

Калуський міськрайонний суд Івано-Франківської області (код суду – 345)

Показник	Одиниця виміру	Значення
Кількість респондентів	Кількість	70
Розподіл за віковими характеристиками	Відсотки	18–25 років – 4.3 %, 26–39 років – 52.9 %, 40–59 років – 31.4%, 60 років і старше – 11.4 %
Розподіл за статтю	Відсотки	Чоловіки – 54.3 %. Жінки – 45.7 %
Географічний розподіл	Відсотки, де проживають респонденти: у тому населеному пункті, де знаходиться суд, чи в іншому	В населеному пункті, де розташований цей суд, – 67.2 %. В іншому населеному пункті – 32.8%
Розподіл за матеріальними статками	Відсотки	Змушені економити на харчуванні – 11.4%. Вистачає на харчування та необхідний одяг, взуття; однак для таких покупок як гарний костюм, мобільний телефон, пілосос необхідно заощадити або позичити – 27.2 %. Вистачає на харчування, одяг, взуття, інші покупки, але для придбання речей, які дорого коштують (таких як сучасний телевізор, холодильник, меблі), необхідно заощадити або позичити – 35.7%. Вистачає на харчування, одяг, взуття, дорогі покупки, але для таких покупок як машина, квартира необхідно заощадити або позичити – 20%. Будь-які необхідні покупки можуть зробити в будь-який час –4.3 %. Важко сказати чи

Система оцінювання роботи суду (СОРС).

Модуль 4. Задоволеність роботою суду учасниками судових проваджень

		відмовилися від відповіді – відсутні відповіді 1.4%
Рівень освіти	Відсотки	Мають середню та неповну середню освіту – 60.9%. Мають вищу та неповну вищу освіту – 39.1 %. Мають вищу юридичну освіту – 16 %.
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) – 42 %. Учасники судових проваджень, які представляють інші фізичні чи юридичні особи (адвокати, прокурори, представники, юристи-консультанти) – 20.3%. Не є учасниками судових проваджень – 37.7 %.
Розподіл за судовим процесом	Відсотки	Цивільний процес – 52.4 %. Кримінальний процес – 16.7 %. Адміністративний процес – 19 %. Господарський процес - 9.5% Провадження у справах про адміністративні правопорушення – 2.4%
Розподіл за стадією розгляду справи	Відсотки	Розгляд справи ще не розпочато – 20.9 %. Справа перебуває в процесі розгляду – 72.1%. Розгляд справи завершено (винесено рішення) – 7 %.

Таблиця 4.1. 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)	3.45
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)	2.91
3	Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.91
4	Чи зазнавали респонденти певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	2.18
5	Чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	2.45
6	Чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.82

Система оцінювання роботи суду (СОРС).
Модуль 4. Задоволеність роботою суду учасниками судових проваджень

	інформацію телефоном?		
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)	4.09
8	Чи могли б респонденти дозволити витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) у разі необхідності?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	2.91

Таблиця 4.2. 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)	3.71
2	Вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.78
3	Чистота та прибраність приміщень	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.09
4	Достатність освітлення	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.51

Таблиця 4.3. 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)	3.73
2	Задоволеність наявністю інформації щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.55
3	Задоволеність наявністю інформації щодо правил допуску в суд та перебування в ньому	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.59
4	Задоволеність наявністю інформації щодо справ, що призначені до розгляду	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.77
5	Задоволеність наявністю інформації щодо зразків документів (заяв, клопотань, тощо)	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.45
6	Задоволеність наявністю інформації щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.20
7	Відсоток учасників проваджень, що користувалися	Відсоток	-

Система оцінювання роботи суду (СОРС).
Модуль 4. Задоволеність роботою суду учасниками судових проваджень

	сторінкою суду в мережі Інтернет?		
8	Чи знайшли учасники проваджень на сторінці суду потрібну інформацію?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.77

Таблиця 4.4. 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)	2.85
2	Виявлення працівниками апарату суду доброзичливості, поваги, бажання допомогти	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.36
3	Виявлення працівниками апарату суду однакового ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.55
4	Виявлення працівниками апарату суду професіоналізму, знання своєї справи	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.21

Таблиця 4.5. 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)	3.36
2	Врахування побажання учасника судового провадження при призначенні дня та часу засідання	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.76
3	Вчасне отримання повістки та повідомлення про розгляд справи	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.72
4	Обґрунтованість затримки/перенесення слухань у розгляді справи	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.68

Таблиця 4.6. 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)	3.66
2	Коректність, доброзичливість, ввічливість	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.97
3	Належна підготовка до справи та знання справи	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.21
4	Надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.24
5	Дотримання	Від 1 (цілком ні) до	4.21

