



Готель «Надія»
м. Івано-Франківськ,
вул. Незалежності, 40



17 жовтня
2019р.
10:00 год.

U-REPORT: ОЦІНКА ЯКОСТІ РОБОТИ МІСЦЕВИХ ЗАГАЛЬНИХ СУДІВ

презентація результатів опитування учасників
судових проваджень Івано-Франківської області



USAID
ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ



Територіальне управління
в Івано-Франківській області



Цей захід здійснюється за підтримки американського народу, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках Програми «Нове правосуддя»

*«Якщо хочеш йти швидко - йди
один. Якщо хочеш йти
далеко - йдіть разом»*



Цей захід здійснюється за підтримки американського народу, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках Програми «Нове правосуддя»

РЕЗУЛЬТАТИ проекту

«U-Report: оцінка якості роботи місцевих судів Івано-Франківської області»

- опитано відвідувачів **усіх** судових установ Івано-Франківської області
- налагоджено **партнерські взаємини** із 95 % судових відомств Прикарпаття
- масив даних - **1400** інтерв'ю
- розроблено **89 практичних рекомендацій** судовим установам регіону задля покращення їхньої роботи
- дослідження проведене на базі спеціалізованої **цифрової платформи** із високим ступенем захисту надійності та автоматичною обробки даних



Цей захід здійснюється за підтримки американського народу, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках Програми «Нове правосуддя»

КОМАНДА проекту

«U-Report: оцінка якості роботи місцевих судів Івано-Франківської області»
та ініціативна група партнерства з впровадження судових інновацій на території
Івано-Франківської області

- ГО «Культурно-освітнє товариство інвалідів «Українська молодіжна група»
- (*Андрій Марков, Андрій Філіпчук* та ін.)
- Територіальне управління Державної судової адміністрації України в Івано-Франківській області (*Оксана Рибак, Ігор Андрієчко, Олена Богдашка, Володимир Оліяр* та ін.), а також ініціативна група партнерства (*Андрій Малєєв, Олексій Філімонов, Людмила-Безусова-Попович* та ін.)
- Експертка проекту – *Уляна Сидор*, ГО «Центр муніципального та регіонального розвитку - ресурсний центр»
- Науковці Прикарпатського національного університету (*Любомир Никируй, Василь Варварук, Андрій Аннич, Віталій Надурак, Ольга Максимович*)
- Інтерв'юери проекту



Цей захід здійснюється за підтримки американського народу, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках Програми «Нове правосуддя»

Проект здійснено в рамках конкурсу проектів неурядових організацій на отримання грантів на проведення опитувань громадян-учасників судових проваджень щодо їхньої задоволеності роботою судів України з використанням **Карток громадянського звітування (КГЗ) Програми USAID «Нове правосуддя»**

Проект спрямований на вивчення думок учасників судових проваджень на предмет оцінювання якості роботи судових інституцій за методикою Карток громадського звітування (КГЗ), що затверджена рішенням Ради суддів України **№28 від 02 квітня 2015 року**.

Проект реалізує «Культурно-освітнє товариство інвалідів «Українська молодіжна група» у партнерстві з Територіальним управлінням Державної судової адміністрації України Івано-Франківської області та Прикарпатським національним університетом імені Василя Стефаника згідно меморандуму про партнерство і співробітництво.



Цей захід здійснюється за підтримки американського народу, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках Програми «Нове правосуддя»

Методологія

опитування проводилося в усіх судових установах івано-Франківської області на базі спеціалізованої цифрової платформи на основі Карток громадського звітування

