

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\user\Desktop\Емблеми\373726_news1.png | C:\Users\user\Desktop\Емблеми\unnamed1.png | C:\Users\user\Desktop\Емблеми\78053_172244132799042_7135291_oі.jpg |

**ОЦІНЮВАННЯ РОБОТИ**

**ВОСЬМОГО АПЕЛЯЦІЙНОГО АДМІНІСТРАТИВНОГО СУДУ**

АНАЛІТИЧНИЙ ЗВІТ

Львів 2020

**5.2. Модуль «Задоволеність роботою суду його клієнтами»**

**Період виконання дослідження:** 05-23 грудня 2019 року. **Звітний період:** 2019 рік.

**Робоча група в складі:** суддя Хобор Р.Б., помічник голови суду Поворозник З.І., помічник судді Зубач Л.С., консультант суду відділу судової статистики та узагальнення судової практики Левко Н.Г., головний спеціаліст відділу забезпечення роботи третьої судової палати Шибіко О.П., провідний спеціаліст відділу забезпечення роботи другої судової палати Саган Х.В.

**Організація дослідження та формування вибірки:**

Відповідно до рішення Ради суддів України від 08 квітня 2016 року №26, а також наказу Восьмого апеляційного адміністративного суду від 05 грудня 2019 року № 64 «Щодо проведення оцінювання роботи Восьмого апеляційного адміністративного суду у 2019 році» в період з 05 грудня по 23 грудня 2019 року із застосуванням методичного посібника «Застосування системи оцінювання роботи суду», в суді проводилося опитування  відвідувачів – учасників судових проваджень.

Відповідно до методичних рекомендацій Системи оцінювання роботи суду, затвердженої Рішенням Ради Суддів України від 02.04.2015 № 28, опитування проводилося за методом випадкової вибірки відвідувачів суду.

Під час опитування всім відвідувачам суду пропонувалося заповнити анонімні паперові бланки анкет безпосередньо в приміщені суду. Слід зазначити, що більшість відвідувачів поставилися до опитування толерантно.

Запитання анкети були закритими, тобто такими, що містять варіанти відповідей. Також, респонденти мали можливість надати свої пропозиції щодо покращення роботи Восьмого апеляційного адміністративного суду.

**5.2.1. Загальна характеристика респондента**

Усього в опитуванні, яке проводилось в приміщенні Восьмого апеляційного адміністративного суду, взяли участь 100 відвідувачів суду.

**Вікові характеристики:** Респонденти у віці 18-25 років складають 20%, у віці 26-39 років – 53%, 40-59 років – 24%, а також у віці від 60 років і старше було опитано 2% респондентів, 1% не відповів на питання.

Таким чином, особливістю вікової структури опитаних є домінування осіб молодіжної та середньої вікових категорій.

**Розподіл за статтю:** Вибірка респондентів у Восьмому апеляційному адміністративному суді була сформована таким чином, що за статевою ознакою було опитано, практично, порівну чоловіків і жінок, а саме жінок – 49% та чоловіків 51%.

**Рівень освіти:** Майже всі респонденти мають вищу освіту, з них повну - 89%, базову – 7%, 1% - дві вищі освіти. При цьому, серед респондентів з вищою освітою 75% мають вищу юридичну освіту. 2% опитаних мають середню освіту. 1% респондентів не відповіли на питання.

**Географічний розподіл:** 48% анкетованих осіб зазначили, що проживають в населеному пункті, де розташований Восьмий апеляційний адміністративний суд, а саме у Львові. Однак, більшість опитаних проживають в іншому населеному пункті - 52%.

Це пояснюється тим, що даний суд обслуговує, окрім Львівської, ще Волинську, Закарпатську, Івано-Франківську, Тернопільську та Рівненську області.

**Розподіл за матеріальними статками:** За майновою ознакою основна частина - 72% опитаних респондентів – люди із середнім статком. Бідними і нижче середнього статку визнали себе 2% і 12% відповідно, заможними і багатими – 5% і 5% відповідно. Решта - не відповіли на питання.

