



USAID
ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ



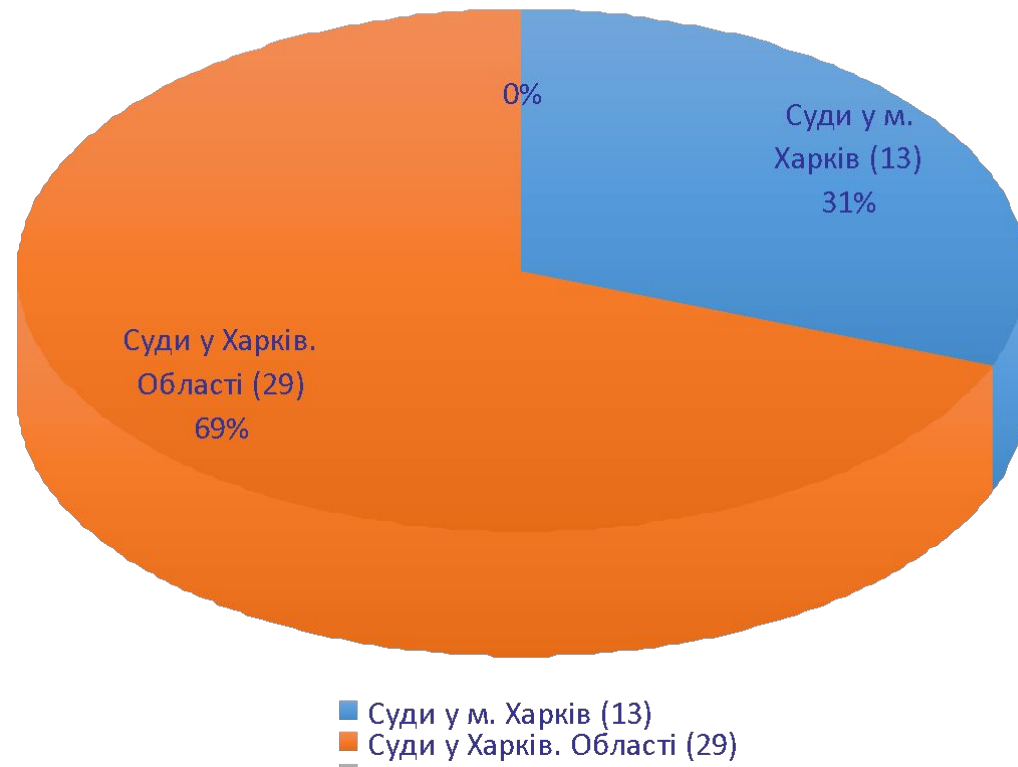
ГРОМАДСЬКА СПІЛКА
**МЕРЕЖА
ПРАВОВОГО
РОЗВИТКУ**



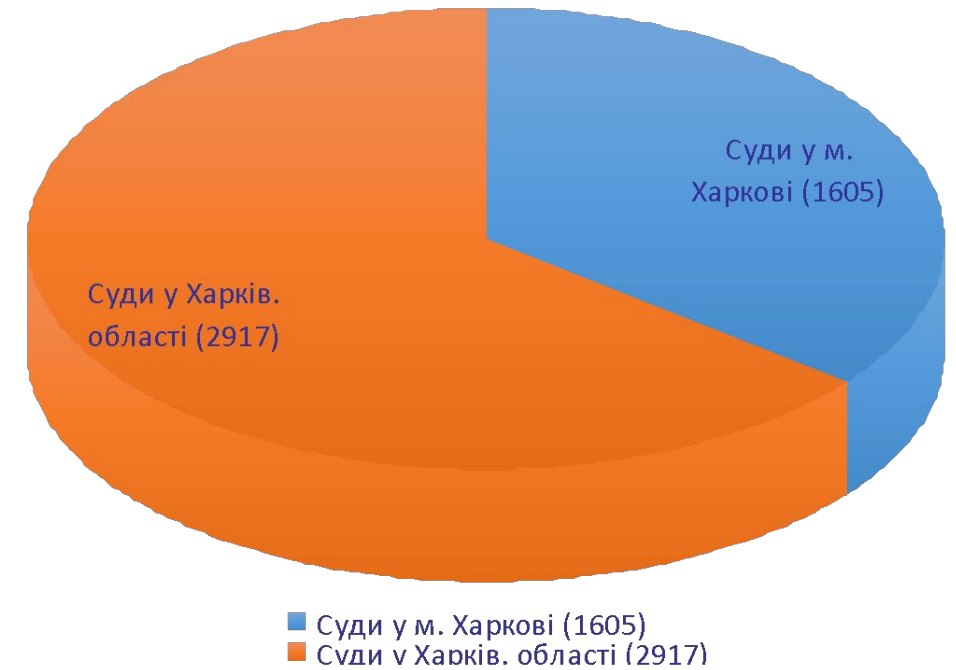
**МОНІТОРИНГ ПРОЗОРОСТІ
ТА ДОСТУПНОСТІ СУДІВ
ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ
ЧЕРЕЗ ОЦІНКУ
ВІДВІДУВАЧАМИ СУДУ**

