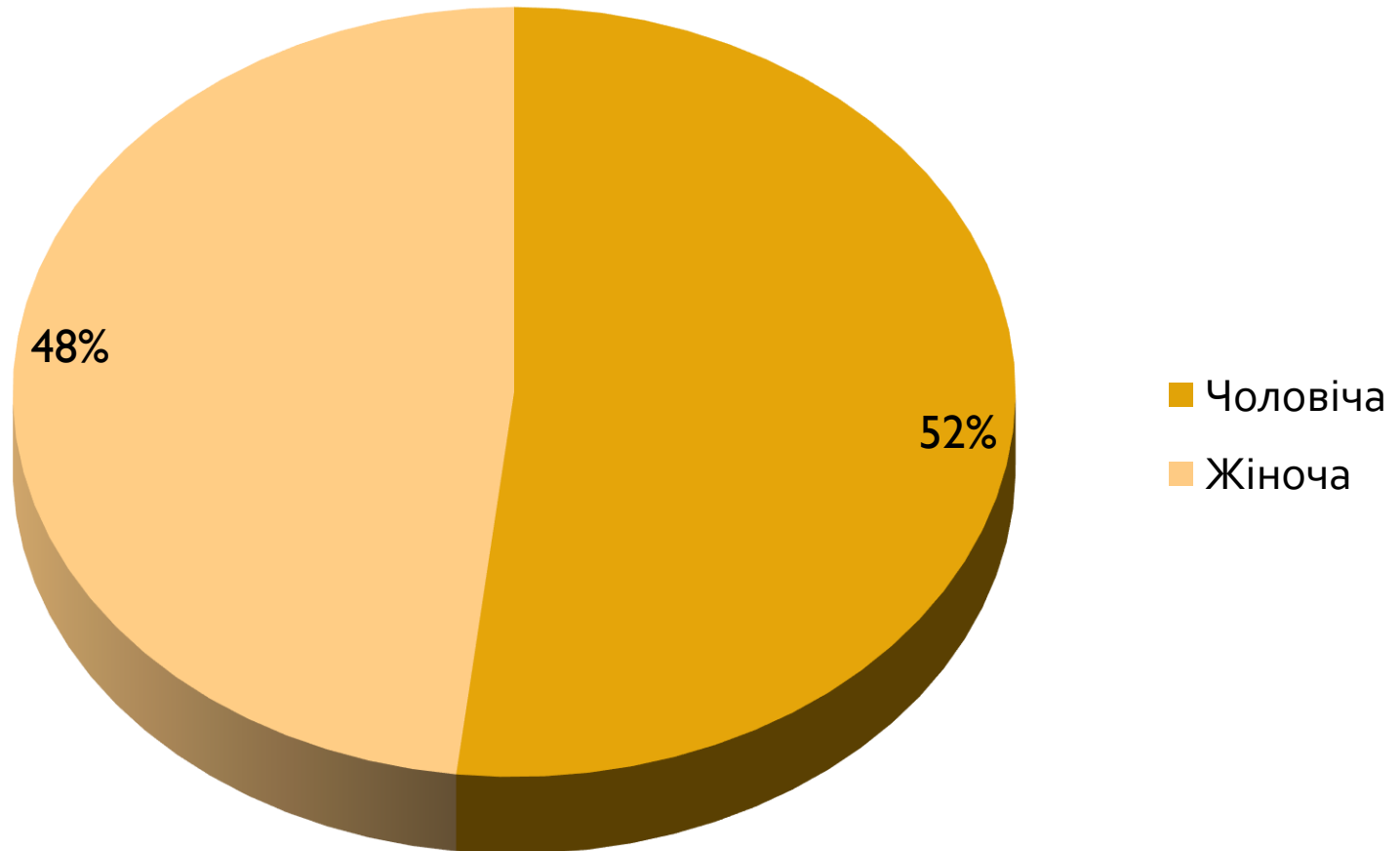
**Опитування проводилися безпосередньо в приміщеннях судів шляхом індивідуального особистого інтерв'ю.**