**Розподіл за роллю в судовому процесі:** Опитані у суді за своїми процесуальними ролями представлені наступним чином: 76% представляли у суді іншу особу, 21% – особисто себе. 1% респондентів вказали, що перебували в суді в якості вільного слухача. Решта відвідувачів не відповіли на це питання.

**Розподіл за стадією розгляду справи** У 66% відвідувачів справа знаходиться в процесі розгляду, у 18% - розгляд справи ще не розпочався, у 11% - розгляд справи завершено. Решта опитаних респондентів зазначили про те, що їхнє відвідування суду зумовлене особистою подачею апеляційної скарги до суду.

**Розподіл за ступенем судового досвіду:** При цьому високий відсоток респондентів має попередній судовий досвід, а саме: 72% опитаних брали участь у судовому процесі 6 та більше разів, 14% - від 2 до 5 разів, 14% зазначили, що це їх перший судовий процес.

**Рівень обізнаності з роботою суду:** Переважна більшість респондентів в тій чи іншій мірі обізнані з роботою суду та суддів (47% - цілком обізнані, 41% - загалом обізнані), 8% - майже не обізнані, а 4% зовсім не обізнані із роботою суду та суддів.

**5.2.2. Основна частина – оцінювання за вимірами якості**

**Таблиця 2.1.** Респонденти оцінювали **якість роботи суду** за 5 - ти бальною шкалою (1-дуже погано, 5 – відмінно). Відповіді розподілились таким чином:

1 бал – 1%;

2 бали – 0%;

3 бали – 16%;

4 бали – 40%;

5 балів – 33%;

Не відповіли на питання – 10%.

 Загалом, за результатами опитування, середня оцінка якості роботи суду становить **4,16** бали.

Результати свідчать, що, загалом, робота Восьмого апеляційного адміністративного суду задовольняє його відвідувачів.

**Таблиця 2.2. Доступність суду**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Показник | Одиниця виміру | Значення |
| 1 | Чи легко респондентам було знайти будівлю суду? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,45 |
| 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) | 4,17 |
| 3 | Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 2,37 |
| 4 | Чи зазнавали респонденти певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 1,97 |
| 5 | Чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 3,37 |
| 6 | Чи доводилось телефонувати до суду, чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію телефоном? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 3,93 |
| 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) | 4,44 |
| 8 | Чи могли б респонденти дозволити витрати на послуги адвоката (юриста - консультанта) у разі необхідності? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 2,12 |
|  | ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 3,35 |

Переважна більшість респондентів не мала проблем з пошуком будівлі суду вперше (61% опитуваних відзначили варіант «цілком так», 12% - «швидше так», 11% опитаних відзначили варіант «більш-менш»).

2% опитаних зазначили, що їм було важко знайти будівлю суду, 2% мали певні труднощі в цьому плані. Решта опитаних не відповіли на це питання.

Більше половини відвідувачів суду наголошують на тому, **що діставатися до будівлі суду громадським транспортом** є досить зручно (44% опитуваних відзначили варіант «цілком так», 14% - «швидше так»). 11% опитаних відповіли «більш-менш», 19% - не користуються громадським транспортом. Решта респондентів не відповіли на питання.

Бачимо, що суттєвою проблемою є **достатність паркувальних місць** біля будівлі суду: 48% відзначають, що паркувати автомобіль їм незручно. В той же час 11% зазначили варіант «більш-менш», для 12% респондентів таких проблем немає. 4% опитаних не відповіли на питання. Решта відвідувачів добираються до будівлі суду громадським транспортом.

У суді є невеликі проблеми з **доступом до приміщень через обмеження охорони**: 69% опитаних не зазнавали проблем із доступом, у 26% такі проблеми існували. Решта відвідувачів не визначились з відповіддю на це питання.

Суперечливими є думки відвідувачів щодо **доступності та перебування в суді людей з обмеженими можливостями**, оскільки 41% вважає, що люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися його послугами; інші респонденти (20%) вважають, що проблеми з доступом є, і 26% зазначили відповідь «більш-менш». Решта опитаних не відповіли на питання.