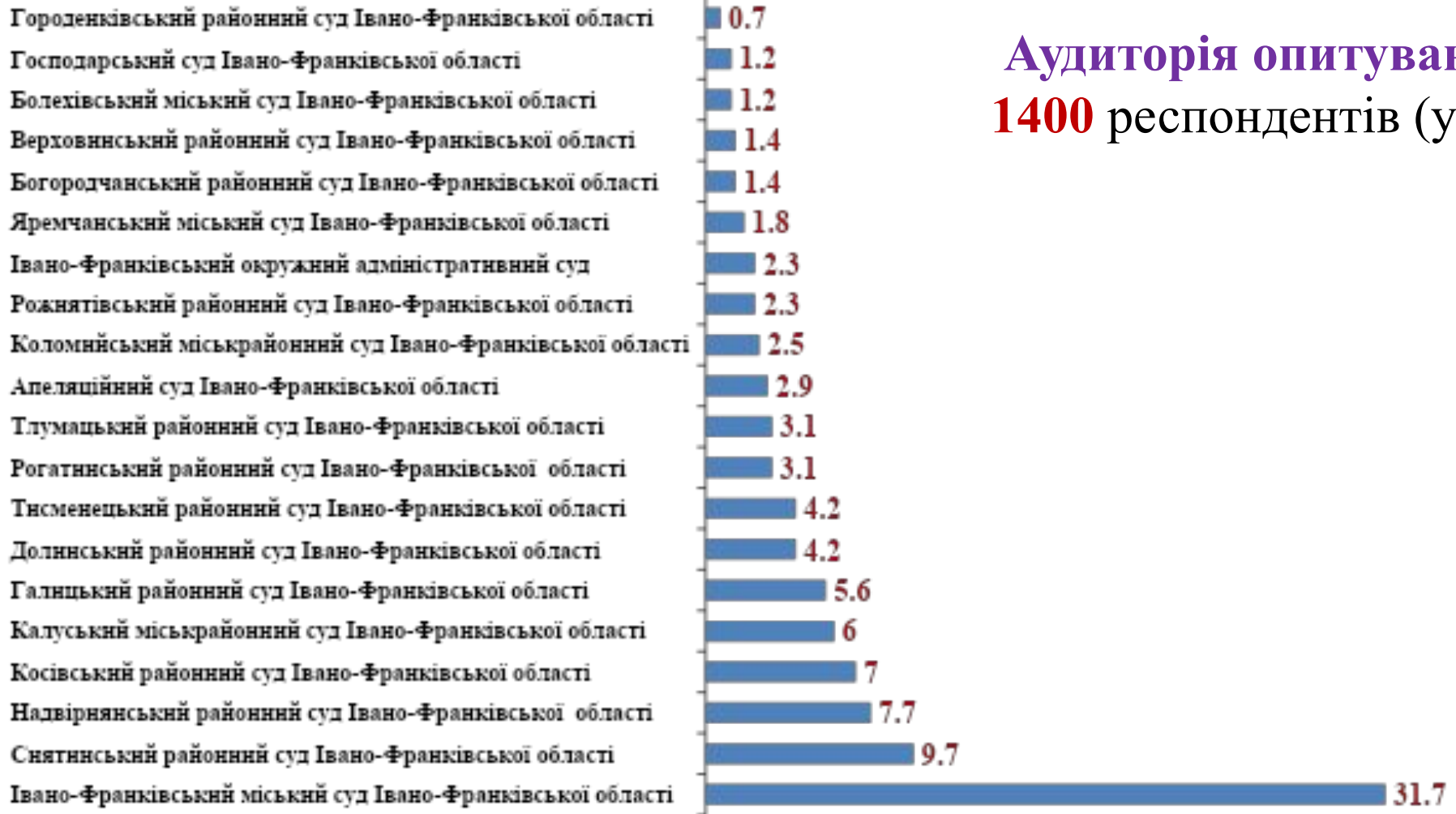
теоретична генеральна сукупність оцінена на основі спеціальних повідомлень судових установ про середню чисельність відвідувачів впродовж одного робочого дня

- за усередненими офіційними повідомленнями судових установ Прикарпаття з'ясовано, що впродовж одного робочого дня близько 1300 громадян відвідують судові установи краю
- найбільша частка навантаження (31,7%) потоку відвідувачів припадає на Івано-Франківський суд



Цей захід здійснюється за підтримки американського народу, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках Програми «Нове правосуддя

Аудиторія опитування 1400 респондентів (у %)



USAID
ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ



Територіальне управління
в Івано-Франківській області



Цей захід здійснюється за підтримки американського народу, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках Програми «Нове правосуддя»

Дякуємо!