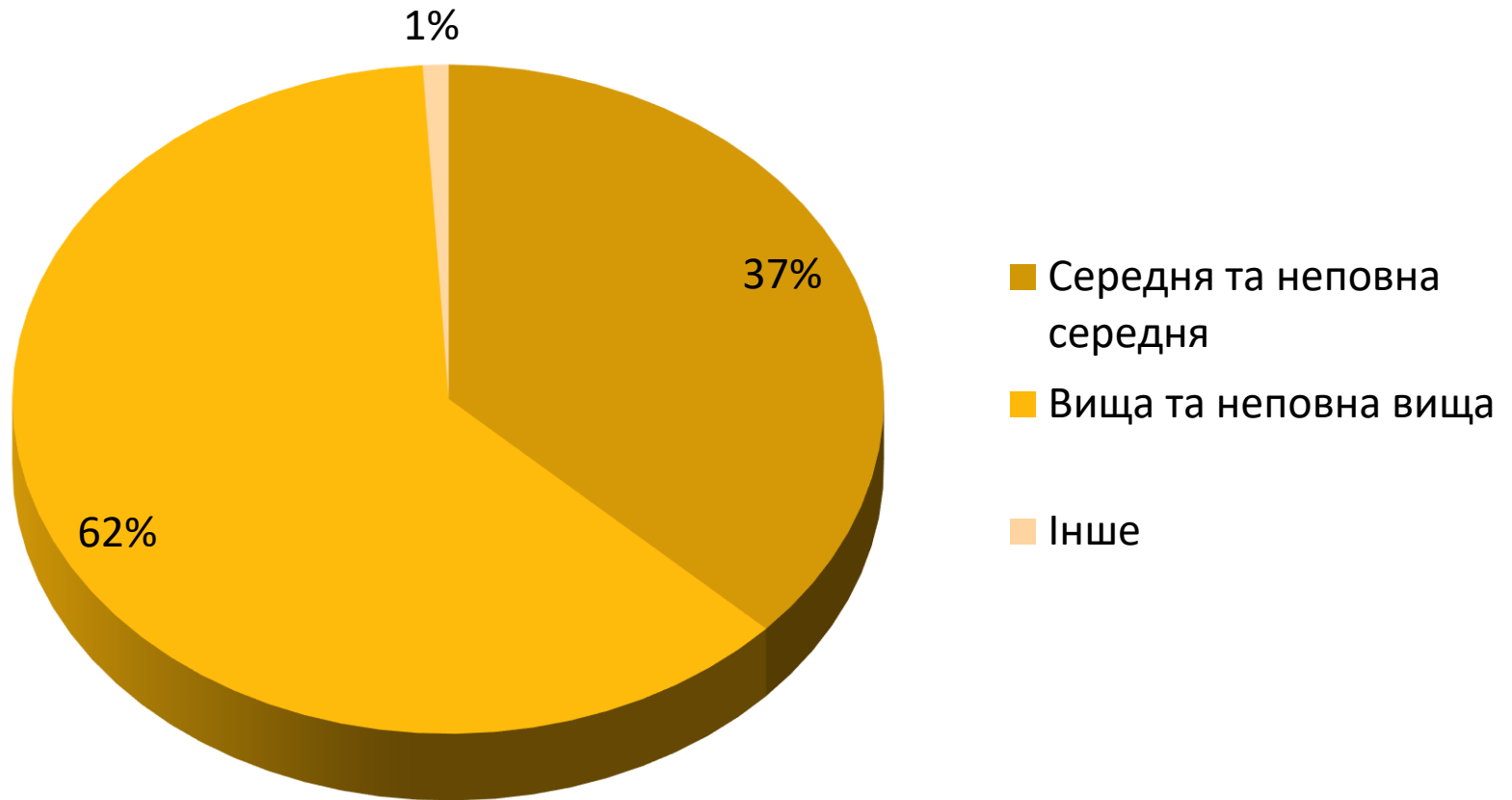
## Розподіл респондентів за віком



## Стать респондентів

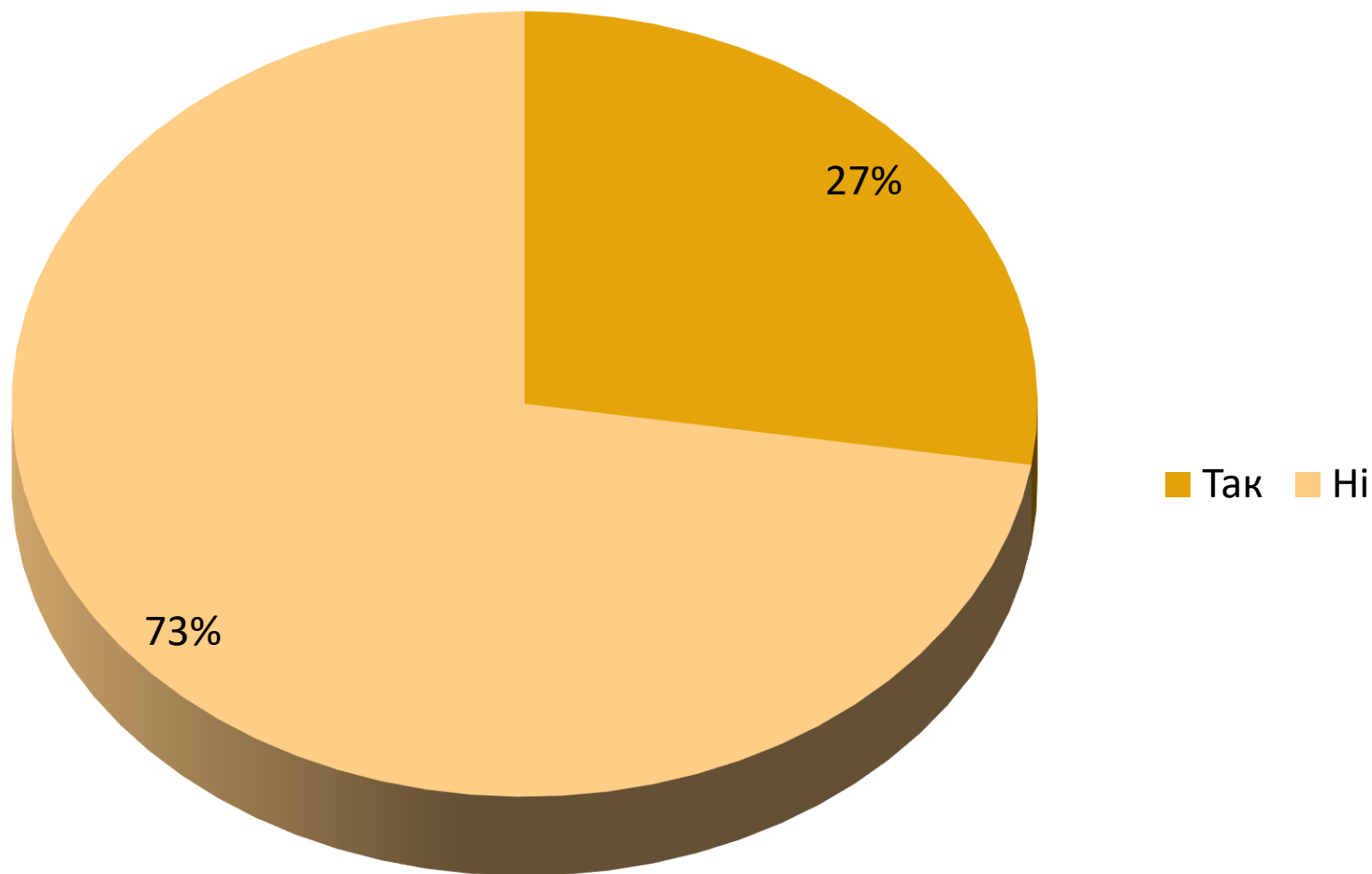


## Розподіл респондентів за рівнем освіти

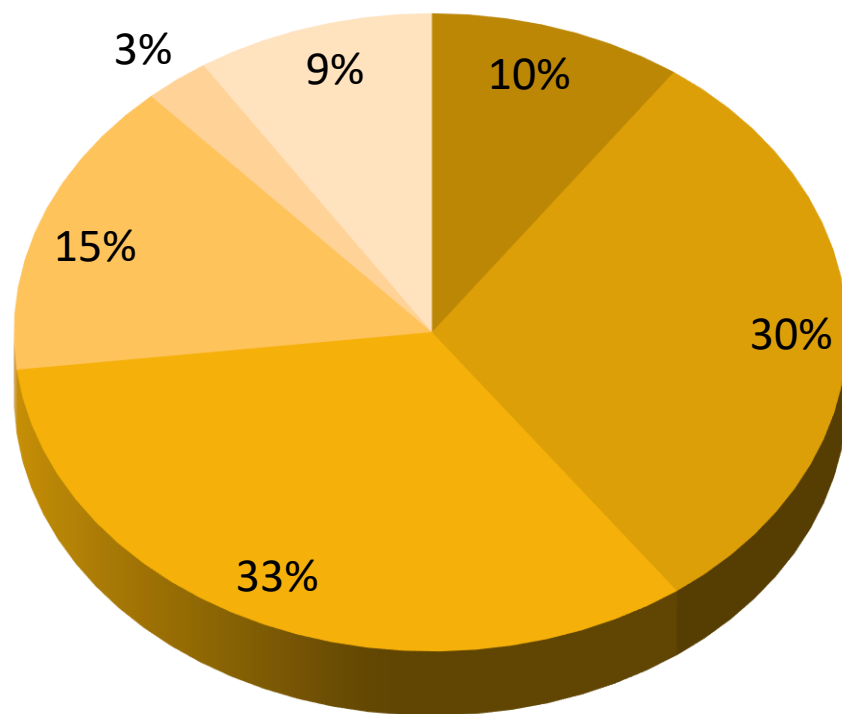




## Вища юридична освіта у респондентів



# 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

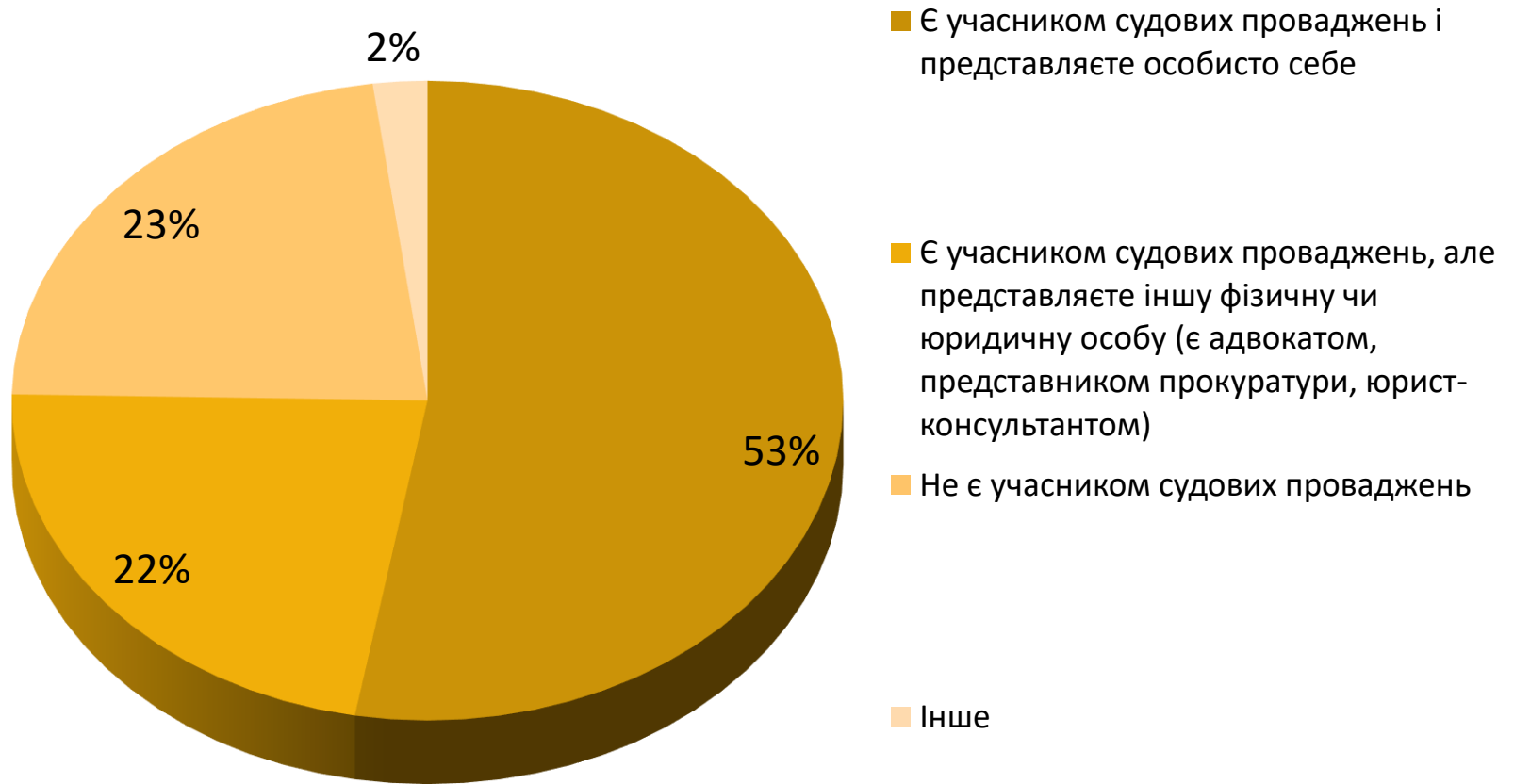
■ Вистачає на харчування, одяг, взуття, інші покупки. Але для придбання речей, які дорого коштують (таких як сучасний телевізор, холодильник, меблі) необхідно заощадити або позичити