Проблем із тим, **щоб додзвонитися та отримати необхідну інформацію телефоном** майже не було у 61% опитаних; варіант «більш-менш» зазначило 12% респондентів.12% потребуючих не змогли додзвонитися або мали складнощі з отриманням необхідної інформації телефоном. Решта опитаних не відповіли на це питання.

Більшість відвідувачів суду задовольняє **графік роботи канцелярії суду** (78% користувачів судових послуг), 9% зазначили варіант «більш-менш». Повністю незадоволені графіком роботи 3% опитаних. Решта респондентів не визначились з відповіддю на це питання.

Із 26 осіб, які не є представниками (адвокатами), 11 відвідувачів суду вказали, що можуть дозволити собі **витрати на послуги адвоката** (4 «цілком так», 3 «швидше так», 4 «більш-менш»), 10 опитаних заперечили таку можливість, 5 осіб не визначилися. Неможливість оплатити послуги адвоката суттєво знижує доступність суду для громадян, які потребують правової допомоги.

Загалом, за результатами опитування середня оцінка доступності суду становить **3,35** бала.

Бачимо, що найбільшою проблемою у доступності суду для відвідувачів є неспроможність оплатити послуги адвоката, відсутність достатньої кількості паркувальних місць біля будівлі суду. Разом з тим, відвідувачі задоволені місцем розташування суду та графіком роботи канцелярії суду.

**Таблиця 2.3. Зручність та комфортність перебування в суді**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Показник | Одиниця виміру | Значення |
| 1 | Достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 3,47 |
| 2 | Вільний доступ до побутових приміщень (туалетів) | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,35 |
| 3 | Чистота та прибраність приміщень | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,31 |
| 4 | Достатність освітлення | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,19 |
|  | ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,08 |

На думку більше половини респондентів, у Восьмому апеляційному адміністративному суді достатньо **зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання** (27% - «цілком так», 29% - «швидше так»), при цьому, варіант «більш–менш» обрали 19% опитаних. По 12% відвідувачів зазначили відповіді «швидше ні» та «цілком ні», 1% з яких пояснили таку оцінку недостатністю сидячих місць. 1% респондентів не відповів на це питання.

Стосовно **доступу до побутових приміщень (туалетів)** 92% респондентів вважають, що проблем не існує, 2% - мають протилежну думку. 6% відвідувачів не визначились з відповіддю на це питання.

Майже усі відвідувачі суду (95%) з тих, що відповіли на питання, повідомили, що приміщення суду загалом є **чистими та прибраними**. Решта опитаних не відповіли на питання.

Також, 77% опитаних зазначили про **достатність освітлення в приміщенні суду**. В той же час варіант «більш-менш» обрали 13% респондентів, «швидше ні» - 6% відвідувачів, «цілком ні» - 1%, не відповіли на питання – 3%.

|  |
| --- |
| **Таблиця 2.4. Повнота та ясність інформації** |
| № | Показник | Одиниця виміру | Значення |
| 1 | Зручність розташування інформаційних стендів (дошок об'яв) | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,29 |
| 2 | Задоволеність наявністю інформації щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,16 |
| 3 | Задоволеність наявністю інформації щодо правил допуску в суд та перебування в ньому | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,17 |
| 4 | Задоволеність наявністю інформації щодо справ, що призначені до розгляду | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,27 |
| 5 | Задоволеність наявністю інформації щодо зразків документів (заяв, клопотань, тощо) | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,22 |
| 6 | Задоволеність наявністю інформації щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,3 |
| 7 | Чи користувались респонденти сторінкою суду в мережі Інтернет | Так-1Ні-2 | 73 - так25 - ні |
| 8 | Чи знайшли учасники проваджень на веб-сторінці суду потрібну інформацію? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,4 |

Більшість респондентів (86%) вважають, що у Восьмому апеляційному адміністративному суді **зручно розташовані інформаційні стенди**. 7% опитаних відповіли «більш-менш», 5% - «швидше ні» та «цілком ні», решта – не дали відповіді на питання.

Більшість опитаних (80%) задоволені наявністю інформації щодо **розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень**. 15% відвідувачів відповіли «більш-менш», по 1% - «швидше ні» та «цілком ні», решта – не відповіли на питання.