учасникам фокус-групових дискусій

13.06.2019, Івано-Франківський апеляційний суд



USAID
ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ



Територіальне управління
в Івано-Франківській області



Цей захід здійснюється за підтримки американського народу, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках Програми «Нове правосуддя»

Інструментарій та методи дослідження

Опитування проведене за методикою Карток громадського звітування (КГЗ), що затверджена рішенням Ради суддів України №28 від 02 квітня 2015 року. Виміри якості роботи судових установ Івано-Франківської області за методикою КГЗ, що застосовувалася в проекті, складаються із низки запитань, об'єднаних у сім груп показників якості роботи судових установ:

- Доступність
- зручність та комфортність перебування
- повнота та зрозумілість інформації
- дотримання персоналом професійних стандартів
- своєчасність судового розгляду
- дотримання суддями професійних стандартів
- якість судового рішення



Цей захід здійснюється за підтримки американського народу, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках Програми «Нове правосуддя

Інструментарій та методи дослідження

Методи опитування:

по-перше, Ф2Ф інтерв'ю на базі спеціалізованої цифрової платформи для проведення опитувань

по-друге, фокусовані групові дискусії із працівниками судових установ Прикарпаття та відвідувачів, учасників судових проваджень

Інструментарій: анкета за тематичними блоками Методики КГЗ а також із запитаннями авторського модуля оцінювання



Цей захід здійснюється за підтримки американського народу, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках Програми «Нове правосуддя

ПІДСУМКИ ОПИТУВАННЯ



Територіальне управління
в Івано-Франківській області



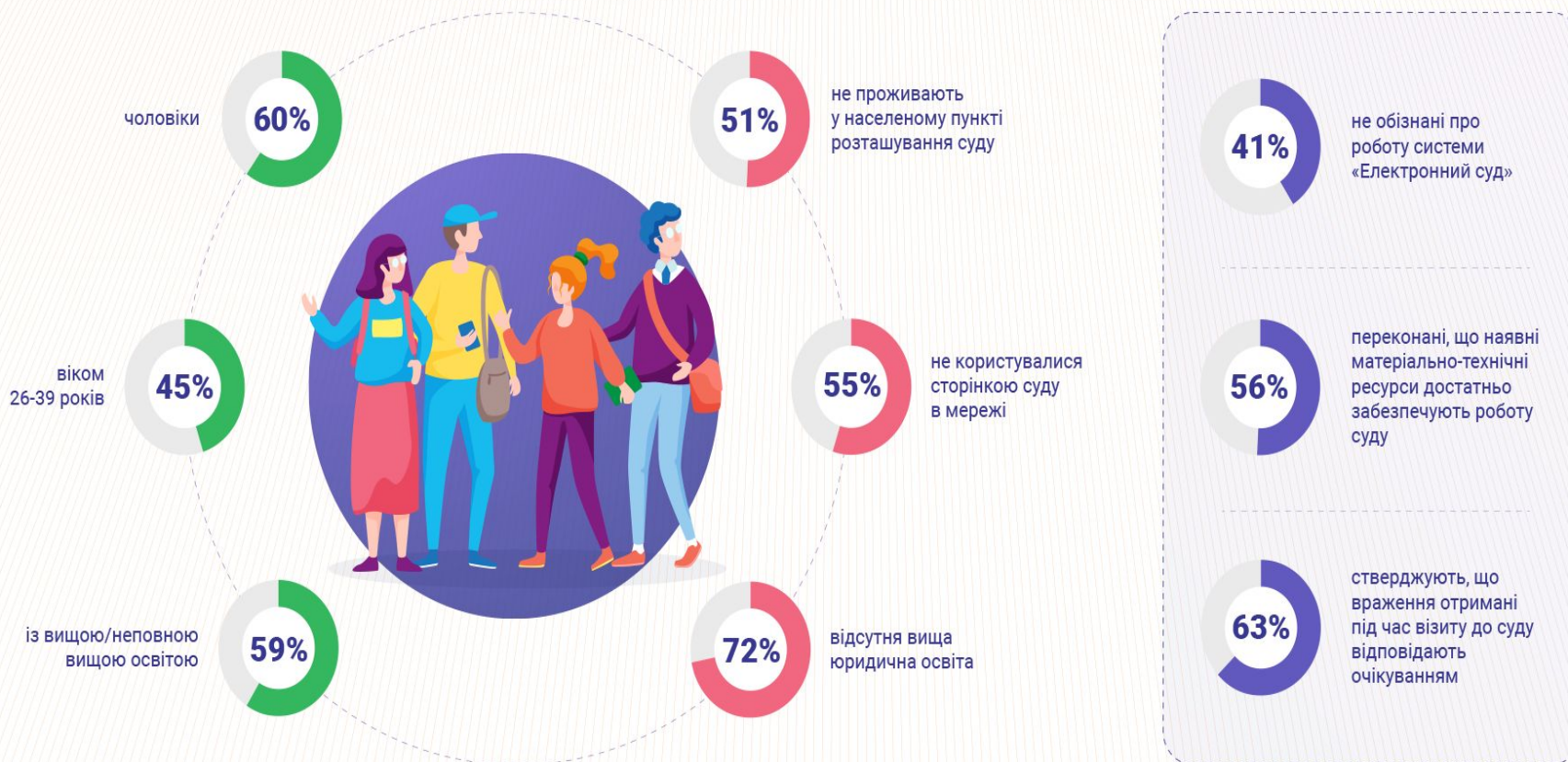
Цей захід здійснюється за підтримки американського народу, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках Програми «Нове правосуддя