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

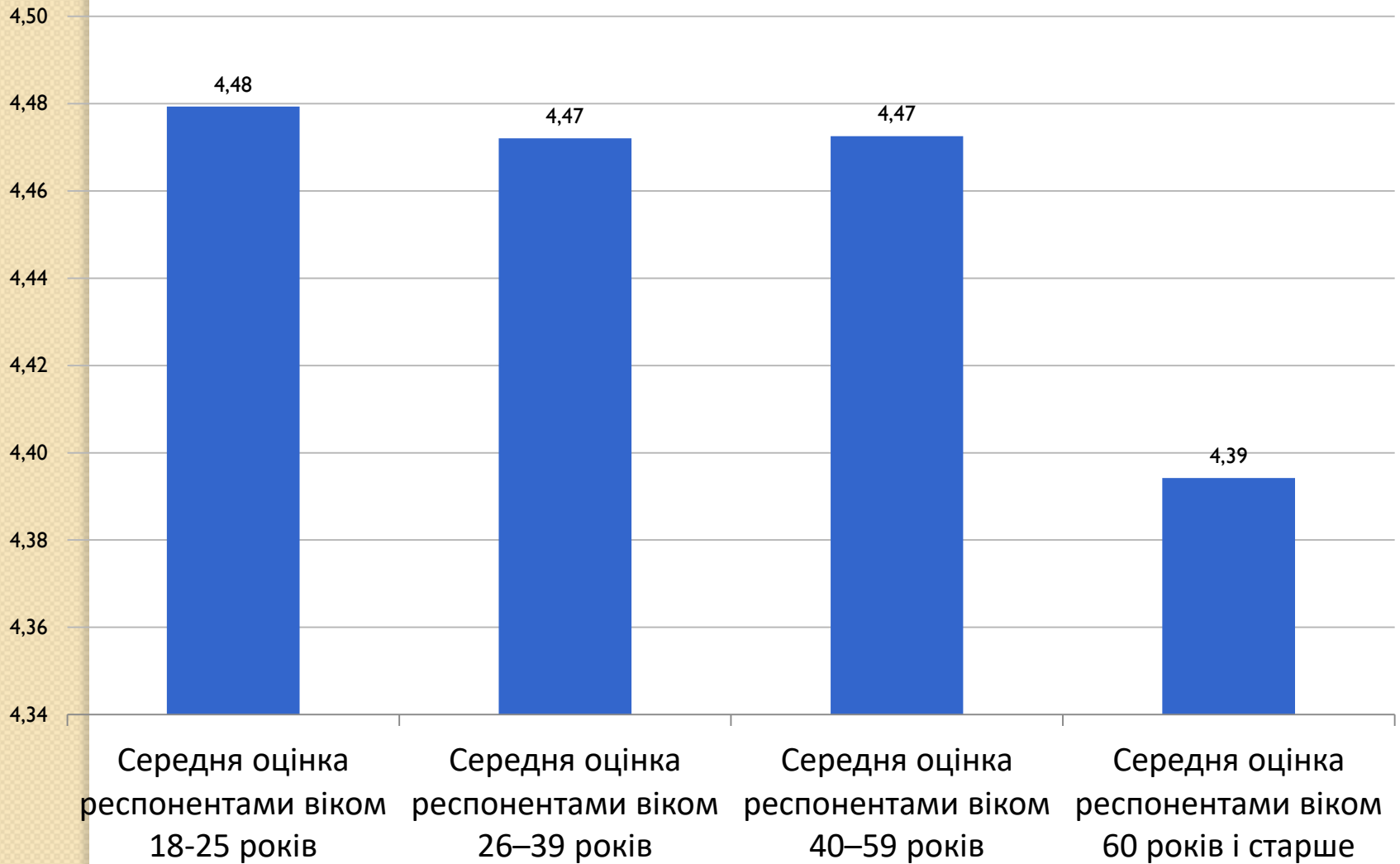
■ Будь-які необхідні покупки можу зробити в будь-який час

■ Не відповіли

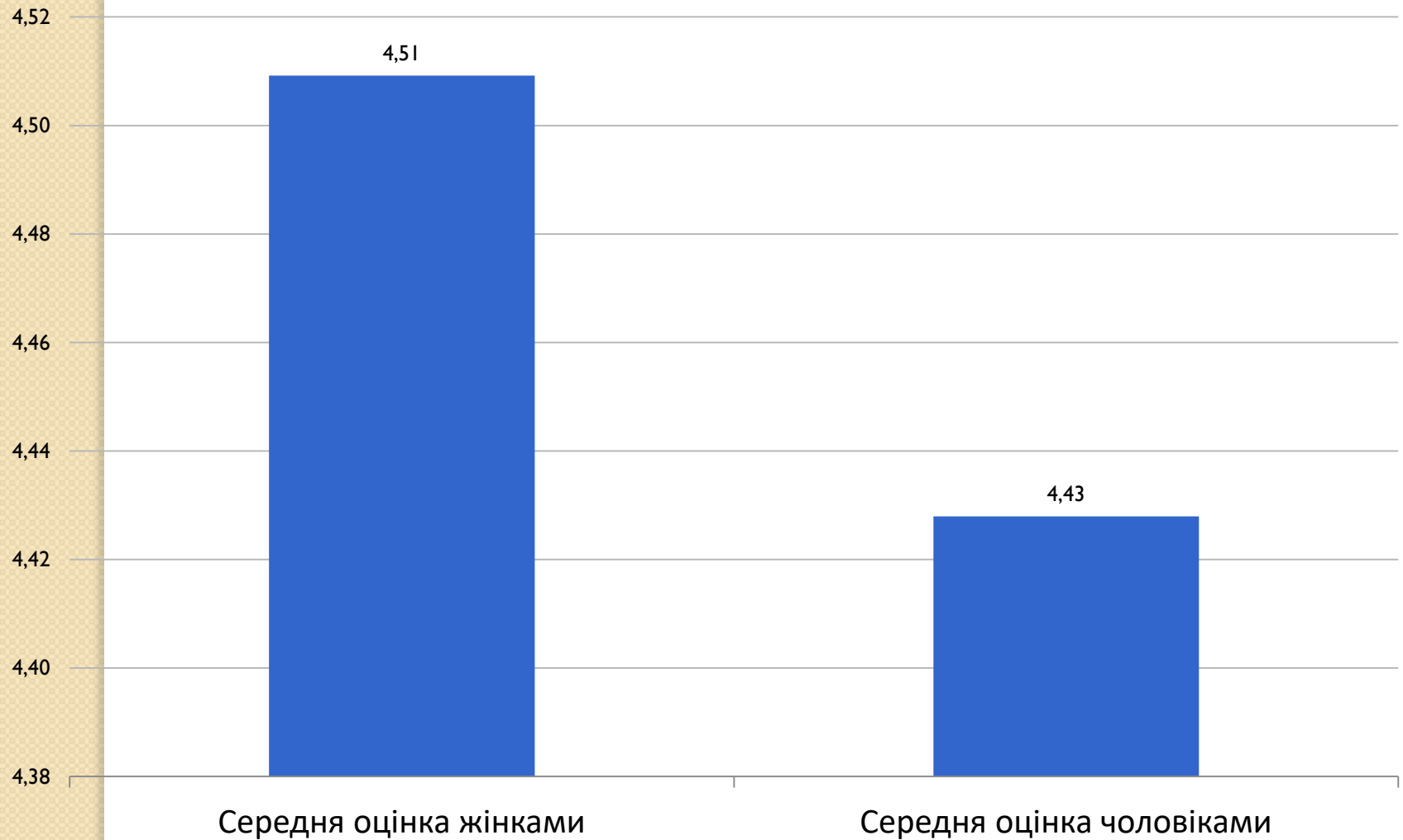
## Розподіл респондентів за роллю в суді