Також 80% відвідувачів задоволені наявністю інформації щодо правил **допуску в суд та перебування в ньому**. 9% опитаних відповіли «більш-менш», по 3% - «швидше ні» та «цілком ні», решта – не відповіли на питання.

Щодо **змістовного наповнення стендів** слід зазначити, що більшість опитаних є задоволеними інформацією стосовно: - справ, призначених до розгляду (92%); - зразків документів (заяв, клопотань тощо) (86%); - порядку сплати судових зборів та мита, реквізитів та розмірів платежів (88%). Недостатньо зазначеної інформації виявилося представнику органів Пенсійного фонду України, а також відвідувачам, які представляють в суді особисто себе, та вже були учасниками судового процесу 6 разів і більше. Водночас, не задоволені представленою на стендах у суді інформацією, знайшли зазначену інформацію в повній мірі на сторінці судової влади в Інтернеті, відповіли «цілком так».

73% відвідувачів Восьмого апеляційного адміністративного суду користувались **інформацією, розміщеною на сторінці судової влади в Інтернеті**, з яких 67% користувачів залишилась задоволеними наявною на веб-сторінці інформацією. 5% респондентів відповіли «швидше ні» та «цілком ні», решта – не визначились з відповіддю.

|  |
| --- |
| **Таблиця 2.5. Сприйняття роботи працівників апарату суду** |
| № | 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) | 4,19 |
| 2 | Виявлення працівниками апарату суду доброзичливості, поваги, бажання допомогти | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,51 |
| 3 | Виявлення працівниками апарату суду однакового ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,64 |
| 4 | Виявлення працівниками апарату суду професіоналізму, знання своєї справи | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,48 |
|  | ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,51 |

Респонденти досить високо оцінили **професійні якості працівників апарату суду, їх відношення до своїх посадових обов’язків**.

Бачимо, що більшість відвідувачів (50% - «цілком так», 34% - «швидше так») вважають **старанними працівників апарату суду**, а 6% опитаних обрали варіант «більш-менш». 3% респондентів відповіли «швидше ні» і «цілком ні», решта – не визначились щодо цього питання.

95% відвідувачів відчули вияв **доброзичливості, поваги, бажання допомогти** зі сторони працівників апарату суду (59% - «цілком так», 29% - «швидше так», 3% - «більш-менш»). Лише 1% респондентів зазначив «цілком ні». Решта опитаних не відповіли на питання.

У той же час, найвищий бал отримав показник **виявлення працівниками апарату суду однакового ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу** – 4,64 (64% - «цілком так», 23% «швидше так», 5% «більш-менш», 0% «цілком ні», при цьому, своїм правом не відповідати скористалось 8% відвідувачів).

94% опитаних (55% - «цілком так», 33% «швидше так», 6% «більш-менш») зазначають про **професіоналізм та знання своєї справи працівниками апарату суду**. Лише 1% респондентів зазначив «цілком ні». Решта опитаних не відповіли на питання.

**Таблиця 2.6. Дотримання термінів судового розгляду**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Показник | Одиниця виміру | Значення |
| 1 | Вчасний (відповідно до графіку) початок останнього засідання по справі | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 3,08 |
| 2 | Врахування побажання учасника судового провадження при призначенні дня та часу засідання | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 3,54 |
| 3 | Вчасне отримання повістки та повідомлення про розгляд справи | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,05 |
| 4 | Обґрунтованість затримки/ перенесення слухань у розгляді справи | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 3,66 |
|  | ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 3,58 |

**Дотримання термінів судового розгляду** оцінювали 78 відвідувачів суду, у яких розгляд справи завершено, справа знаходиться в процесі розгляду.

Найнижче оцінили відвідувачі **своєчасність (відповідно до графіку) початок останнього засідання по справі** – 3,08 бали (13 - «цілком так», 14 – «швидше так», 24 – «більш-менш», 10 - «швидше ні», 12 - «цілком ні», 5 – скористались своїм правом не відповідати).