СОЦІАЛЬНИЙ ПОРТРЕТ УЧАСНИКІВ СУДОВИХ ПРОВАДЖЕНЬ ІВАНО-ФРАНКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ



Цей захід здійснюється за підтримки американського народу, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках Програми «Нове правосуддя»





ВИМІРИ ЯКОСТІ РОБОТИ СУДОВИХ УСТАНОВ ІВАНО-ФРАНКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

(за п'ятибальною шкалою)¹



Цей захід здійснюється за підтримки американського народу, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках Програми «Нове правосуддя»



доступність



4,13



зручність та комфортність перебування



4,33



повнота та зрозумілість інформації



4,50



дотримання персоналом професійних стандартів



4,27



своєчасність судового розгляду



4,12



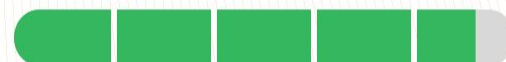
дотримання суддями професійних стандартів



4,46



якість судового рішення



4,56

¹Методика Карток громадського звітування, 2019

Вимір 1. Доступність	4,13
Чи легко Вам було знайти будівлю суду?	4,64
Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом?	4,34
Чи зручно паркувати автомобіль біля будівлі суду?	3,89
Чи зазнавали Ви певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони?	2,25
Як Ви вважаєте, чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду?	3,27
Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось додзвонитися?	4,35
Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось отримати потрібну інформацію?	4,34
Чи давав графік роботи канцелярії суду можливість вчасно та безперешкодно вирішувати Ваші справи у суді (подати позов, ознайомитися з матеріалами, отримати рішення, ухвалу, вирок та ін.)?	4,51
Чи могли б Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката у разі необхідності?	3,59



USAID
ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ



Територіальне управління
в Івано-Франківській області



Цей захід здійснюється за підтримки американського народу, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках Програми «Нове правосуддя»

Вимір 2. Зручність та комфортність перебування		4,33
– достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання		4,23
– вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)		4,26
– чистота та прибраність приміщень		4,40
– достатність освітлення		4,30



Цей захід здійснюється за підтримки американського народу, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках Програми «Нове правосуддя

Вимір 3. Повнота та зрозумілість інформації	4,50
Чи зручно у суді розташовані інформаційні стенди (дошки об'яв)?	4,41
Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо:	4,39
– розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень	4,41
– правил допуску в суд та перебування в ньому	4,39
– справ, що призначені до розгляду	4,37
– зразків документів (заяв, клопотань тощо)	4,35
– порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів	4,54



USAID
ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ



Територіальне управління
в Івано-Франківській області



Цей захід здійснюється за підтримки американського народу, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках Програми «Нове правосуддя»

Вимір 4. Дотримання професійних стандартів	4,27
Чи старанно працювали працівники суду?	4,46
Чи не припускалися працівники апарату суду помилок, які призводили б до перероблення документів та (або) порушення строків розгляду справ?	3,10
Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами:	4,48
– доброзичливість, повагу, бажання допомогти	
– однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу	4,49
– професіоналізм, знання своєї справи	4,58



Цей захід здійснюється за підтримки американського народу, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках Програми «Нове правосуддя»

Вимір 5. Своєчасність судового розгляду	4,12
Чи вчасно (відповідно до графіка) розпочалося останнє засідання по Вашій справі?	3,96
Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання?	4,23
Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи?	4,36
Чи вважаєте Ви обґрунтованими затримки/ перенесення слухань у розгляді Вашої справи?	3,98



Цей захід здійснюється за підтримки американського народу, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках Програми «Нове правосуддя»

Вимір 6. Дотримання судьями професійних стандартів	4,46
– неупередженість та незалежність (суддя не піддався зовнішньому тиску, якщо такий був)	4,12
– коректність, доброзичливість, ввічливість	4,51
– належна підготовка до справи та знання справи	4,45
– надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію	4,56
– дотримання процедури розгляду	4,56



Цей захід здійснюється за підтримки американського народу, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках Програми «Нове правосуддя»

Вимір 7. Якість судового рішення	4,56
Чи було рішення викладено легкою, доступною для розуміння мовою?	4,67
На Вашу думку, чи було рішення по Вашій справі добре обґрунтованим?	4,43



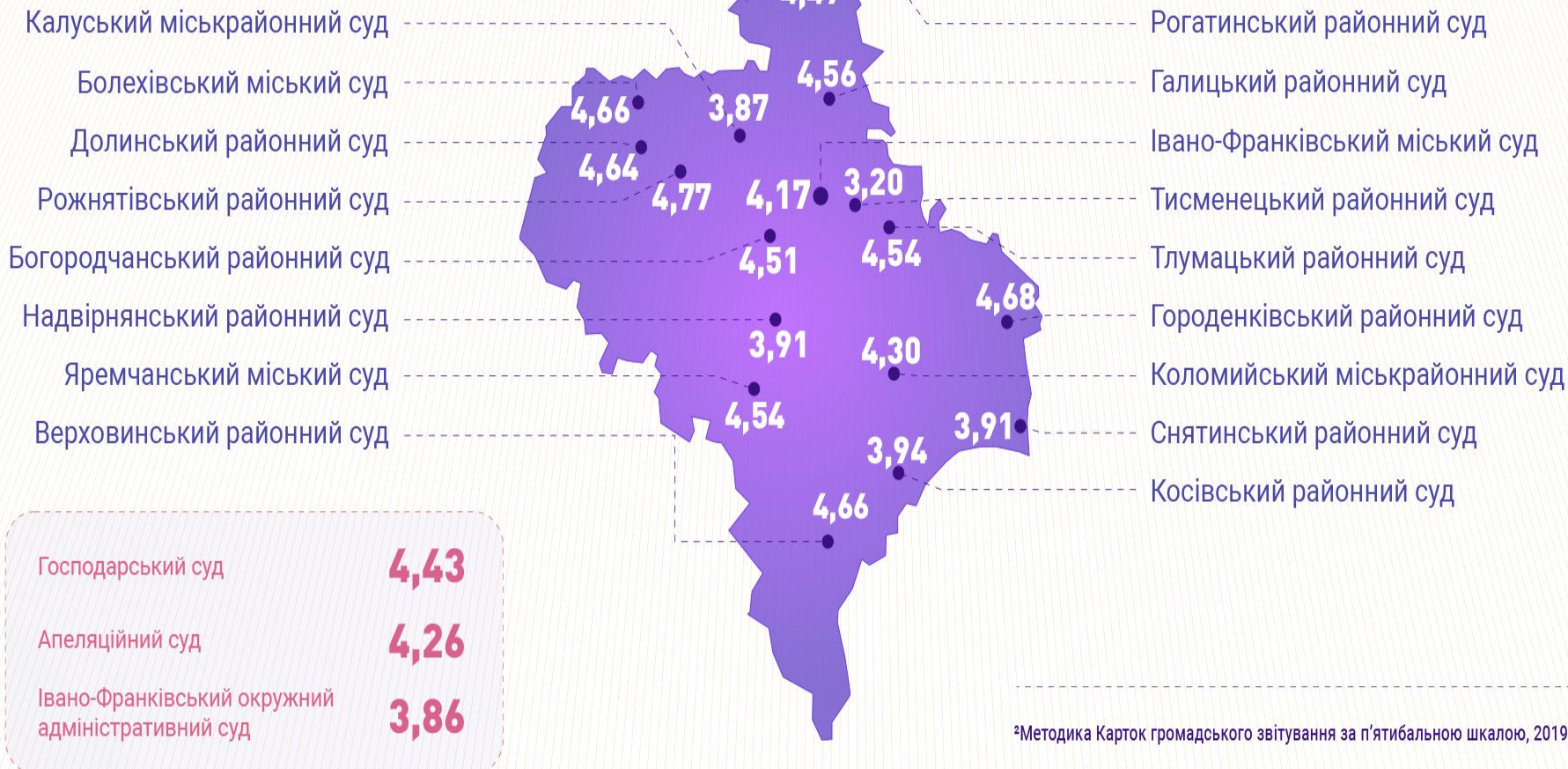
Цей захід здійснюється за підтримки американського народу, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках Програми «Нове правосуддя



