

**Арцизький районний суд Одеської області (код суду – 492)**

Показник	Одиниця виміру	Значення
Кількість респондентів	Кількість	60
Розподіл за віковими характеристиками	Відсотки	18–25 років – 15.0 %, 26–39 років – 28.3 %, 40–59 років – 48.3 %, 60 років і старше – 8.3 %
Розподіл за статтю	Відсотки	Чоловіки – 58.3 %. Жінки – 41.7 %
Географічний розподіл	Відсотки, де проживають респонденти: у тому населеному пункті, де знаходиться суд, чи в іншому	В населеному пункті, де розташований цей суд, – 86.7 %. В іншому населеному пункті – 13.3 %
Розподіл за матеріальними статками	Відсотки	Змушені економити на харчуванні – 16.7 %. Вистачає на харчування та необхідний одяг, взуття; однак для таких покупок як гарний костюм, мобільний телефон, пілосос необхідно заощадити або позичити – 43.3 %. Вистачає на харчування, одяг, взуття, інші покупки, але для придбання речей, які дорого коштують (таких як сучасний телевізор, холодильник, меблі), необхідно заощадити або позичити – 16.7 %. Вистачає на харчування, одяг, взуття, дорогі покупки, але для таких покупок як машина, квартира необхідно заощадити або позичити – 16.7 %. Будь-які необхідні покупки можуть зробити в будь-який час – 3.3 %. Важко сказати чи відмовилися від відповіді – 3.3 %
Рівень освіти	Відсотки	Мають середню та неповну середню освіту –

		38.3 %. Мають вищу та неповну вищу освіту – 61.7 %. Мають вищу юридичну освіту – 16.7 %.
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) – 30.0 %. Учасники судових проваджень, які представляють інші фізичні чи юридичні особи (адвокати, прокурори, представники, юристи-консультанти) – 18.3 %. Не є учасниками судових проваджень – 51.7 %.
Розподіл за судовим процесом	Відсотки	Цивільний процес – 27.6 %. Кримінальний процес – 17.2 %. Адміністративний процес – 24.1 %. Господарський процес – 24.1 %. Провадження у справах про адміністративні правопорушення – 6.9 %.
Розподіл за стадією розгляду справи	Відсотки	Розгляд справи ще не розпочато – 44.8 %. Справа перебуває в процесі розгляду – 51.7 %. Розгляд справи завершено (винесено рішення) – 3.4 %.

**Таблиці результатів**

Таблиця 4.1. 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	Учасники судових проваджень, які представляють особисто себе (позивачі, відповідачі, свідки або потерпілі)	18				5	4	9	4.4
2	Учасники судових проваджень, які представляють інші фізичні чи юридичні особи (адвокати, прокурори, представники, юристи-консультанти)	11			1		1	0	4.8
3	Не є учасниками судових проваджень	31			1	1	1	4	4.6
					0	0	6		

Таблиця 4.2. 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)	5.0
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)	5.0
3	Чи зручно паркувати автомобіль	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.6

	(достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду?		
4	Чи зазнавали респонденти певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони?	Відсоток «Так», «Ні»	«Так» – 100.0 %. «Більш-менш» – 0 %. «Ні» – 0 %.
5	Чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.6
6	Чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію телефоном?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.9
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)	4.9
8	Чи могли б респонденти дозволити витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) у разі необхідності?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	1.8
	ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.4

Таблиця 4.3. 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)	4.3
2	Вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.8
3	Чистота та прибраність приміщень	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.9
4	Достатність освітлення	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.9
	<b>ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС</b>	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.7

Таблиця 4.4. 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)	4.8
2	Задоволеність наявністю інформації щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.8
3	Задоволеність наявністю інформації щодо правил допуску в суд та перебування в ньому	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	5.0
4	Задоволеність	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.9

	наявністю інформації щодо справ, що призначені до розгляду	5 (цілком так)	
5	Задоволеність наявністю інформації щодо зразків документів (заяв, клопотань, тощо)	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.9
6	Задоволеність наявністю інформації щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.9
7	Відсоток учасників проваджень, що користувалися сторінкою суду в мережі Інтернет?	Відсоток	73.3
8	Чи знайшли учасники проваджень на сторінці суду потрібну інформацію?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.9
	<b>ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС</b>	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.9

Таблиця 4.5. 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)	4.8
2	Виявлення працівниками	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	5.0

	апарату суду доброзичливості, поваги, бажання допомогти		
3	Виявлення працівниками апарату суду однакового ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	5.0
4	Виявлення працівниками апарату суду професіоналізму, знання своєї справи	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	5.0
	<b>ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС</b>	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.9