39 опитаних зазначили, що їх побажання при **призначенні дати та часу засідання** були враховані (17 - «цілком так», 22 «швидше так»). При цьому, 17 обрали варіант «більш - менш», 7 – «швидше ні», 6 – «цілком ні», 9 – не відповіли.

За результатами дослідження встановлено, що більшість учасників судових проваджень **вчасно отримують повістки** (56 = 28 - «цілком так» + 28 - «швидше так»), також 15 респондентів повістки про розгляд справи отримували більш-менш вчасно, 4 - із значними затримками, 3 – не надали відповідь на питання.

Показники, які в своїй сукупності свідчать, швидше, про **обґрунтовані перенесення слухань у розгляді справи**, а саме: 18 - «цілком так», 22 - «швидше так», 20 - «більш-менш», 3 - «швидше ні», 5 - «цілком ні», 10 – не відповіли.

|  |
| --- |
| **Таблиця 2.7. Сприйняття роботи судді** |
| Показник | Одиниця виміру | Значення |
| Неупередженість та незалежність (суддя не піддався зовнішньому тиску , якщо такий був) | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,13 |
| Коректність, доброзичливість, ввічливість | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,46 |
| Належна підготовка до справи та знання справи | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,28 |
| Надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,33 |
| Дотримання процедури розгляду | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,34 |
| ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,31 |

Сприйняття роботи судді оцінювали 78 відвідувачів суду, у яких розгляд справи завершено, справа знаходиться в процесі розгляду.

Респонденти досить високо оцінили **дотримання суддями загальної етичної вимоги** - ставитися коректно, ввічливо, з повагою до учасників процесу, а саме: 39 - «цілком так», 25 - «швидше так», 5 - «більш-менш», 1 - «швидше ні», 8 – не відповіли.

Загалом, з 61 опитаних учасників судового процесу на запитання стосовно **дотримання процедури розгляду справи** відповіли «цілком так» або «скоріше так», 8 – «більш-менш», 1 – «цілком ні», 8 – не відповіли.

 Також, більшість респондентів вважають **належною підготовку до справи та знання справи суддею**, адже 31 опитаний обрали варіант «цілком так», 27 - «швидше так», 8 - «більш-менш», 2 - «швидше ні», 10 – не відповіли.

Більше половини учасників судових проваджень (32 - «цілком так», 22 - «швидше так», 14 - «більш-менш», 3 - «цілком ні») вказують на **неупередженість та незалежність судді, відсутність «зовнішнього тиску» на суддю.** 7 відвідувачів не відповіли на питання.

Надання можливостей сторонам обґрунтувати свою позицію 37 відвідувачів оцінили «цілком так», 24 – «швидше так», 9 – «більш-менш», 2 – «швидше ні», 6 – не відповіли.

|  |
| --- |
| **Таблиця 2.8. Судове рішення** |
| № | Показник | Одиниця виміру | Значення |
| 1 | Кількість респондентів, чиї справи вже завершено | Число | 11 |
| 2 | Рішення на користь респондента | Так-1Ні-2КН-9 | 6 - так5 – ні0-КН |
| 3 | Наміри респондента оскаржувати рішення | Так-1Ні-2КН-9 | 6 - так4 – ні1-КН |
| 4 | Отримання респондентами тексту рішення по справі | Так-1Ні-2КН-9 | 8- так3 -ні0-КН |
| 5 | Вчасне отримання респондентами тексту рішення по справі | Так-1Ні-2КН-9 | 8 - так0 – ні0-КН |
| 6 | Легкість та доступність викладення рішення для розуміння  | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,29 |
| 7 | Сприйняття респондентами обґрунтованості рішення (чи було рішення добре обґрунтоване?) | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 3,5 |
| 8 | Середня кількість судових засідань, що відбулися по справах тих респондентів, чиї справи вже завершено | Число | 2,5 |
| 9 | Середня кількість судових засідань, що не відбулися через неналежну організацію роботи суду | Число | 0 |
| 10 | Середня кількість візитів до суду, що не були пов'язані з судовими засіданнями | Число | 2,0 |

Бачимо, що 8 респондентів на час проведення опитування повідомили, що вже отримали рішення по справі. Це дало їм змогу оцінити якість судового рішення.

Усі відвідувачі, які отримали рішення, зазначили про **своєчасність його видачі.**

Щодо змісту судового рішення слід зауважити, що, на думку 7 осіб з тих, що отримали рішення (1 обрав варіант «більш-менш», 3 - «швидше так», 3 - «цілком так»), воно було **викладено доступною, зрозумілою мовою**. При цьому, 1 респондент не визначився з відповіддю.

Троє з числа осіб, які отримали судове рішення, зазначили, що воно було **добре обґрунтованим** (варіант «цілком так»), троє обрали варіант «більш-менш». Двоє осіб відповіли «швидше ні», серед них один програв справу і збирається оскаржувати рішення, а інший справу виграв, але не визначився з питанням оскарження судового рішення.

**Таблиця 2.9.1. Виміри якості, які слід покращувати в першу чергу.**

Опитаним було запропоновано скласти рейтинг ступенів важливості для респондента семи критеріїв (1 – найбільш важливий вимір якості (слід покращувати в першу чергу), 7 – найменш важливий вимір якості). За сумою виставлених балів відвідувачами аспекти оцінювання набрали

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вимір якості |  Сума балів = оцінка \* кількість | Ранг |
| Доступність суду | 360 | 6 |
| Зручність та комфортність перебування у суді | 331 | 3 |
| Повнота та ясність інформації | 346 | 4 |
| Дотримання термінів судового розгляду | 305 | 2 |
| Якість роботи працівників апарату суду | 356 | 5 |
| Якість роботи судді | 271 | 1 |

З наведеного дослідження у площині вимірів якості, які необхідно покращувати в першу чергу слідує, що респонденти вважають що найбільшу увагу необхідно приділити **покращенню якості роботи судді та дотриманню термінів судового розгляду**.

Поряд з тим, на думку респондентів, якість роботи працівників апарату суду, а також доступність суду перебувають на належному рівні.

**Таблиця 2.9.2.** **Рекомендації учасників судових проваджень.**

З метою покращення роботи суду при анкетуванні відвідувачами висловлені наступні побажання:

* + - 1. Щодо суддів
* відповідальне ставлення до роботи та повага;
* професійна підготовка судді;
* ввести норму в Закон України «Про судострій», якою передбаченно відсторонення судді від розгляду справ у випадку, якщо більше 10% справ/рішень були скасовані Верховним Судом з одночасним направленням на курси підвищення кваліфікації без збереження заробітної плати;
* збільшення кількості працюючих суддів щонайменше у два рази;
* компетентність судді і колегії, ґрунтовніша та завчасна підготовка суддями до слухання справи;
* єдність та визначеність практики розгляду тотожних справ різними колегіями суддів.
	+ - 1. Щодо працівників
* відповідальне ставлення до роботи та повага.
	+ - 1. Щодо розгляду справ
* дотримання строків судового розгляду;
* актуальна інформація про перебування судді/суддів у відрядженні/відпустці тощо;
* завчасне повідомлення про засідання, яке не відбудеться;
* призначення справ до розгляду не на один час, а на конкретну годину;
* з метою скорочення очікування на розгляд справи призначати справи з проміжком 15 хвилин;
* проведення засідання в призначений час;
* своєчасність початку судових засідань;
* відкладні справи слухати у першу чергу;
* для іногородніх учасників зручнішим був би час з 10-ї до 13-ї;
* додати автоматизованості і можливості розподілення справ по часу;
* запуск електронного суду.
* вчасне надіслання рішення суду для можливості надання належної копії в касаційну інстанцію, а не пропозиція отримання копії судового рішення з ЄДРСР;
* щоб судді, які виносили завідомо неправосудні рішення повторно після ВАСУ та ЄСПЛ не брали участь в наступному засіданні;
* призначення справ до розгляду не на один час, а на конкретну годину з метою скорочення очікування на розгляд справи;
* вчасно починати судові засідання;
* забезпечення реального розподілу справ;
* дотримання строків судового розгляду, ретельне вивчення судом матеріалів справи;
* відеозапис судових засідань.
	+ - 1. Умови перебування в суді, доступність суду
* забезпечити місця для паркування;
* більша площа залу очікування;
* збільшити кількість сидячих місць для очікування;
* внормувати температуру в залі очікування (зимою холодно);
* зробити зал очікування комфортним, зручним та якісним.

Бачимо, що учасники судових проваджень вимагають відповідального ставлення до роботи та поваги, єдності та визначеності судової практики, ґрунтовнішої та завчасної підготовки суддями до слухання справи, регламентування та автоматизації процесу призначення та слухання справ, врахування пропозицій щодо черговості призначення та слухання справ, завчасного повідомлення про перенесення судового засідання, дотримання строків судового розгляду, запуску електронного суду. Багато зауважень відвідувачі висловили щодо умов у залі очікування, вказали на відсутність парковки для транспортних засобів.

**Таблиця 2.9.3.** На думку учасників судових проваджень, **чи забезпечують наявні матеріально-технічні ресурси потреби працівників суду для ефективного виконання своїх обов'язків?**

|  |  |
| --- | --- |
| Так | 54% |
| Ні | 4% |
| Не відповіли на запитання | 42% |

 Не зважаючи на те, що більше половини відвідувачів вказують на достатність, на їхню думку, наявних матеріально-технічних ресурсів для ефективного виконання обов’язків працівниками суду, все ж багато респондентів не визначились щодо поставленого питання.

**Таблиця 2.9.4. Враження респондентів від візиту до суду у порівнянні з очікуваннями.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Кращі, ніж очікував | Відсоток | 14% |
| Гірші, ніж очікував | Відсоток | 4% |
| Відповідають очікуванням | Відсоток | 57% |
| Не відповіли на запитання | Відсоток | 25% |

**Таблиця 2.9.5.** Для 86 респондентів, що були в цьому суді раніше (минулого року, або ще раніше), **чи змінилася**, на їх погляд, **якість роботи суду загалом?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Покращилась значно | Відсоток | 15% |
| Покращилась несуттєво | Відсоток | 25% |
| Залишилась без змін | Відсоток | 36% |
| Дещо погіршилася | Відсоток | 0% |
| Значно погіршилася | Відсоток | 0% |
| Важко сказати | Відсоток | 7% |
| Не відповіли на запитання | Відсоток | 17% |

 З тих учасників процесу, які в нашому суді не вперше, більше третини не відчули змін в роботі суду. Показово, що 40% відвідувачів оцінили, що якість роботи суду покращилась (25% - несуттєво, 15% - значно). Жоден відвідувач, з тих, які у нашому суді не вперше, не зазначив погіршення якості роботи суду.

**Таблиця 2.9.6.** Для 86 респондентів, що були в цьому суді раніше, **чи відчули** вони **певні зміни в організації роботи суду після запровадження автоматизованої системи діловодства?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Так, відчутні позитивні зміни | Відсоток | 47% |
| Так, відчутні негативні зміни | Відсоток | 1% |
| Ні, не відчутно ніяких змін | Відсоток | 30% |
| Не відповіли на запитання | Відсоток | 22% |

 Більшість опитаних (47%), які не вперше відвідують наш суд, зауважили позитивні зміни в організації роботи суду після запровадження автоматизованої системи діловодства. Цікаво, що 30% опитаних, у свою чергу, не відчули ніяких змін, і тільки 1% вказали, що автоматизована система діловодства негативно вплинула на організацію роботи в суді.

**Висновки та рекомендації**

Результати дослідження свідчать, що, загалом, робота Восьмого апеляційного адміністративного суду задовольняє його відвідувачів (**таблиця 2.10**).

Серед критеріїв доступності, відвідувачі зазначили про те, що їм досить легко було віднайти будівлю суду та зручно діставатися до неї громадським транспортом. Бачимо, що найбільшою проблемою у доступності суду для відвідувачів є неспроможність оплатити послуги адвоката, відсутність достатньої кількості паркувальних місць біля будівлі суду. Разом з тим, відвідувачі задоволені місцем розташування суду та графіком роботи канцелярії суду. Також, потребують покращення, на думку відвідувачів, умови доступу до приміщення суду осіб з обмеженими можливостями.