	процедури розгляду	5 (цілком так)	
--	--------------------	----------------	--

Таблиця 4.7. Судові послуги, сервіси та стандарти

	Одиниця виміру	Значення
Скажіть, будь-ласка, чи погоджуєтеся Ви особисто із поняттям «судова послуга» ?	відсоток	цілком не погоджуюся - 10.2 %. швидше не погоджуюся - 15.3%. важко відповісти погоджуюся чи ні - 23.7%. швидше погоджуюся - 39%. цілком погоджуюся - 11.9%.
Скажіть, будь-ласка, чи погоджуєтеся Ви із думкою про те, що судові послуги можна умовно поділити на три групи: інформаційні послуги, серві	відсоток	цілком не погоджуюся - 6.9%. швидше не погоджуюся - 17.2 %. важко відповісти погоджуюся чи ні - 25.9%. швидше погоджуюся - 46.6%. цілком погоджуюся - 3.4 %.
Оберіть твердження, яке найбільше імпонує особисто Вам:	відсоток	надаю перевагу особистому перебуванню в судді - %. надаю перевагу особистому перебуванню в судді тоді, коли це справді необхідно чи цікаво - %. Надав (надала) б перевагу дистанційному вирішенню спорів - %.

Таблиця 4.8. 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		3,26	
Зручність та комфортність перебування у суді		4.02	
Повнота та ясність інформації		4.01	
Дотримання термінів судового розгляду		3,63	
Якість роботи працівників апарату суду		4.0	
Якість роботи судді		3,79	
Якість судових рішень		4.38	

Система оцінювання роботи суду (СОРС).
Модуль 4. Задоволеність роботою суду учасниками судових проваджень

ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС ЗА ВСІМА ВИМІРАМИ ЯКОСТІ		3,87	
СЕРЕДНЯ ОЦІНКА ЗА 5-БАЛЬНОЮ СИСТЕМОЮ		3,87	

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

Оптимізувати роботу канцелярії суду в частині прийняття та реєстрації документів; Ретельніше контролювати якість друку судових рішень; Враховувати побажання учасників судових проваджень при призначенні дати та часу судових засідань; Дотримуватися строків судового розгляду;

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	71.4
Ні	Відсоток	5.7
Не відповіли на запитання	Відсоток	22.9

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

Показник	Одиниця виміру	Значення
Кращі, ніж очікував	Відсоток	11.4
Гірші, ніж очікував	Відсоток	24.3
Відповідають очікуванням	Відсоток	57.1
Не відповіли на запитання	Відсоток	7.1

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
Важко сказати	Відсоток	21.4
Значно погіршилася	Відсоток	1.4
Дещо погіршилася	Відсоток	4.3
Залишилась без змін	Відсоток	17.1
Покращилась несуттєво	Відсоток	17.1
Покращилась значно	Відсоток	15.7

Система оцінювання роботи суду (СОРС).
Модуль 4. Задоволеність роботою суду учасниками судових проваджень

Не відповіли на запитання	Відсоток	22.9
---------------------------	----------	------

б) 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 та рекомендації:

Назва рекомендації	Вимір, до якого відноситься рекомендація	Коментар
Звернути увагу на важливість вчасного інформування про перенесення судових слухань учасників судового процесу.	Повнота та ясність інформації	Вдосконалення роботи по оповіщенню сторін. Покращити інформування людей. Доводити вчасно до відома, про засідання
Покращити матеріально-технічну базу, звернутись до місцевого ТУДСАУ про виділення коштів на проведення ремонту приміщення суду.	Зручність та комфортність перебування у суді	Ремонт у приміщенні суду, поставити кавові автомати
Звернути увагу працівників апарату суду на важливість вчасного надання необхідної інформації відвідувачам суду.	Повнота та ясність інформації	Вчасне надання інформації та вчасне попередження щодо розгляду справи та інших судових засідань інформуючого характеру
Звернути увагу на важливість вчасно починати судові засідання, Провести тренінги із судьями та працівниками апарату суду з приводу якісної організації свого робочого часу.	Сприйняття роботи судді	Вчасно починати розгляд справ.
Покращити матеріально-технічну базу, звернутись до місцевого ТУДСАУ про виділення коштів на проведення ремонту та обладнання приміщення суду для	Доступність суду	Немає жодних умов для інвалідів, встановити судову охорону

Система оцінювання роботи суду (СОРС).

Модуль 4. Задоволеність роботою суду учасниками судових проваджень

людей з обмеженими можливостями.		
Застосувати усі Законом передбачені можливості щодо доукомплектування штат суду судьями.	Доступність суду	збільшити кількість посад суддів
Розробити та розмістити схему розміщення залів на інформаційних стендах суду.	Повнота та ясність інформації	Показати схему розташування залів
Звернути увагу працівників апарату суду на дотримання норм “Правил поведінки працівника апарату суду” та “Загальних правил етичної поведінки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування ”, провести навчання.	Сприйняття роботи працівників апарату суду	Навчити вихованості працівників
Звернути увагу суддів на важливість збільшення рівня вихованість та поваги суддів до сторін, повідомити суддів про недопущення порушення судьями норм “Кодексу суддівської етики”	Сприйняття роботи судді	Підняти культуру поведінки суддів, суддям варто бути доброзичливішими до людей і мати бажання допомагати.