

## ЗВІТ

### щодо результатів опитування відвідувачів Закарпатського окружного адміністративного суду стосовно якості функціонування суду

Відповідно до рішення Ради суддів України від 17 вересня 2018 року №53, в період з 03 по 21 грудня 2018 року в суді проводилося опитування відвідувачів – учасників судових проваджень шляхом анонімного анкетування за картками громадського звітування (КГЗ).

За час проведення опитування в ньому взяло участь **32** відвідувачів суду. Результати цього дослідження презентовані в цьому звіті. Варто відмітити, що більшість анкет заповнені відвідувачами суду в приміщенні на вул. Загорській, що, безумовно, вплинуло на загальні результати опитування.

Загалом відвідувачі суду скептично віднеслися до опитування чим пояснюється досить мала кількість респондентів, враховуючи, що опитування тривало три тижні і проводилося в обох приміщеннях суду.

**1. Загальна характеристика опитаних відвідувачів суду наведено в Таблиці 1.**

*Таблиця 1*

Стать	Чоловіча – 63%		Жіноча – 37%	
Вік	18-25 р. – 13%	26-39 р. – 53%	40-59 років – 31%	60 років і старше – 3%
Рівень освіти	Середня - 0%		Базова вища – 3%	Повна вища – 97%
Наявність вищої юридичної освіти	Так – 87%		Ні – 13%	
Проживають в населеному пункті де розміщено суд	Так – 81%		Ні – 19%	

Переважає більшість респондентів представляють в суді інших осіб – 25 респонденти (78%) і 7 респондентів або 22% опитаних представляють особисто себе.

Варто зазначити, що майже всі опитані вважають себе обізнаними з роботою суду та суддів у цілому (47% - цілком обізнані та 44% - загалом обізнані, 9% - майже не обізнані).

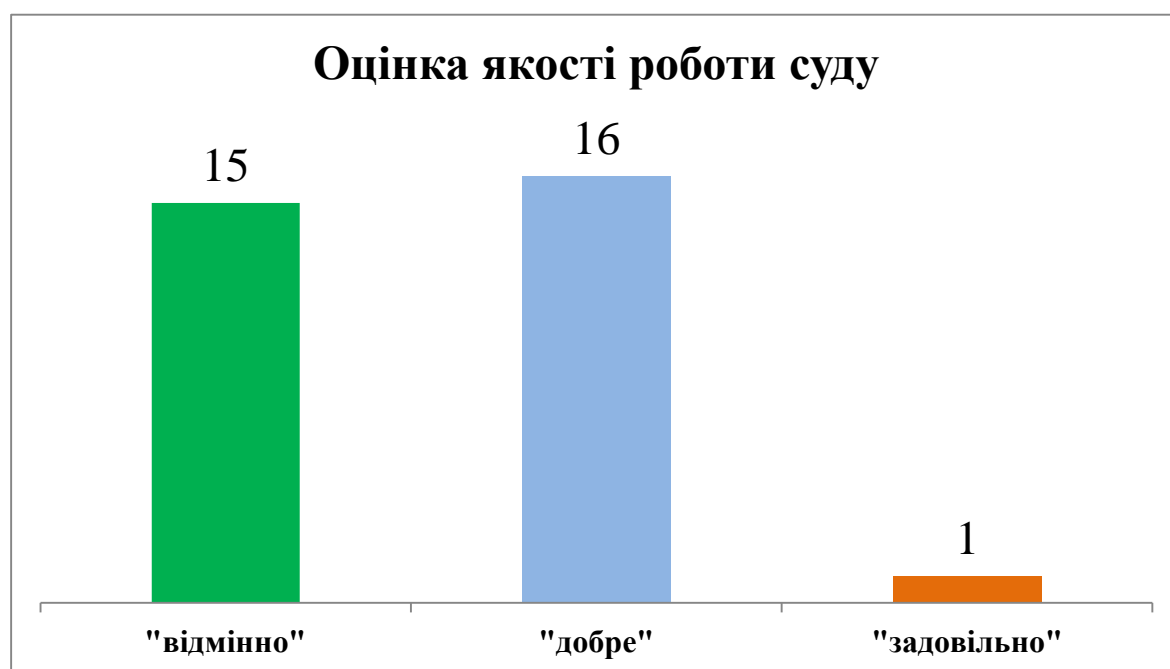
## **2. Загальна оцінка якості роботи суду.**

В загальному учасники судових процесів досить високо оцінили якість роботи Закарпатського окружного адміністративного суду. З 32 опитаних респондентів: 1 респондент вказав оцінку «3» – «задовільно» (3%), 16 респондентів вказали оцінку «4» – «добре» (50%), 15 респондентів вказали оцінку «5» – «відмінно», що становить 47% від загальної кількості опитаних.

Однак, слід зауважити, що в 2016 році в аналогічному опитуванні оцінка роботи суду була дещо вищою.

Загальна оцінка якості роботи суду відображено на Гістограмі 1.

*Гістограма 1*



## **3. Доступність, зручність і комфортність перебування у суді.**

Загалом, споживачі послуг суду задоволені доступністю суду та зручністю, комфортністю перебування в ньому (інтегральна оцінка за доступність «4,28», за зручність та комфортність загальне значення становить «4,5»). Найнижча середня оцінка з даного розділу на питання: «Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду?» - «3,93». Найвищі ж оцінки по категоріях: «вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)» - «4,72» та «Чи легко Вам було знайти будівлю суду?» - «4,68».

## **4. Повнота та ясність інформації в суді.**

В цілому респонденти відмінно оцінили повноту викладення та ясність інформації в Закарпатському окружному адміністративному суді (інтегральна оцінка «4,52» з 5 можливих). Найбільш проблемним показником в цьому блоці, на думку учасників судових проваджень, є недостатність інформації щодо «порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів» (оцінка

«4,41»). Підвищилася в порівнянні з 2016 роком ситуація з інформаційним наповненням веб-сайту суду. Загальна оцінка від респондентів, що відвідували веб-сторінку становить «4,55» балів. Однак, двоє респондентів зазначили в анкеті, що так і не змогли знайти на сайті потрібну для них інформацію. Загалом 84% опитаних відвідувачів суду користуються веб-сайтом Закарпатського окружного адміністративного суду.

#### ***5. Сприйняття роботи суддів і працівників апарату суду.***

Відвідувачі суду загалом добре оцінюють роботу працівників апарату, тому загальна оцінка даного блоку становить «4,69» балів. Найбільш позитивні відгуки працівники апарату отримали за питання «Чи старанно працювали працівники суду та не припускалися помилок, як призводили б до перероблення документів та порушення строків?» - «4,78». Покращувати на думку відвідувачів працівникам суду слід свій «професіоналізм та знання своєї справи» - «4,59».

Роботу суддів Закарпатського окружного адміністративного суду також сприймають добре, інтегральне значення по всім показникам становить «4,70» бали. Проблемним питанням, на думку відвідувачів суду, є «належна підготовка та знання справи» (інтегральна оцінка – «4,63»). Найвище відвідувачі оцінили в даному блоці питання «надання можливостей сторонам обґрунтувати свою позицію» - «4,78»

#### ***6. Дотримання строків судового розгляду.***

Порівняно з іншими показниками, дотримання строків судового розгляду є найбільш проблемним показником роботи суду. Загальна середня оцінка даного блоку «4,32». Троє респондентів вважають перенесення слухань цілком не обґрунтованими. Зауваження у респондентів виникають також до вчасності (відповідно до графіку) початку судових засідань (середня оцінка «4,16»).

#### ***7. Якості роботи суду, які слід покращувати в першу чергу.***

В блоці 3 анкети споживачам було запропоновано проставити в порядку важливості ранги навпроти якостей роботи суду, які необхідно покращувати. При обробці результатів опитування було використано наступний метод аналізу:

Якості навпроти якої респонденти ставили «1» (покращувати в першу чергу) присвоювалось 10 балів;

навпроти якої «2» - 8 балів

«3» - 6 балів

«4» - 4 бали

«5» - 2 бали

«6», «7» - 0 балів

Узагальнення рекомендацій респондентів щодо якостей роботи суду, які необхідно покращувати відображено в Таблиці 2

Таблиця 2

<b>Вимір якості</b>	<b>Кількість балів</b>
Дотримання термінів судового розгляду	<b>150</b>
Якість роботи судді	<b>96</b>
Повнота та ясність інформації	<b>96</b>
Якість роботи працівників апарату суду	<b>70</b>
Зручність та комфортність перебування у суді	<b>64</b>
Доступність суду	<b>48</b>

### **8. Рекомендації учасників опитування**

В останньому розділі анкети респондентам було запропоновано вказати конкретні зміни необхідні для покращення роботи суду. Учасники судових проваджень надали наступні рекомендації для покращення якості надання судових послуг:

- 1) розміщення суду в одному приміщенні;
- 2) дотримання строків розгляду справ;
- 3) обладнати більше залів для проведення судових засідань в режимі відеоконференції;
- 4) грошова підтримка суддів та працівників апарату;
- 5) грошова підтримка працівників канцелярії суду.

Варто зауважити, що пропозиції щодо покращення роботи суду суттєво змінилися в порівнянні з опитуванням 2016 року. Так, до прикладу, якщо в 2016 році відвідувачів більше турбувало наповнення веб-сторінки суду, забезпечення вільного WI-FI доступу до Інтернету, збільшення кількості суддів з повноваженнями здійснювати правосуддя, збільшення кількості залів тощо, то в 2018 року переважна більшість опитаних відвідувачів рекомендують розмістити суд в одному приміщенні (12 опитаних з 17, що надавали пропозиції)

**На основі узагальнених даних опитування та побажань відвідувачів суду, варто:**

- прикласти максимум зусиль для вирішення питання щодо розміщення суду в одному приміщенні;
- наголосити на нараді суддів про проблему дотримання строків судового розгляду та вчасне проведення засідань по справі;
- звернути увагу судової адміністрації на потребі збільшення кількості залів з системою відеоконференцзв'язку.

Таким чином, проведене опитування дає можливість зробити висновок про те, що організація роботи суду здійснюється в цілому на високому рівні. Узагальнення даних анкетування дозволяє виокремити ті напрямки роботи суду, які необхідно покращувати в першу чергу, а врахування конкретних рекомендацій відвідувачів в подальшій роботі суду, на нашу думку, не тільки полегшить учасникам судового процесу реалізацію захисту своїх законних прав та інтересів, а й збільшить довіру громадян до правосуддя в цілому.

Дякуємо за Вашу участь в опитуванні.