Таблиця 4.6. 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)	4.6
2	Врахування побажання учасника судового провадження при призначенні дня та часу засідання	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.9
3	Вчасне отримання повістки та повідомлення про розгляд справи	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.9
4	Обґрунтованість затримки/ перенесення слухань у розгляді справи	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.9
	<b>ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС</b>	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.8

Таблиця 4.7. 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)	5.0
2	Коректність, доброзичливість, ввічливість	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	5.0
3	Належна підготовка до справи та знання справи	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	5.0
4	Надання можливостей сторонам обгрунтовувати свою позицію	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	5.0
5	Дотримання процедури розгляду	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	5.0
	<b>ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС</b>	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.8

Таблиця 4.8. Судове рішення. Відносні, кількісні та інтегральні показники за картками громадянського звітування тих респондентів, чиї справи вже завершено.

№	Показник	Одиниця виміру	Значення
1	Кількість респондентів, чиї справи вже завершено	Число	1
2	Рішення на користь респондента	Відсотки «Так» / «Ні»	«Так» – 83.3 % «Ні» – 11.1 %.
3	Наміри респондента оскаржувати рішення	Відсотки «Так» / «Ні»	«Так» – 11.1 %. «Ні» – 77.8 %.
4	Отримання респондентами тексту рішення по справі	Відсотки «Так» / «Ні»	«Так» – 83.3 %. «Ні» – 11.1 %.
5	Вчасне отримання респондентами	Відсотки «Так» / «Ні»	«Так» – 81.2 %. «Ні» – 18.8 %.



	тексту рішення по справі		
6	Легкість та доступність для розуміння мови викладення рішення	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.8
7	Сприйняття респондентами обґрунтованості рішення (чи було рішення добре обґрунтоване?)	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.7
8	Середня кількість судових засідань, що відбулися по справах тих респондентів, чиї справи вже завершено	Число	3.0
9	Середня кількість судових засідань, що не відбулися через неналежну організацію роботи суду	Число	0.0
10	Середня кількість візитів до суду, що не були пов'язані з судовими засіданнями	Число	3.7

Таблиця 4.9. 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	4.5	4.5	0.0
Зручність та комфортність перебування у суді	4.5	4.7	0.2
Повнота та ясність інформації	4.5	4.9	0.4
Дотримання термінів судового розгляду	4.5	4.8	0.3

Якість роботи працівників апарату суду	4.5	5.0	0.5
Якість роботи судді	4.5	5.0	0.5
Якість судових рішень		4.8	
ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС ЗА ВСІМА ВИМІРАМИ ЯКОСТІ	4.5	4.8	0.3
СЕРЕДНЯ ОЦІНКА ЗА 5-БАЛЬНОЮ СИСТЕМОЮ		4.6	

#### 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

Збільшити кількість суддів. Налагодити систему "Електронний суд"

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	55.0
Ні	Відсоток	1.7
Не відповіли на запитання	Відсоток	43.3

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

Показник	Одиниця виміру	Значення
Кращі, ніж очікував	Відсоток	18.3
Гірші, ніж очікував	Відсоток	1.7
Відповідають	Відсоток	48.3

очікуванням		
Не відповіли на запитання	Відсоток	31.7

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
Покращилась значно	Відсоток	15.0
Покращилась несуттєво	Відсоток	23.3
Залишилась без змін	Відсоток	6.7
Дещо погіршилася	Відсоток	0
Значно погіршилася	Відсоток	0
Важко сказати	Відсоток	11.7
Не відповіли на запитання	Відсоток	43.3

6) Для респондентів, що були в цьому суді раніше, чи відчули 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:

Робота суду оцінена більшістю респондентів на високому професійному рівні. Будівля суду є доступною для більшості відвідувачів. Матеріально-технічне забезпечення суду частково дозволяє забезпечити зручність та комфортність перебування відвідувачів. Інформація, яка розміщена в суді, є повною та доступною для переважної більшості респондентів. Якість роботи працівників апарату суду та суддів задовільняє більшість респондентів. Низька оцінка показника, що відображає доступність суду, пов'язана з тим, що третина респондентів не мають можливості дозволити витрати на послуги адвоката у разі необхідності. Крім того, з деяких питань, які стосуються отримання інформації від суду в телефонному режимі, більше  респондентів з тих чи інших причин не надали свою оцінку. Найнижчу оцінку відвідувачів має система "Електронний суд", однак респонденти відмовилися надавати свої пояснення оцінки системи.

#### Рекомендації: