****

**ОЦІНЮВАННЯ РОБОТИ**

**МИКОЛАЇВСЬКОГО ОКРУЖНОГО АДМІНІСТРАТИВНОГО СУДУ**

Аналітичний звіт

ВИТЯГ

2021

**ЗМІСТ**

Вступ…………………………………………………………………………………….…3

Розділ 1. Загальна інформація про суд……………………………………………...…...4

Розділ 2. Базові показники роботи суду…………………………………………..……..5

Розділ 3. Модуль оцінювання «Судове адміністрування»…………………………..…7

Розділ 4. Модуль оцінювання «Задоволеність роботою суду учасниками

судових проваджень»………………………………………………………………….….8

Висновки та пропозиції……………………………………………………………...…. 12

Додатки ………………………………………………………………………………..…16

**Вступ**

Рішенням Ради суддів України від 02 квітня 2015 року № 28 затверджено рамкову систему оцінювання роботи суду в Україні з назвою «Система оцінювання роботи суду: стандарти, критерії, показники та методи» (СОРС). Судам рекомендовано періодично застосовувати СОРС для оцінювання роботи суду як в повному обсязі, так і окремих модулів СОРС в залежності від управлінської мети та завдань, спрямованих на вдосконалення роботи суду.

Рішенням від 08 квітня 2016 року № 26 Рада суддів України затвердила методичний посібник «Застосування Системи оцінювання роботи суду» та перелік базових показників роботи суду, які підлягають застосуванню з метою аналізу їх діяльності щопівроку та щороку всіма судами України з опублікуванням цих показників на веб-сайтах відповідних судів.

Останнє оцінювання якості роботи та організації роботи Миколаївського окружного адміністративного суду (МОАС) проводилось в 2018 році шляхом вибіркового застосування деяких компонентів СОРС.

Наслідком комплексного застосування компонентів СОРС повинно стати виявлення реальних потреб суду для забезпечення належних умов роботи суддів та працівників апарату та вжиття, в подальшому, заходів спрямованих для задоволення цих потреб.

Планом роботи МОАС на II півріччя 2021 року передбачено застосування СОРС. Розпорядженнями керівника апарату створено робочу групу та визначено для опрацювання наступні модулі:

* «Судове адміністрування» за допомогою анкетування суддів та працівників суду;
* «Задоволеність роботою суду учасників проваджень» – опитування відвідувачів суду, які є учасниками судових процесів.

**Розділ 1. Загальна інформація про суд.**

Загальна інформація про суд розрахована за 11 місяців 2021 року. Інформація надається в порівнянні з даними, які було враховано при попередньому оцінюванні роботи суду за період 10 місяців 2018 року.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | 10 місяців 2018р. | 11 місяців 2021р. |
| 1 | кількість суддів за штатним розкладом | 16 | 17 |
| 2 | фактична кількість суддів | 12 | 15 |
| 3. | Кількість суддів, які розглядають справи | 8 | 11 |
| 4 | кількість працівників апарату суду за штатним розкладом | 61 | 61 |
| 5. | фактична кількість працюючих працівників апарату суду | 54 | 52 |
| 6 | загальна площа суду (земельна ділянка) | 1525 | 1525 |
| 7 | кількість кабінетів суддів | 12 | 15 |
| 8 | кількість залів судових засідань | 7 | 8 |
| 9 | необхідне фінансування суду за бюджетним запитом на рік | 19 233 300 | 54 622 400 |
| 10 | бюджетне фінансування суду на рік | 16 809 900 | 35 295 600 |
| 11 | фактичне фінансування суду за звітний період | 15 158 883 | 32 172 254 |
| 12 | загальна кількість державних комп’ютерів в суді | 87 | 96 |
| 13 | кількість державних комп’ютерів в робочому стані у суддів | 13 | 15 |
| 14 | кількість державних комп’ютерів у робочому стані у працівників апарату суду | 74 | 72 |
| 15 | кількість державних комп’ютерів в робочому стані, об’єднаних в локальну мережу, | 70 | 87 |
| 16 | кількість державних комп’ютерів в робочому стані з доступом в Інтернет | 70 | 87 |
| 17 | кількість систем звукозапису судових процесів в робочому стані | 13 | 17 |
| 18 | кількість принтерів в робочому стані в суді | 32 | 50 |
| 19 | Залишок нерозглянутих справ та матеріалів на початок 2021р | 1006 | 2353 |
| 20 | Залишок нерозглянутих справ та матеріалів понад 1 рік на початок 2021р. | 1 | 69 |
| 21 | Надійшло справ та матеріалів за 11 місяців 2021р. | 3259 | 13 440 |
| 22 | Кількість розглянутих справ та матеріалів за 11 місяців 2021р | 3212 | 11 123 |
| 23 | Залишок нерозглянутих справ та матеріалів на 01.12.2021р. | 976 | 4670 |
| 24 | Залишок нерозглянутих справ та матеріалів понад 1 рік на 01.12.2021р. | 1 | 114 |

**Розділ 2. Базові показники роботи суду.**

Базові показники роботи суду доводяться до відома в порівнянні за 2017-2020 роки та I півріччя 2021р.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N° | Показник | **2017 рік** | **2018 рік** | 2019 рік | 2020 рік | 2021 рік  І півріччя |
|  | І. **Вихідні** дані автоматизованої системи діловодства |  |  |  |  |  |
| I.1 | Кількість справ та матеріалів, що перебувають на розгляді на початок звітного періоду | 1038 | 1006 | 939 | 1532 | 2353 |
| I.2 | Кількість справ та матеріалів, що надійшли на розгляд за звітний період | 4686 | 3994 | 7079 | 7306 | 5494 |
| I.3 | Кількість розглянутих справ та матеріалів за звітний період | 4715 | 3986 | 6391 | 6369 | 5188 |
| I.4 | Кількість справ та матеріалів, що перебувають на розгляді на кінець звітного періоду | 1006 | 939 | 1532 | 2353 | 2469 |
| I.5 | Кількість справ та матеріалів, що перебувають на розгляді понад один рік на кінець звітного періоду | 0 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| I.6 | Фактична кількість суддів | 8 | 10 | 11 | 12 | 12 |
|  | ІІ. Базові показники |  |  |  |  |  |
| ІІ.1 | Кількість та відсоток справ та матеріалів, загальний термін проходження яких триває понад один рік | 2% | 1% | 1,6% | 2,9% | 3,9% |
| II.2 | Відсоток розгляду справ | 99% | 100% | 90,3% | 87,2% | 94,4% |
| ІІ.3 | Середня кількість розглянутих справ та матеріалів на одного суддю | 514 | 399 | 581 | 531 | 432 |
| ІІ.4 | Середня кількість справ та матеріалів, що перебували на розгляді в звітний період в розрахунку на одного суддю | 626 | 493 | 720 | 727 | 638 |
| II.5 | Середня тривалість розгляду справи (днів) | 77 | 78 | 69 | 83 | 76 |
| ІІ.6 | Проведення опитувань громадян-учасників судових проваджень \* | - | Так | - | - | - |
| II.7 | Оприлюднення результатів опитувань громадян-учасників судових проваджень на веб-сторінці суду | - | Так | - | - | - |
| II.8 | Рівень задоволеності роботою суду учасниками судового розгляду за результатами опитування. Уніфікована шкала від 1 (дуже погано) до 5 (відмінно) | - | 4,6 | - | - | - |
| II.9 | Відсоток громадян-учасників судових проваджень, що оцінюють роботу суду на «добре» (4) та «відмінно» (5) | - | 93,8 | - | - | - |

**Висновки:**

Для надання об’єктивних висновків по базовим показникам роботи суду вважається більш правильним порівняння 2018-2020 років та I півріччя 2021 року, оскільки саме в цих періодах працювала приблизно однакова фактична кількість суддів (від 10 до 12).

