## Миколаївський апеляційний суд (код суду – 784)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показник | Одиниця виміру | Значення |
| Кількість респондентів | Кількість | 90 |
| Розподіл за віковими характеристиками | Відсотки | 18–25 років – 18.9 %,  26–39 років – 42.2 %,  40–59 років – 28.9 %,  60 років і старше – 10.0 % |
| Розподіл за статтю | Відсотки | Чоловіки – 67.8 %.  Жінки – 32.2 % |
| Географічний розподіл | Відсотки, де проживають респонденти: у тому населеному пункті, де знаходиться суд, чи в іншому | В населеному пункті, де розташований цей суд, – 78.9 %. В іншому населеному пункті – 18.9 % |
| Розподіл за матеріальними статками | Відсотки | Змушені економити на харчуванні – 4.4 %. Вистачає на харчування та необхідний одяг, взуття; однак для таких покупок як гарний костюм, мобільний телефон, пилосос необхідно заощадити або позичити – 8.9 %. Вистачає на харчування, одяг, взуття, інші покупки, але для придбання речей, які дорого коштують (таких як сучасний телевізор, холодильник, меблі), необхідно заощадити або позичити – 26.7 %. Вистачає на харчування, одяг, взуття, дорогі покупки, але для таких покупок як машина, квартира необхідно заощадити або позичити – 32.2 %. Будь-які необхідні покупки можуть зробити в будь-який час – 18.9 %. Важко сказати чи відмовилися від відповіді – 8.9 % |
| Рівень освіти | Відсотки | Мають середню та неповну середню освіту – 3.3 %. Мають вищу та неповну вищу освіту – 93.3 %.  Мають вищу юридичну освіту – 67.8 %. |
| 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) – 18.9 %.  Учасники судових проваджень, які представляють інші фізичні чи юридичні особи (адвокати, прокурори, представники, юристи-консультанти) – 50.0 %.  Не є учасниками судових проваджень – 27.8 %. |
| Розподіл за судовим процесом | Відсотки | Цивільний процес – 40.0 %. Кримінальний процес – 53.8 %. Адміністративний процес – 3.8 %. Провадження у справах про адміністративні правопорушення – 2.5 %. |
| Розподіл за стадією розгляду справи | Відсотки | Розгляд справи ще не розпочато – 8.9 %. Справа перебуває в процесі розгляду – 79.7 %. Розгляд справи завершено (винесено рішення) – 6.3 %. Інше – 5.1 %. |

### 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) | 17 |  |  | 2 | 5 | 6 | 3 | 4.3 |
| 2 | Учасники судових проваджень, які представляють інші фізичні чи юридичні особи (адвокати, прокурори, представники, юристи-консультанти) | 45 |  |  | 2 | 10 | 26 | 5 | 4.6 |
| 3 | Не є учасниками судових проваджень | 25 |  |  | 2 | 6 | 8 | 3 | 4.4 |

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) | 4.2 |
| 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) | 3.4 |
| 3 | Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4.3 |
| 4 | Чи зазнавали респонденти певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони? | Відсоток «Так», «Ні» | «Так» – 85.6 %.  «Більш-менш» – 0 %.  «Ні» – 6.7 %. |
| 5 | Чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4.4 |
| 6 | Чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію телефоном? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4.3 |
| 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) | 4.4 |
| 8 | Чи могли б респонденти дозволити витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) у разі необхідності? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4.4 |
|  | ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4.2 |

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) | 4.7 |
| 2 | Вільний доступ до побутових приміщень (туалетів) | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4.7 |
| 3 | Чистота та прибраність приміщень | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4.7 |
| 4 | Достатність освітлення | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4.6 |
|  | ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС | 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) | 4.5 |
| 2 | Задоволеність наявністю інформації щодо розташування кабінетів, залів судових засідань,  інших приміщень | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4.5 |
| 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) | 4.6 |
| 5 | Задоволеність наявністю інформації щодо зразків документів (заяв, клопотань, тощо) | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4.5 |
| 6 | Задоволеність наявністю інформації щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізити  та розміри платежів | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4.6 |
| 7 | Відсоток учасників проваджень, що користувалися сторінкою суду в мережі Інтернет? | Відсоток | 52.3 |
| 8 | Чи знайшли учасники проваджень на сторінці суду потрібну інформацію? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4.2 |
|  | ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4.5 |

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) | 4.5 |
| 2 | Виявлення працівниками апарату суду доброзичливості, поваги, бажання допомогти | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4.7 |
| 3 | Виявлення працівниками апарату суду однакового ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4.9 |
| 4 | Виявлення працівниками апарату суду професіоналізму, знання своєї справи | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4.8 |
|  | ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4.7 |

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) | 4.0 |
| 2 | Врахування побажання учасника судового провадження при призначенні дня та часу засідання | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 3.9 |
| 3 | Вчасне отримання повістки та повідомлення про розгляд справи | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4.5 |
| 4 | Обґрунтованість затримки/ перенесення слухань у розгляді справи | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4.3 |
|  | ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4.2 |

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) | 4.8 |
| 2 | Коректність, доброзичливість, ввічливість | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4.8 |
| 3 | Належна підготовка до справи та знання справи | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4.8 |
| 4 | Надання можливостей сторонам обгрунтовувати свою позицію | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4.8 |
| 5 | Дотримання процедури розгляду | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4.7 |
|  | ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4.2 |

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 | 5 |
| 2 | Рішення на користь респондента | Відсотки «Так» / «Ні» | «Так» – 16.7 % «Ні» – 19.4 %. |
| 3 | Наміри респондента оскаржувати рішення | Відсотки «Так» / «Ні» | «Так» – 16.7 %. «Ні» – 25.0 %. |
| 4 | Отримання респондентами тексту рішення по справі | Відсотки «Так» / «Ні» | «Так» – 48.6 %. «Ні» – 8.3 %. |
| 5 | Вчасне отримання респондентами тексту рішення по справі | Відсотки «Так» / «Ні» | «Так» – 52.6 %. «Ні» – 3.5 %. |
| 6 | Легкість та доступність для розуміння мови викладення рішення | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4.7 |
| 7 | Сприйняття респондентами обґрунтованості рішення (чи було рішення добре обґрунтоване?) | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4.3 |
| 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 | 0.2 |
| 10 | Середня кількість візитів до суду, що не були пов’язані з судовими засіданнями | Число | 2.2 |

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 |  | 4.2 |  |
| Зручність та комфортність перебування у суді |  | 4.7 |  |
| Повнота та ясність інформації |  | 4.5 |  |
| Дотримання термінів судового розгляду |  | 4.2 |  |
| Якість роботи працівників апарату суду |  | 4.7 |  |
| Якість роботи судді |  | 4.8 |  |
| Якість судових рішень |  | 4.5 |  |
| ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС ЗА ВСІМА ВИМІРАМИ ЯКОСТІ |  | 4.5 |  |
| СЕРЕДНЯ ОЦІНКА ЗА 5-БАЛЬНОЮ СИСТЕМОЮ |  | 4.5 |  |

### 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 | 80.0 |
| Ні | Відсоток | 5.0 |
| Не відповіли на запитання | Відсоток | 15.0 |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показник | Одиниця виміру | Значення |
| Кращі, ніж очікував | Відсоток | 26.8 |
| Гірші, ніж очікував | Відсоток | 4.9 |
| Відповідають очікуванням | Відсоток | 53.7 |
| Не відповіли на запитання | Відсоток | 14.6 |

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 | 25.6 |
| Покращилась несуттєво | Відсоток | 17.1 |
| Залишилась без змін | Відсоток | 18.3 |
| Дещо погіршилася | Відсоток | 0 |
| Значно погіршилася | Відсоток | 0 |
| Важко сказати | Відсоток | 17.1 |
| Не відповіли на запитання | Відсоток | 22.0 |

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 як установи організована на доброму рівні; Переважна більшість учасників судових проваджень оцінили роботу суду на високому рівні не в залежності від того, чи було рішення по справі винесено на їх користь; Також, більше ніж третина опитуваних мають повну вищу юридичну освіту, а отже думка учасників судових проваджень щодо сприйняття роботи суду є достатньо об'єктивною; Матеріально-технічна частина для роботи суду забезпечена на досить високому рівні, що підтверджується думкою 80% респондентів; Деякі відвідувачі суду зазнавали незручностей, дістаючись до будівлі суду громадським транспортом;

Рекомендації:

Переглянути графіки судових засідань, зробити їх більш реалістичними, в подальшому за можливості врахувати побажання сторін (особливо для учасників з інших населених пунктів);  
При винесенні судових рішень суддями, більше деталізовувати мотивувальну частину в частині обгрунтування позиції суду;  
В разі виникнення затримок чи перенесення слухань по справах, роз’яснювати учасникам судових проваджень причини таких дій;  
Висвітлити на сайті суду оптимальні маршрути, якими можна дістатися до будівлі суду, користуючись громадським транспортом;