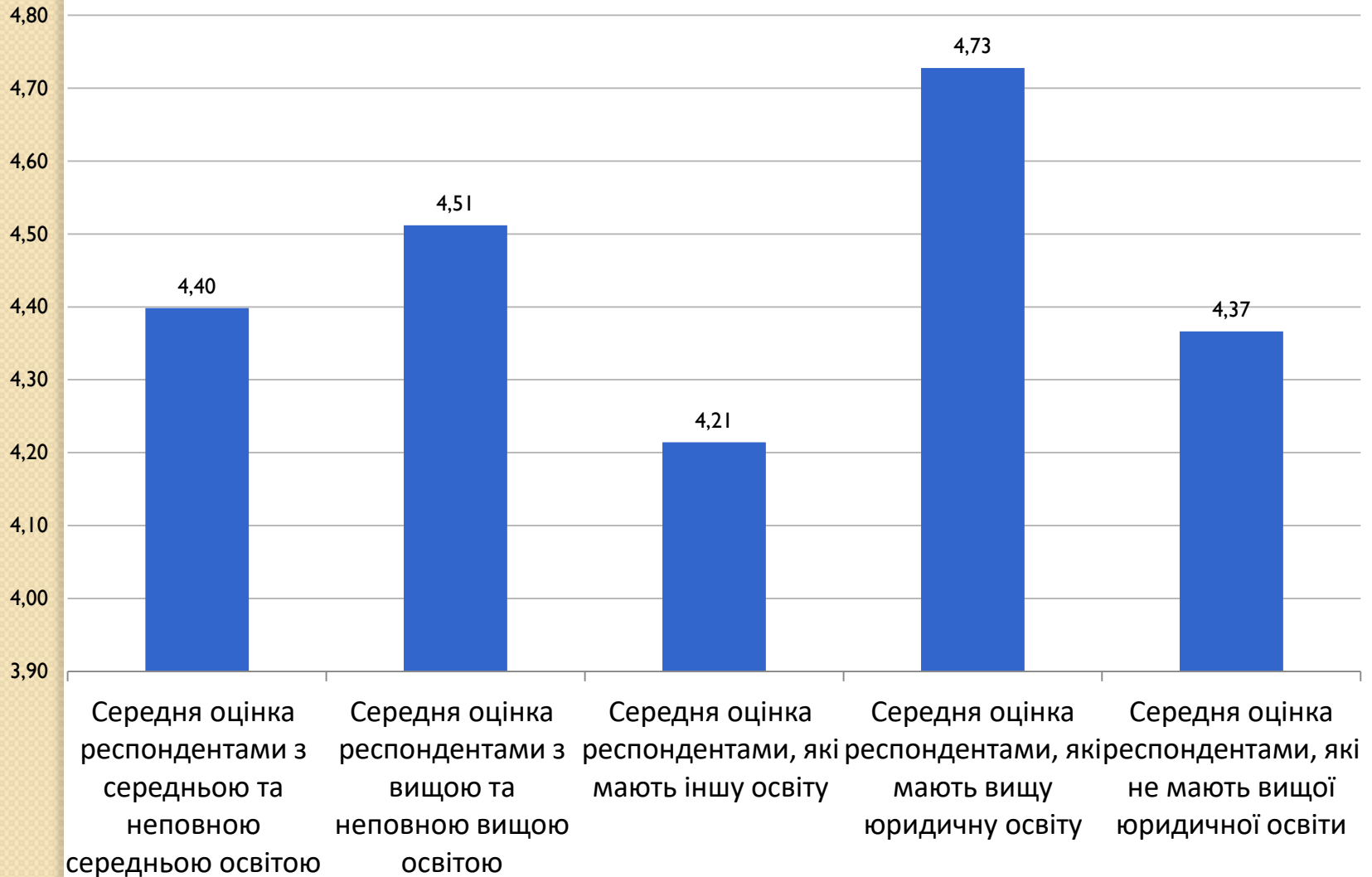
## Середня оцінка респондентами залежно від віку



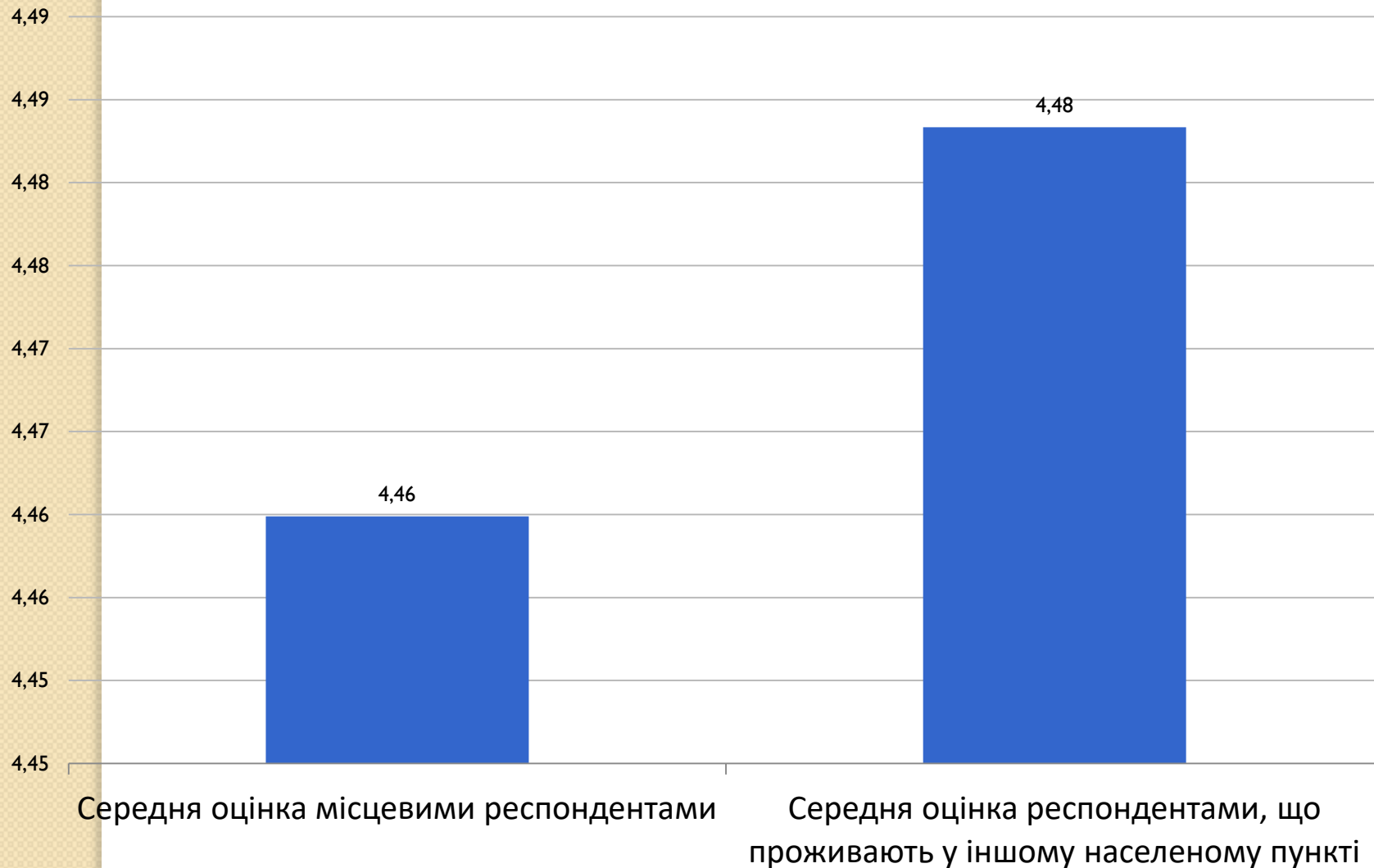
## Середня оцінка респондентами залежно від статі