Надходження справ та матеріалів з кожним роком зростає (2019р. – 7079, 2020р. – 7306, за півроку 2021 – 5494, за 11 місяців 2021р. – 13 300). Розгляд справ був майже однаковий 6391 (2019р.), 6396 (2020р.) і лише за I півріччя 2021р. – 5188.

Залишки нерозглянутих справ на кінець звітного періоду поступово збільшувались (2019р. – 1532, 2020р. – 2353, на кінець I півріччя 2021р. - 2469), оскільки на початок звітного періоду були більші залишки минулих років (2019р. – 939, 2020р. – 1532, 2021р. – 2353). У суді накопичились залишки нерозглянутих справ.

Через це явище, звісно, і значно погіршився відсоток розгляду справ зі 100% у 2018році він зменшився до 87,2% за результатами 2020року. За оцінками Європейської комісії з ефективності правосуддя цей показник є найбільш інформативним для визначення ефективності діяльності суду.

Розрахунок здійснюється за формулою: кількість розглянутих справ та матеріалів за звітний період ділиться на кількість нових справ та матеріалів, що надійшли за звітний період, і множиться на 100%.

Показник 85-95% свідчить про існування певних проблем в роботі суду, які можуть мати негативні наслідки в найближчій перспективі.

Погіршився показник відсотку справ, загальний термін провадження яких триває понад 1 рік – з 1% у 2018 році зріс до 3,9% на кінець I півріччя 2021р.

Середня кількість розглянутих справ та матеріалів на одного суддю майже не змінювалась у 2019р. – 581 та 2020р. – 531. Станом на 1 грудня 2021р. цей показник – 899, що є рекордом за останні 5 років.

Показник середнього надходження справ зростає 2019-2020 майже однаково (720, 727 відповідно), за 1 півріччя 2021р. 638, станом на 1 грудня 2021р. це знов таки рекорд – 1288.

Середня тривалість розгляду справ (календарні дні) 78 - 2018р., 69 - 2019р., 83 - 2020р., 76 - 1 півріччя 2021р. Зміна цього показника пояснює збільшення залишків нерозглянутих справ минулих років та збільшення надходження позовів та матеріалів справ.

**Розділ 3. Модуль оцінювання «Судове адміністрування»**

Фактичний термін виконання дослідження з 07.11.2021р. по 10.12.2021р.

Дослідження модулю базується на суцільному опитуванні суддів та працівників апарату суду.

За підсумками викладено, рекомендації по усуненню виявлених проблемних питань будуть сформовані в заключній частині звіту.

**Розділ 4. Модуль оцінювання**

**«Задоволеність роботою суду учасниками судових проваджень»**

Основою оцінювання роботи суду за модулем«Задоволеність роботою суду учасниками судових проваджень» є опитування громадян – учасників судових проваджень. Основним методом опитування затверджено анкетування (самостійне заповнення респондентами анкет).

Для визначення необхідної кількості опитуваних респондентів було проведено підрахунок середньої кількості відвідувачів по журналу посту охорони. Виявлено, що в середньому протягом 10 робочих днів до суду в день приходить 74 особи. Така кількість відвідувачів передбачає необхідність анкетування 70 осіб. Було зібрано та опрацьовано 78 анкет.

Усі дані в анкетах було систематизовано та сформовано в такі показники.

1. **Загальна характеристика респондентів.**

Портрет більшості респондентів - це жінка віком від 26 до 39 років, яка має повну вищу юридичну освіту, проживає в місті Миколаєві, в суді представляє іншу особу; вважає себе людиною середнього статку; була учасницею судових процесів більше 6 разів. У 2016 році це була жінка, у 2018 - чоловік з таким ж самими характеристиками.

Переважна більшість респондентів обізнані з роботою суду 90% (з яких 41% - загалом обізнані та 49% - цілком обізнані). Лише 2,6 % респондентів зовсім не обізнані.

Отже, відвідувачі суду, що заповнювали анкети, володіють інформацією щодо роботи суду, тобто можуть надати об’єктивну оцінку.

**В цілому якість роботи суду за 5-бальною шкалою становить 4,3.** Більшість анкетованих оцінили якість роботи суду на оцінку 4 (28,2%) та 5 (61,5%). У **2016** році середня оцінка була **4,2**, відсоткове відношення оцінок – 4 (41%) та 5 (44,2%). У **201**8 році середня оцінка була **4,6**, відсоткове відношення оцінок – 4 (21,5%) та 5 (72,3%).

1. **Оцінювання за вимірами якості.**

**Доступність суду** (додаток 13) за 5-бальною шкалою оцінена на **3,1** (2018р. – 3,7). Пошук будівлі суду оцінено на 3,6 бали. 42% респондентів було зручно дістатись до суду громадським транспортом, але, в той же час, зручністю паркування автомобіля задоволені лише 23%. Слід відмітити, що 22% взагалі не відповідали на питання щодо громадського транспорту та 18% щодо паркуванням (питання є взаємовиключними). 82% респондентів не зазнали будь-яких перешкод у доступі до приміщення суду. Більшість опитаних задоволені можливістю вчасно та безперешкодно вирішити свої справи у суді (подати документи, ознайомити з матеріалами справи, отримати судові рішення) (81%) та можливістю додзвонитись до суду за отриманням необхідної інформації (76 %).

Порівняно з 2018 роком усі показники доступності суду зменшились. Найгірше у 2021 році відвідувачі оцінили зручність паркування (2,2), сполучення суду з громадським транспортом (2,7) та можливість безперешкодно потрапити до суду людей з обмеженими фізичними можливостями (2,8)

**Зручність та комфортність перебування в суді** (додаток 14) оцінено на **4,4** (у 2016 році – 4, у 2018 році – 4,7). Лише 9% респондентам недостатньо місць для очікування, роботи з документами. Доступ до побутових приміщень (туалетів) та чистота приміщень оцінені на оцінки 4,3 та 4,5 відповідно. 85% відвідувачів задоволені якістю освітлення в суді. Слід зазначити, що у 2018 році цей показник становив 97%.

**Повнота та ясність, зрозумілість інформації** (додаток 15) **– 4** (у 2016 році – 4, 2018 році – 4,5)**.**

Розташування інформаційних стендів задовольняє 77 % відвідувачів – оцінка 4. Наявність інформації про розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень була оцінена на 4,1. 79,5% опитаних відповіли позитивно по цьому критерію (у 2016 році лише 58% опитаних відповіли позитивно, а у 2018 році 89%). Загалом відвідувачів задовольняє інформація щодо правил пропуску до суду та перебування в ньому, наявна інформація про справи, призначені до розгляду, зразки документів, порядок сплати судового збору тощо (оцінки 4,3, 4,2, 4,1).

22% респондентів не відповіли на питання про користування сторінкою суду в мережі Інтернет, 69% опитаних користувались цією сторінкою суду в мережі Інтернет, 68% з яких знайшли потрібну інформацію (оцінка наявності потрібної інформації 3,5). У 2018 році ці показники були значно кращі – 88% знаходили потрібну інформацію, яку оцінювали на 4,5 бали. Погіршення цього показника можливо пояснити великою кількістю відвідувачів суду осіб старшого віку, які не користуються Інтернетом. Однак, слід взяти до уваги те, що показники 2018 року можливо кращі через те, що і запит суспільства на наповненню сторінки був нижче, аніж зараз – нині потрібно більше висвітлювати інформації.

**Дотримання** **персоналом професійних та етичних стандартів** (додаток 16) **– 4,2 (у 2016 – 4,2, 2018 – 4,5).**

Повага до відвідувачів, бажання їм допомогти, доброзичливість працівників апарату були оцінені на 4,3 бали; однакове ставлення до усіх, незалежно від соціального статусу, на оцінку 4,2; професіоналізм, знання своєї справи – 4,1. Цікаво, що на усі питання цього блоку 7 осіб відповіли повністю негативно, 53 – повністю позитивно. Нагадаємо, що загальна кількість респондентів 78.

**Дотримання строків судового розгляду** (додаток 17) **– 3,7 (у 2016р. – 3,8, у 2018р. – 4,3).**

Висвітлення вказаного критерію відбувалось за 5-бальною шкалою за наступними питаннями:

* чи вчасно розпочалось останнє засідання по Вашій справі? - оцінка 3,7, т.б. 65 % відповіли ствердно (у 2016р. - 63,3%, у 2018р. – 78%)
* чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання? – 3,8. (у 2016р. – 3,8, у 2018р. – 4,4). Думку 10% респондентів судом взагалі не було враховано при призначенні судового засідання (у 2016р. – 15%, у 2018р. – 6%)
* Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи? – 3,7 (у 2018р. – 4,3). 69 % опитаних відвідувачів відповіли ствердно (у 2018р. – 76%).
* Чи вважаєте Ви обґрунтованими затримки/перенесення слухань у розгляді Вашої справи? – 3,5. Не вважають обґрунтованими затримки/перенесення слухань 11,5 % респондентів (у 2016р. – 33,3%, у 2018р. – 6%).

**Сприйняття роботи суддів** (додаток 18) **– 4 (у 2016р. – 4, у 2018р. – 4,7).**

Усі показники цього блоку отримали оцінки 4 та 4,1, а саме:

- неупередженість та незалежність (суддя не піддався зовнішньому тиску, якщо такий був) було оцінено на 4 (у 2016р. – 3,8, у 2018р. – 4,6);

- коректність, доброзичливість, ввічливість суддів, дотримання процедури розгляду справи та надання можливості сторонам обґрунтувати свою позицію – 4,1;

- належна підготовка до справи та знання справи – 4 (у 2016р. – 3,9, у 2018р. – 4,6)

Розділи питань, що стосувались судових рішень (їх обґрунтованість, зрозумілість) та судових засідань (причини їх відкладень) неможливо об’єктивно оцінити, оскільки саме на ці питання від 17% до 37% респондентів не надали відповіді в анкетах.

68% респондентів вважають, що наявні матеріально-технічні ресурси забезпечують потреби працівників суду для ефективного виконання своїх обов’язків. У 2018р. так вважало 92%, а у 2016р. – 62,2% опитаних.

Враження від візиту до суду порівняно з очікуваннями розподілились наступним чином: кращі, ніж очікував – 31%; гірші, ніж очікував – 2,5%; відповідають очікуванням – 59%.

Більшість відвідувачів (40%) вважають, що якість роботи суду порівняно з минулими роками залишилась без змін; покращилась значно – 31%; покращилась несуттєво – 18%. 13% не відповіли не це питання. У 2018р. респонденти наголошували на значному покращенні якості роботи суду в порівнянні з попередніми роками (45,2%).

**III. Зміни та рекомендації.**

Опитуваним було запропоновано розподілити окремі виміри якості роботи суду в порядку важливості для покращення (тобто на 1 місце поставити найбільш важливий вимір, який потрібно покращувати першочергово, а на останнє найменш важливий вимір якості). Респонденти визначились в наступному порядку:

1. Дотримання строків судового розгляду (2016р. - 3; 2018р. - 1);
2. Доступність суду (2016р. - 2; 2018р. - 4);
3. Якість роботи суддів (2016р. - 1; 2018р. - 2);
4. Повнота та ясність інформації (2016р. - 6; 2018р. - 5);
5. Зручність та комфортність перебування у суді (2016р. - 5; 2018р. - 6);
6. Якість роботи працівників апарату суду (2016р. - 4; 2018р. - 3).

І у 2018р. і у 2021р. відвідувачі відзначили, що в першу чергу необхідно покращити дотримання строків судового розгляду. На друге місце для покращення і у 2016р. і у 2021р. поставили доступність суду. Якість роботи суддів з 1 та 2 сходинки опустилась на 3 місце, отже відвідувачі більш задоволені роботою суддів. Така сама картинка і з працівниками – з 4 сходинки у 2016р. на 3 у 2018р. та аж на 6 у 2021р. Отже, цей вимір потребує покращення найменше. А от вимір повноти та ясності інформації став на 4 місце у порівнянні з 5 (2018р.) та 6 (2016р.). Стабільно на 5 місці (2016р. та 2021р., у 2018р. – 6 місце) перебуває зручність та комфортність перебування в суді

Також відвідувачам було запропоновано висловити, у разі наявності, конкретні зміни необхідні для покращення роботи суду сьогодні. Деякі з відвідувачі рекомендували:

- збільшити штат;

- більше суддів для пришвидшення розгляду справ;

- дотримання строків винесення судових рішень та строків розгляду судових справ;

- підвищити заробітну плату працівникам суду, зокрема, канцелярії, секретарям суддів та їх помічникам тощо;

- змінити стільці в залі очікування;

- прийом заяв у канцелярії повинен робити ввічливий, позитивний та знаючий законодавство співробітник;

- зручність доступу до суду власним транспортним засобом, наявність місць для паркування;

- «верховенство права, обов’язковість висновків ВСУ незастосування яких приводить до прийняття протилежних рішень по однаковим справам»;

- удосконалювати свою працю;

- ширші коридори, інше розташування (наприклад у центрі міста);

- прохід до суду.

Відвідувачі нам співчували: «Дуже велике навантаження на суддів» та хвалили нас «Не потребує зміни на сьогодні».

**ВИСНОВКИ.**

Оцінювання роботи суду проведено за допомогою анкетування та статистичних показників. Обрано метод збору даних анкетування, оскільки він є найбільш дешевим та швидким. Відсутність контакту із інтерв’юером збільшує шанси отримати від респондента правдиву інформацію з чутливих тем.

Взагалі середні показники роботи суду за 2018 рік та 2021 рік по багатьох критеріях не змінились. Як працівники суду, так і відвідувачі наголошували на значному збільшенні роботи в суді. Однак, суд у 2021 році, не зважаючи на різні зовнішні чинники, тримає високий показник якості роботи – у 2018р. відвідувачі (45,2%) вказали на покращення якості роботи, а у 2021р. 40% вважають, що залишилась без змін та 31%, що якість роботи значно покращилась.

Рекордне навантаження негативно вплинуло на формування деяких показників – своєчасність отримання повісток, підготовка суддів до справи, дотримання судового процесу, оцінка розподілу навантаження на працівників тощо.

У той же час 31% відвідувачів має краще враження про наш суд, ніж він очікував. Порівняно з 2018 роком (20%) та 2016р. (19,5) цей показник виріс на 11%.

Стабільно позитивно оцінено комп’ютеризацію суду, доступ до Інтернету, робочі місця, графік роботи, задоволеність відвідувачів суду умовами в суді та його працівниками і суддями.

Пропозиції по усуненню виявлених недоліків викладено по модулям:

1. Модуль «Судове адміністрування»:

- для покращення соціально-психологічного клімату в колективі пропонуємо проведення спільних поїздок, святкувань. Можливе розміщення дошки привітань зі святами, з днями народження тощо. Ці пропозиції потребують обговорення з колективом суду для більш детальної реалізації, врахування думок кожного;

- облаштування кімнати для прийому їжі працівниками суду;

- звернути увагу на розподіл навантаження між працівниками у відділах суду та помічників суддів, оскільки опитані вважають, що навантаження на усіх не є рівномірним та справедливим за багатьма критеріями.