**Таблиця 2.10. Оцінки якості роботи суду за основними вимірами**

|  |  |
| --- | --- |
| *Виміри якості*  | *середні показники* |
| Доступність суду | 3,35 |
| Зручність та комфортність перебування | 4,08 |
| Повнота та ясність інформації | 4,26 |
| Сприйняття роботи працівників апарату  | 4,51 |
| Дотримання строків судового розгляду | 3,59 |
| Сприйняття роботи суддів | 4,32 |
| Якість судового рішення | 3,9 |
| СЕРЕДНЯ ОЦІНКА | 4,0 |

Опитані зауважили, що чистота та прибраність приміщень суду, достатність освітлення їх цілком задовольняє. На «добре» оцінили відвідувачі також вільний доступ до побутових приміщень суду. Респондентам, під час їх перебування у суді, бракує зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання.

Відвідувачі, в цілому, задоволені змістовним наповненням стендів суду. Також, учасники проваджень знайшли потрібну інформацію на веб-сайті суду. Опитані рекомендують удосконалити інформацію щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень.

За сприйняттям респондентів, робота суддів та працівників апарату суду перебуває на належному рівні. Учасники судових проваджень зауважили про дотримання суддями процедури розгляду, надання можливостей сторонам у судовому засіданні обговорювати свою позицію, коректність, доброзичливість, ввічливість суддів Восьмого апеляційного адміністративного суду. Відвідувачі побажали суддям дотримання єдності та визначеності судової практики при розгляді справ різними колегіями суддів, а також ґрунтовнішої та завчасної підготовки суддями до слухання справи.

Відвідувачі відчули, зі сторони працівників апарату суду, вияв доброзичливості, поваги, бажання допомогти, однакового ставлення до всіх незалежно від соціального статусу, професіоналізму, знання своєї справи.

Опитані в анкетах повідомили, що, переважно, вчасно отримували повістки та повідомлення про розгляд справи. Загалом отримувачі судових послуг впевнені, що аспекти дотримання термінів судового розгляду потребують суттєвого покращення, а саме: обґрунтованість затримки перенесення слухань у розгляді справи, врахування побажання учасників судового провадження при призначенні дня та часу, і ,особливо, дотримання регламентованого, вчасного, згідно з судовою повісткою порядку судових засідань.

Якість судових рішень Восьмого апеляційного адміністративного суду отримувачі судових послуг оцінили середньою оцінкою 3,9. Переважна більшість опитаних зазначили, що рішення у їх справі було добре обґрунтованим, викладеним легкою та доступною для розуміння мовою, та видано їм вчасно.

Найважливішими у роботі суду відвідувачі вважають якість роботи судді та дотримання термінів судового розгляду, одночасно, зазначаючи, що якість роботи працівників апарату суду та доступність суду перебувають на належному рівні.

Хоча 40% учасників судових проваджень, які в суді не вперше, побачили покращення в роботі суду, а також майже половина (47%) опитаних зазначили позитивні зміни в організації роботи суду після запровадження автоматизованої системи діловодства, для керівництва та колективу суду є ще резерв для покращення та удосконалення окремих напрямків діяльності суду.

Так, зокрема, особливо багато відвідувачів вказують на необхідність призначення справ на конкретно визначений час, дотримання графіку та строків розгляду справ, своєчасного надіслання рішень суду.

Від суддів учасники проваджень очікують відповідального ставлення до роботи, належної підготовки до справи та знання справи суддею, підвищення кваліфікації. Відвідувачі вважають, що необхідно збільшити кількості працюючих суддів щонайменше у два рази.

Отримувачі судових послуг запорукою кращої роботи суду вважають збільшення місць для очікування, паркувальних місць для автомобілів відвідувачів суду, врахування їхніх зауважень щодо приміщення суду.

Середня оцінка якості роботи суду за основними вимірами за результатами опитування 2019 року склала 4,0, відсоток громадян-учасників судових проваджень, що оцінюють роботу суду на «добре» (4) та «відмінно» (5) – 62,7%.