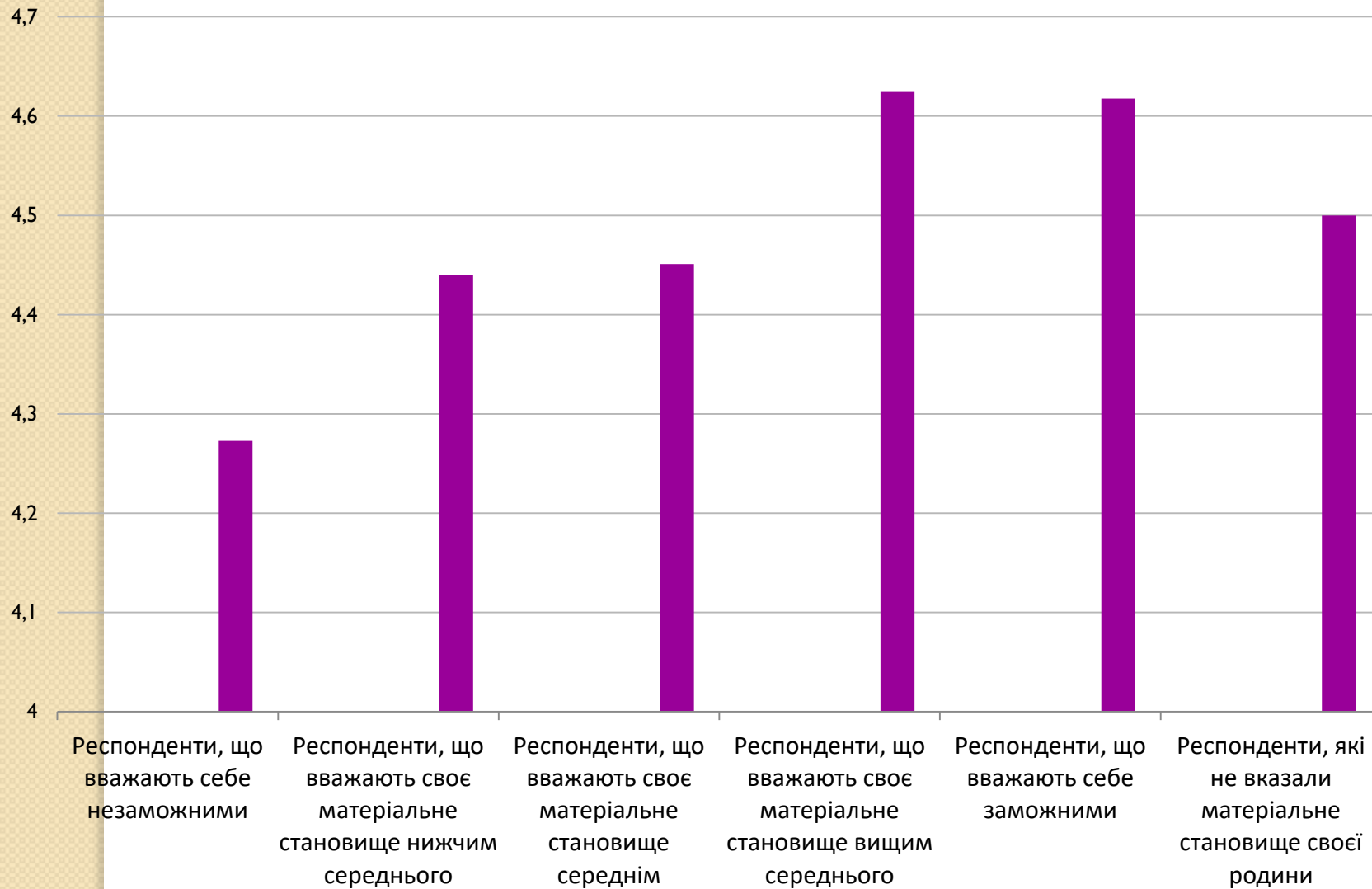
## Середня оцінка респондентами залежно від освіти