ПОКАЗНИКИ СУДОВИХ УСТАНОВ ІВАНО-ФРАНКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ²



Цей захід здійснюється за підтримки американського народу, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках Програми «Нове правосуддя»



²Методика Карток громадського звітування за п'ятибальною шкалою, 2019

Авторський модуль оцінювання

« ... »

«Якою буде Ваша оцінка, якщо, стандарт якості послуги складається з протоколу операцій, нормативу ресурсів (час+кадри), належної форми послуги (документарний стандарт), шкали оцінок якості послуги ?» - *Андрій Малєєв*, суддя апеляційного суду Івано-Франківської області разом з ініціативною групою у складі (2015):

- **Андрієчко Ігор** - заступник начальника ТУ ДСА України в Івано-Франківській області
- **Безусова-Попович Людмила** - прес-секретар Апеляційного суду Івано-Франківської області
- **Бойко Любомира** - помічник судді Апеляційного суду Івано-Франківської області
- **Малєєв Андрій** - суддя Апеляційного суду Івано-Франківської області
- **Максимович Ольга** - доцент, Директор Навчально-наукового центру соціологічних досліджень Прикарпатського регіону ДВНЗ “Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника», керівник Івано-Франківського регіонального відділення Соціологічної асоціації України, докторант кафедри соціології Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна
- **Оліяр Володимир** - керівник апарату Івано-Франківського міського суду
- **Філімонов Олексій** - аступник керівника апарату Господарського суду Івано-Франківської області



Цей захід здійснюється за підтримки американського народу, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках Програми «Нове правосуддя



Авторський модуль оцінювання: Круглий стіл – 2015 (14 жовтня)



USAID
ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ



Територіальне управління
в Івано-Франківській області



Цей захід здійснюється за підтримки американського народу, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках Програми «Нове правосуддя»

Авторський модуль оцінювання: «Судові послуги, сервіси та стандарти» (2019)



СУДОВІ ПОСЛУГИ, СЕРВІСИ ТА СТАНДАРТИ



Цей захід здійснюється за підтримки американського народу, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках Програми «Нове правосуддя»

Респондентів погоджуються із поняттям «судова послуга»



Вважають доречним поділ судових послуг на інформаційні, сервісні та процесуальні



СЕРЕДНЯ АРИФМЕТИЧНА НОРМА ОЧІКУВАННЯ 15 ХВ

Процесуальної послуги **25** хв.

Сервісної послуги **13** хв.

Інформаційної послуги **8** хв.

*«Якщо хочеш йти швидко - йди
один. Якщо хочеш йти
далеко - йдіть разом»*



Цей захід здійснюється за підтримки американського народу, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках Програми «Нове правосуддя»

З повагою

команда проекту

«U-Report: оцінка якості роботи місцевих судів Івано-Франківської області»

та ініціативна група партнерства з впровадження судових інновацій на території Івано-Франківської області



Цей захід здійснюється за підтримки американського народу, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках Програми «Нове правосуддя»

ПРЕЗЕНТАЦІЯ РЕЗУЛЬТАТІВ ОПИТУВАННЯ



Ольга Максимович

директорка Навчально-наукового
центру соціологічних досліджень
Прикарпатського регіону
Прикарпатського університету,
експертка проекту



USAID
ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ



Територіальне управління
в Івано-Франківській області



Цей захід здійснюється за підтримки американського народу, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках Програми «Нове правосуддя»