1. Модуль «Задоволеність роботою суду учасниками судових проваджень»:

- вчасно розпочинати судові засідання;

- звернути увагу на строки розгляду судових справ;

- слідкувати за інформацією на офіційній сторінці суду, оновити, періодично проглядати на актуальність інформації;

- наповнити в залі відвідувачів дошку оголошень різноманітними зразками заяв, клопотань;

- додати освітлення на 2 поверсі та в залі для відвідувачів;

- розмістити інформаційну табличку «Зал очікування».

1. Загальні рекомендації

- заздалегідь відкоригувати анкети для працівників та відвідувачів для наступного оцінювання роботи суду;

- провести навчальні наради з працівниками суду щодо етики спілкування з колегами та відвідувачами суду;

- по можливості, усі запропоновані дії виконати та прозвітувати про їх виконання.

Начальник відділу

забезпечення судового процесу

та аналітично-статистичної роботи М. Кобак

Додаток 13. Доступність суду

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Показник | Одиниця виміру | Значення |
| 1 | Чи легко респондентам було знайти будівлю суду? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 3,6 |
| 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) | 2,7 |
| 3 | Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 2,2 |
| 4 | Чи зазнавали респонденти певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони? | Відсоток «Так», «Ні» | Так – 6,4%  Ні – 82 % |
| 5 | Чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 2,8 |
| 6 | Чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію телефоном? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 3,9 |
| 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) | 4,1 |
| 8 | Чи могли б респонденти дозволити витрати на послуги адвоката (юриста- консультанта) у разі необхідності?[[1]](#footnote-1) | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 2,8 |
|  | **ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС** | **Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)** | **3,1** |

Додаток 14. 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) | 4,4 |
| 2 | Вільний доступ до побутових приміщень (туалетів) | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,3 |
| 3 | Чистота та прибраність приміщень | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,5 |
| 4 | Достатність освітлення | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,3 |
|  | **ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС** | **Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)** | **4,4** |

Додаток 15. Повнота та ясність інформації.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Показник | Одиниця виміру | Значення |
| 1 | Зручність розташування інформаційних стендів та дошок об'яв | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4 |
| 2 | Задоволеність наявністю інформації щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,1 |
| 3 | Задоволеність наявністю інформації щодо правил допуску в суд та перебування в ньому | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,3 |
| 4 | Задоволеність наявністю інформації щодо справ, що призначені до розгляду | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,2 |
| 5 | Задоволеність наявністю інформації щодо зразків документів (заяв, клопотань, тощо) | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,1 |
| 6 | Задоволеність наявністю інформації щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,1 |
| 7 | Відсоток учасників проваджень, що користувалися сторінкою суду в мережі  Інтернет ? | відсоток | 69% так  9% ні  22% не відповіли |
| 8 | Чи знайшли учасники проваджень на сторінці суду потрібну інформацію? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 3,5 |
|  | **ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС** | **Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)** | **4** |

Додаток 16. 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 |
| 2 | Виявлення працівниками апарату суду доброзичливості, поваги, бажання допомогти | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,3 |
| 3 | Виявлення працівниками апарату суду однакового ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,2 |
| 4 | Виявлення працівниками апарату суду професіоналізму, знання своєї справи | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,1 |
|  | **ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС** |  | **4,2** |

Додаток 17. 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) | 3,7 |
| 2 | Врахування побажання учасника судового провадження при призначенні дня та часу засідання | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 3,8 |
| 3 | Вчасне отримання повістки та повідомлення про розгляд справи | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 3,7 |
| 4 | Обґрунтованість затримки/ перенесення слухань у розгляді справи | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 3,5 |
|  | **ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС** |  | **3,7** |

Додаток 18. Сприйняття роботи суддів.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | 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 |
| 2 | Коректність, доброзичливість, ввічливість | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,1 |
| 3 | Належна підготовка до справи та знання справи | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4 |
| 4 | Надання можливості сторонам обґрунтувати свою позицію | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,1 |
| 5. | Дотримання процедури розгляду | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,1 |
|  | **ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС** |  | **4** |

1. [↑](#footnote-ref-1)