## Середня оцінка респондентами залежно від місця проживання

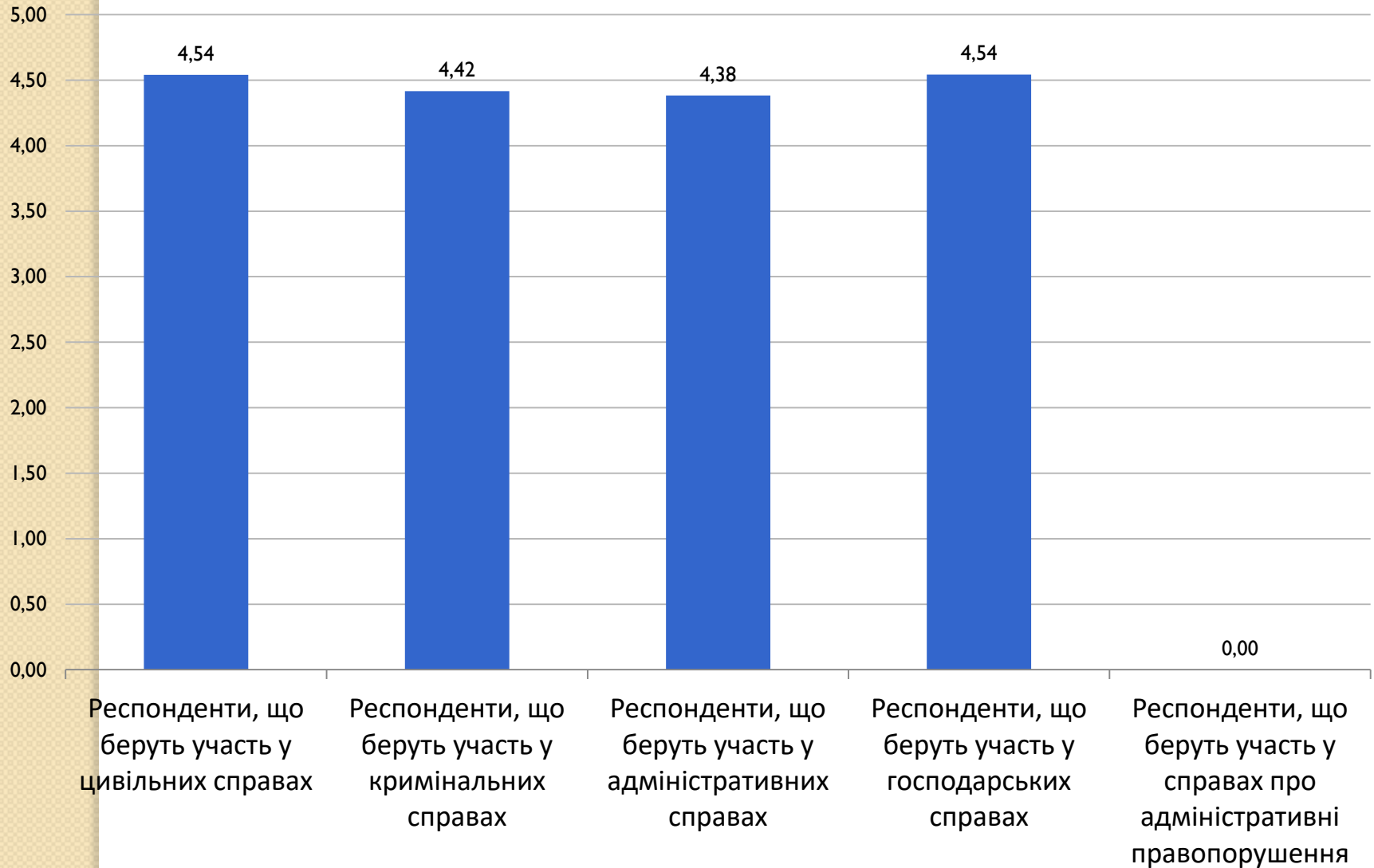


## Середня оцінка респондентами залежно від рівня доходів

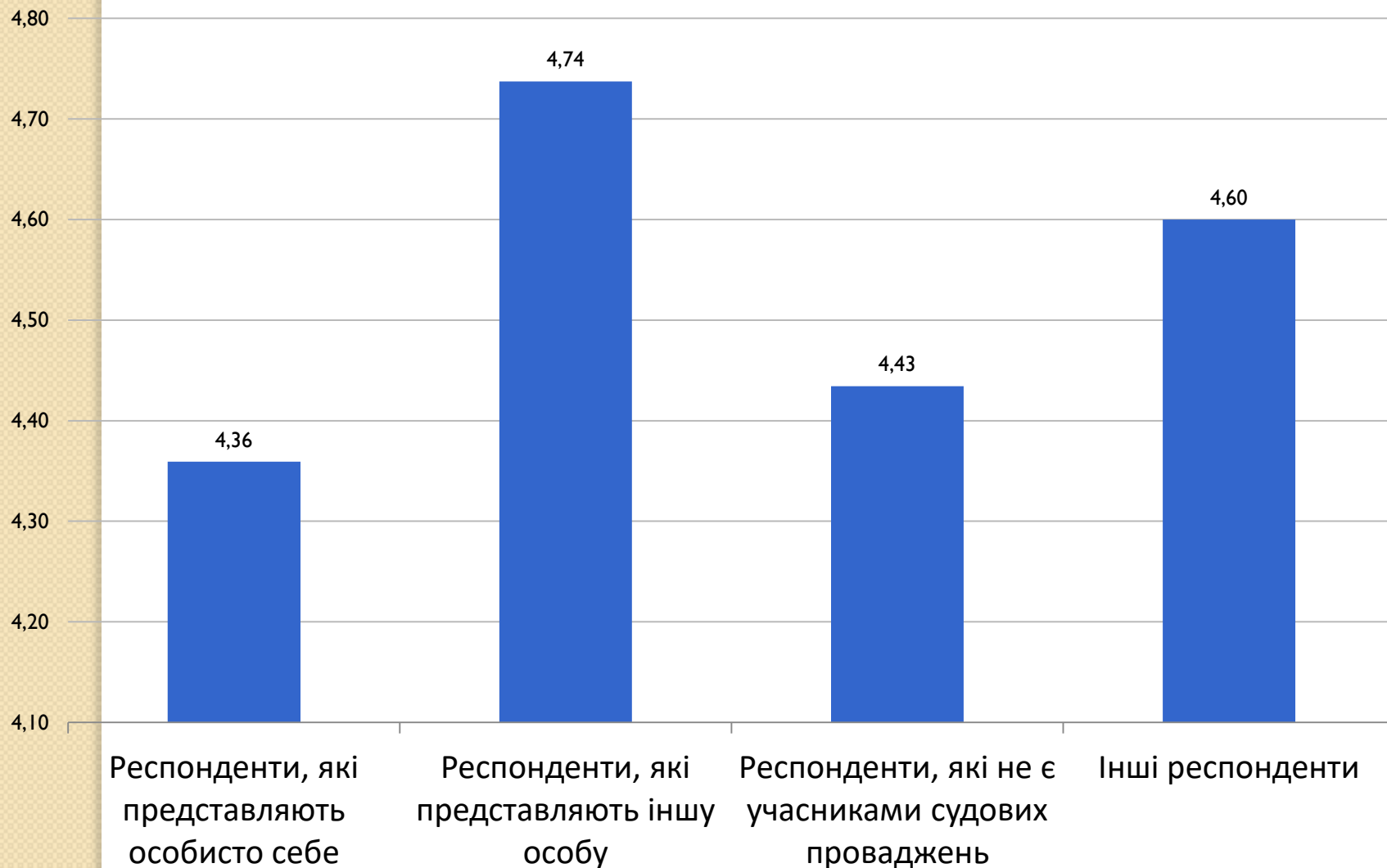




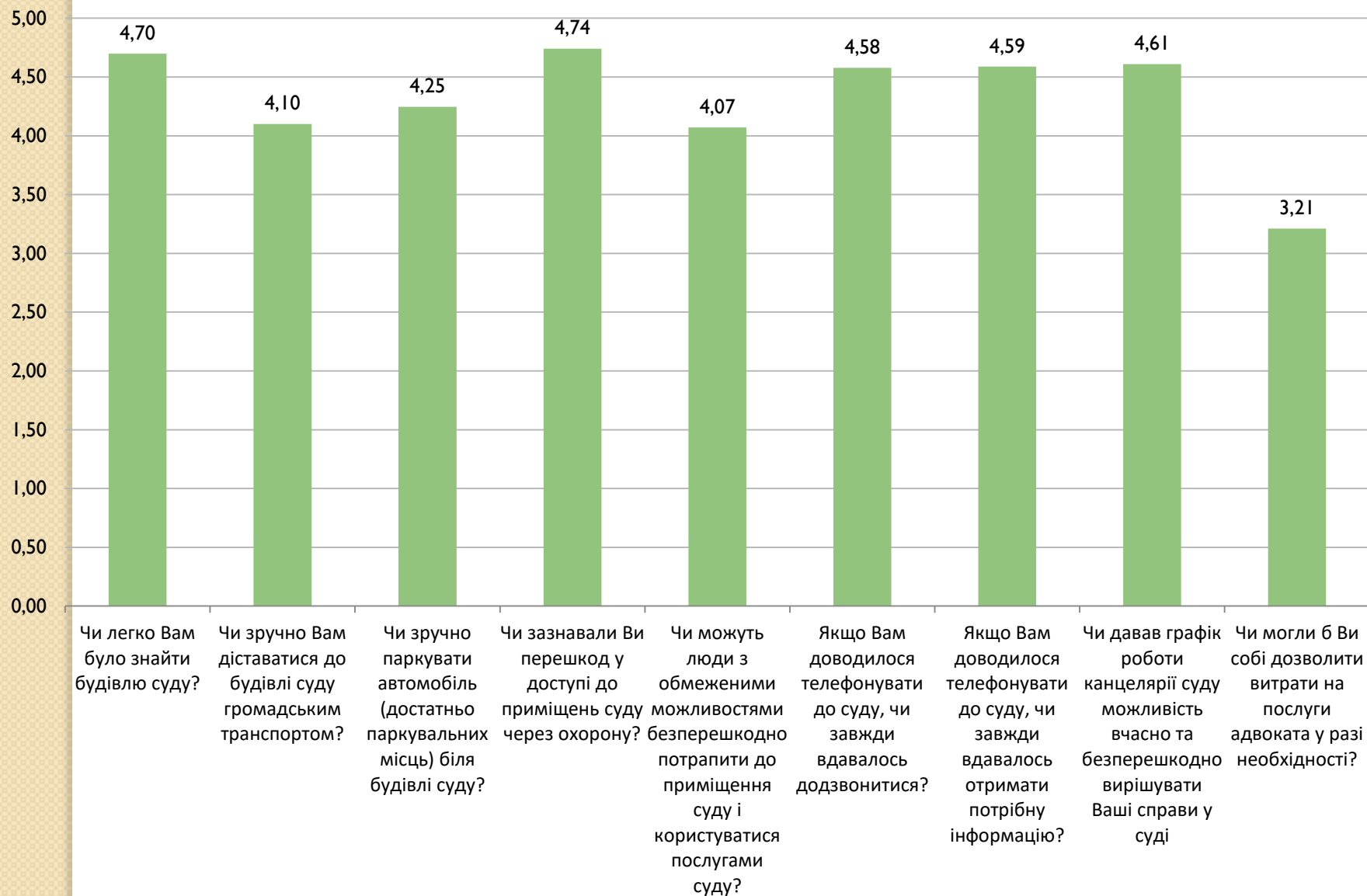
## Середня оцінка респондентами залежно від процесу



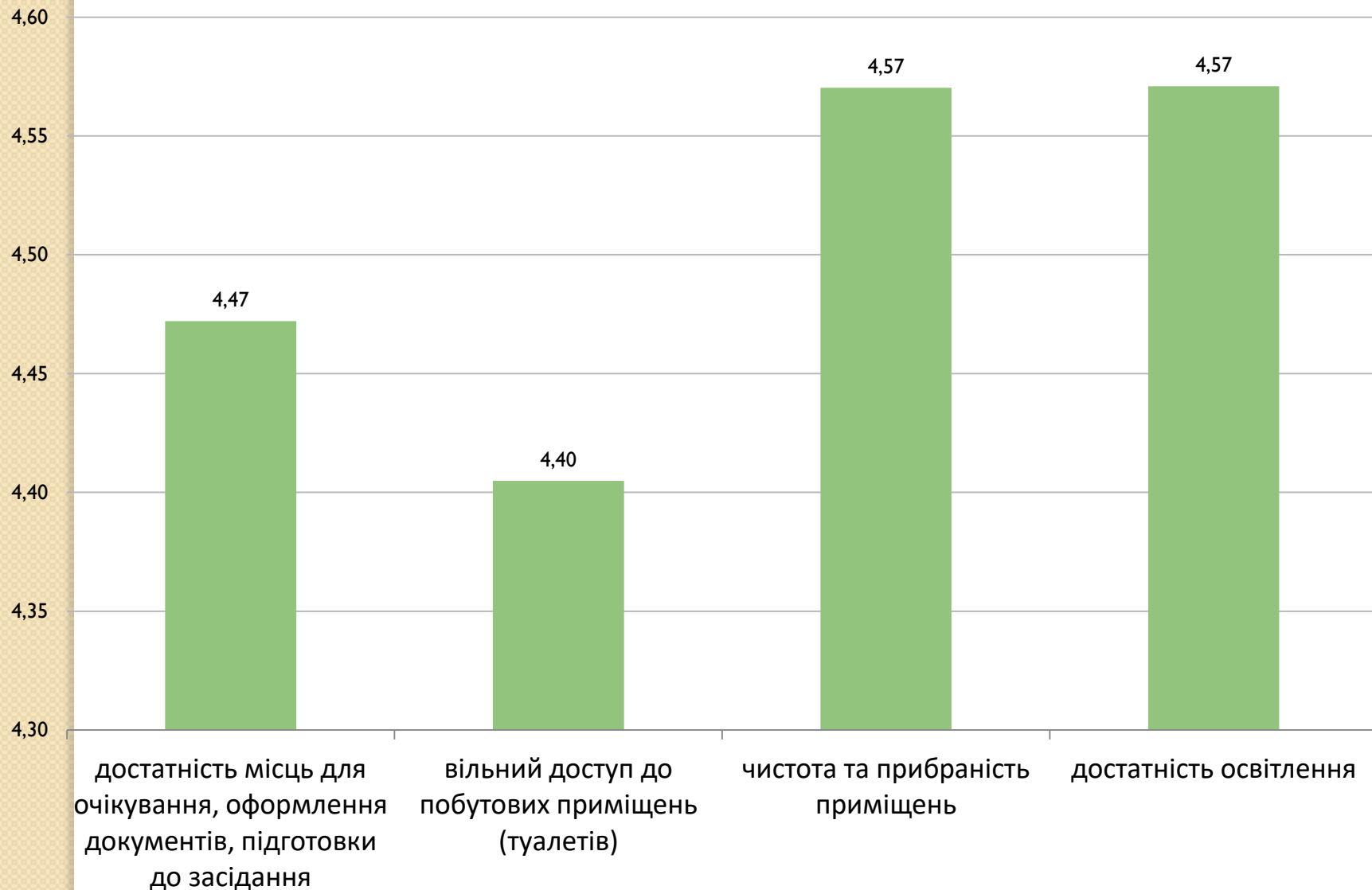
## Середня оцінка респондентами залежно від ролі в суді



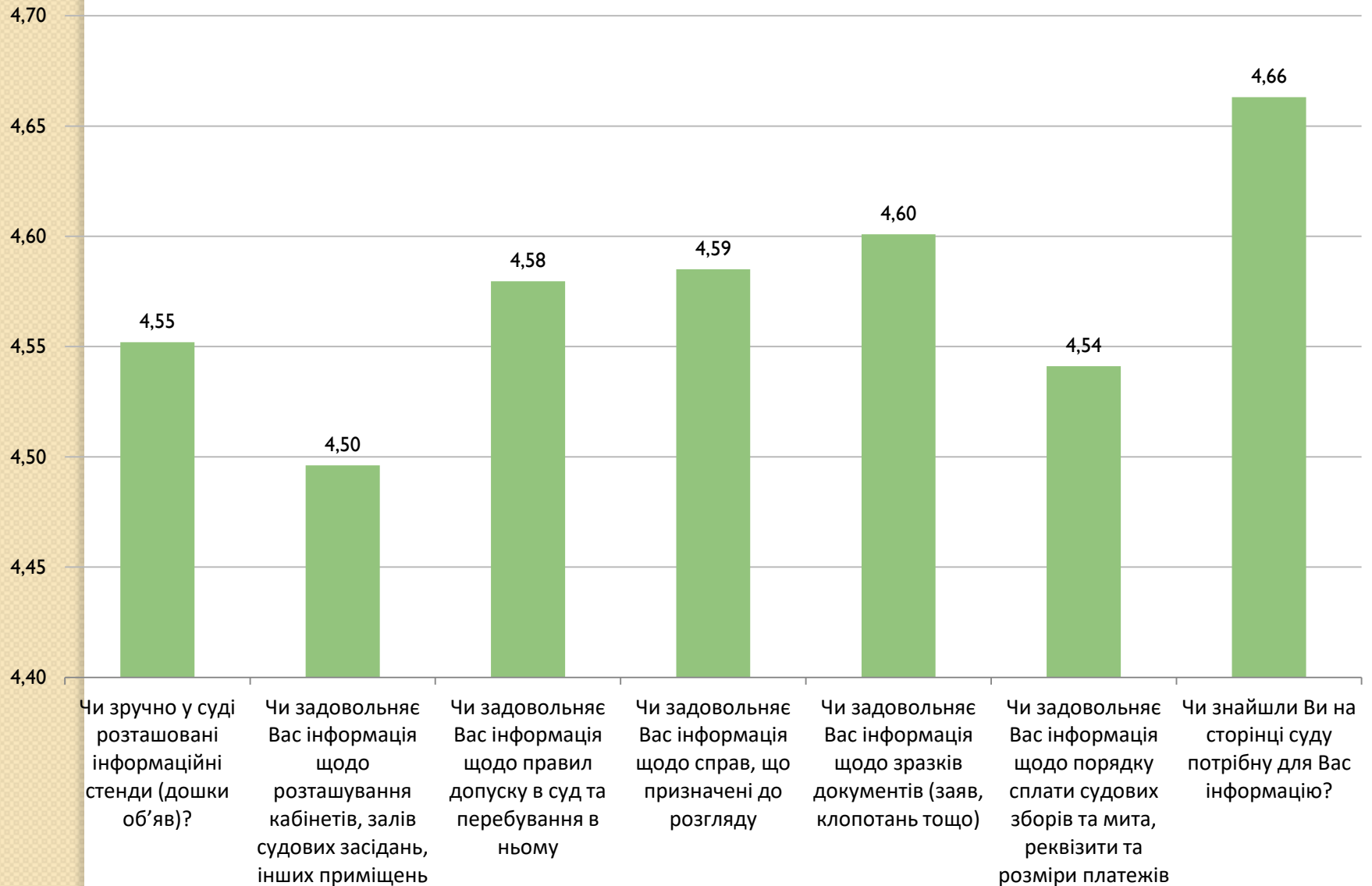
# Доступність суду



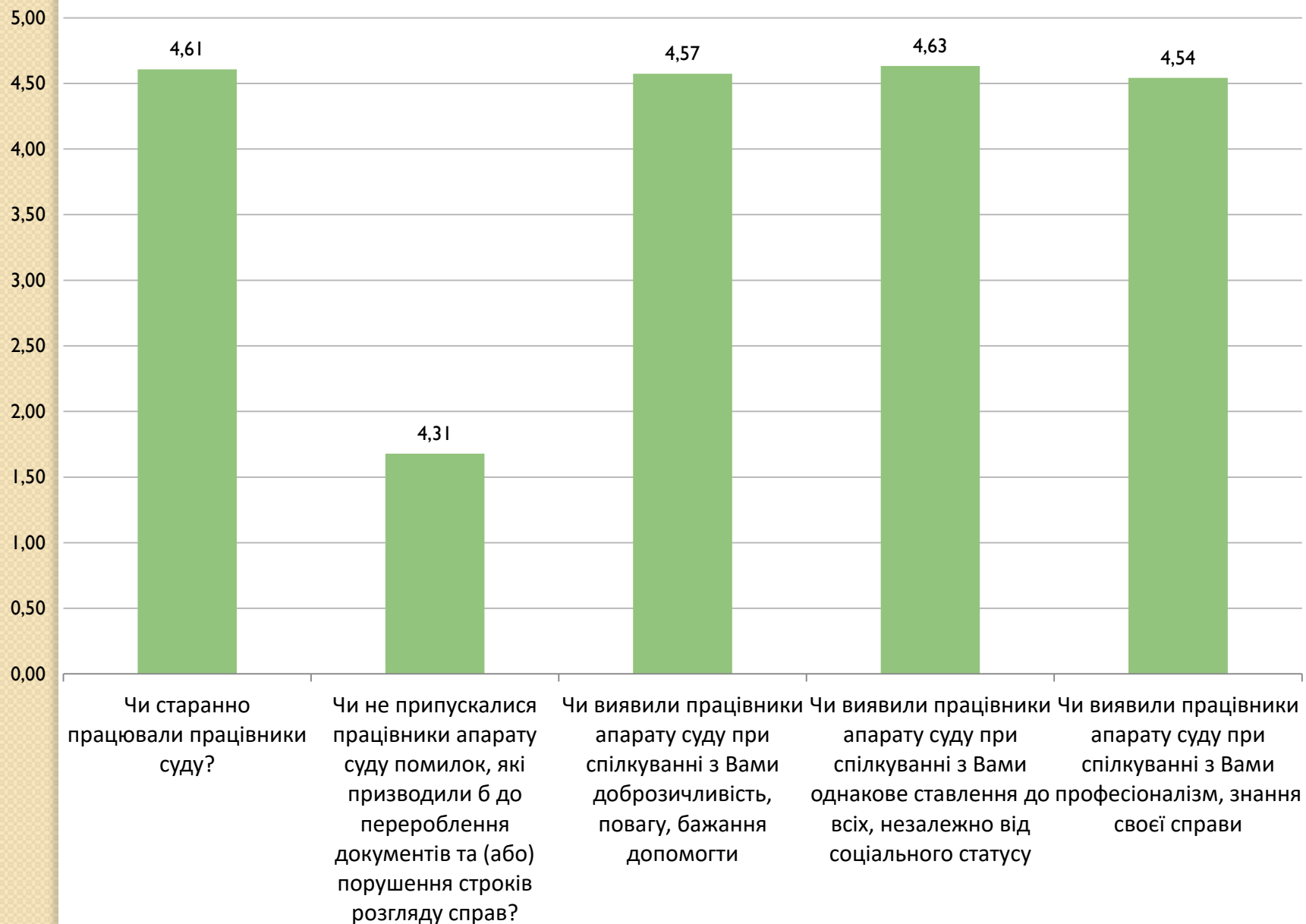
# Зручність та комфортність перебування у суді



# Повнота та ясність інформації



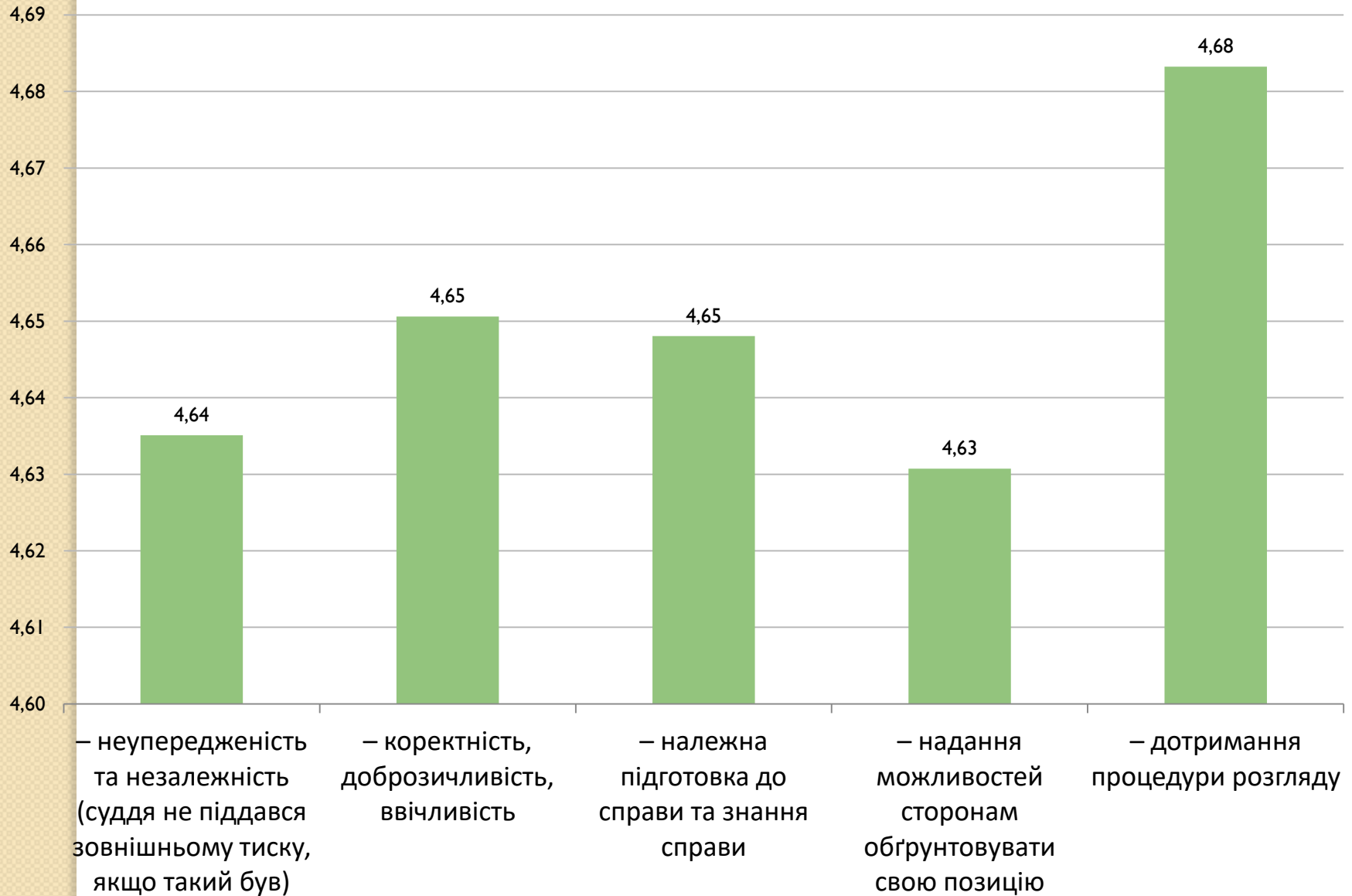
# Сприйняття роботи працівників апарату суду



# Дотримання строків судового розгляду



# Сприйняття роботи судді





# ЗМІНИ, РЕКОМЕНДАЦІ ТА СИСТЕМА «ЕЛЕКТРОННИЙ СУД»

*Ремонт*

*Парковка*

*Нові меблі*

*Збільшити приміщення суду*

*Вчасно розпочати судове 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](mailto:katrina.dankova@gmail.com)

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