Масштаби проведеного моніторингу

Кількість судів

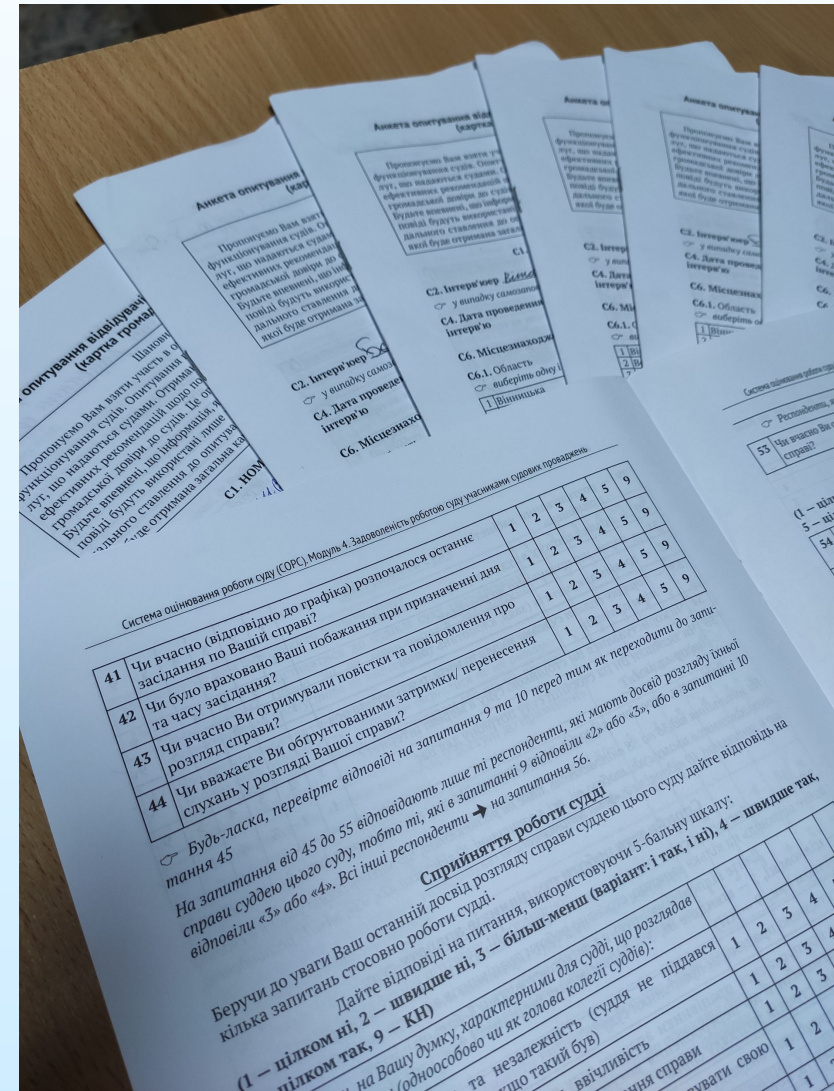


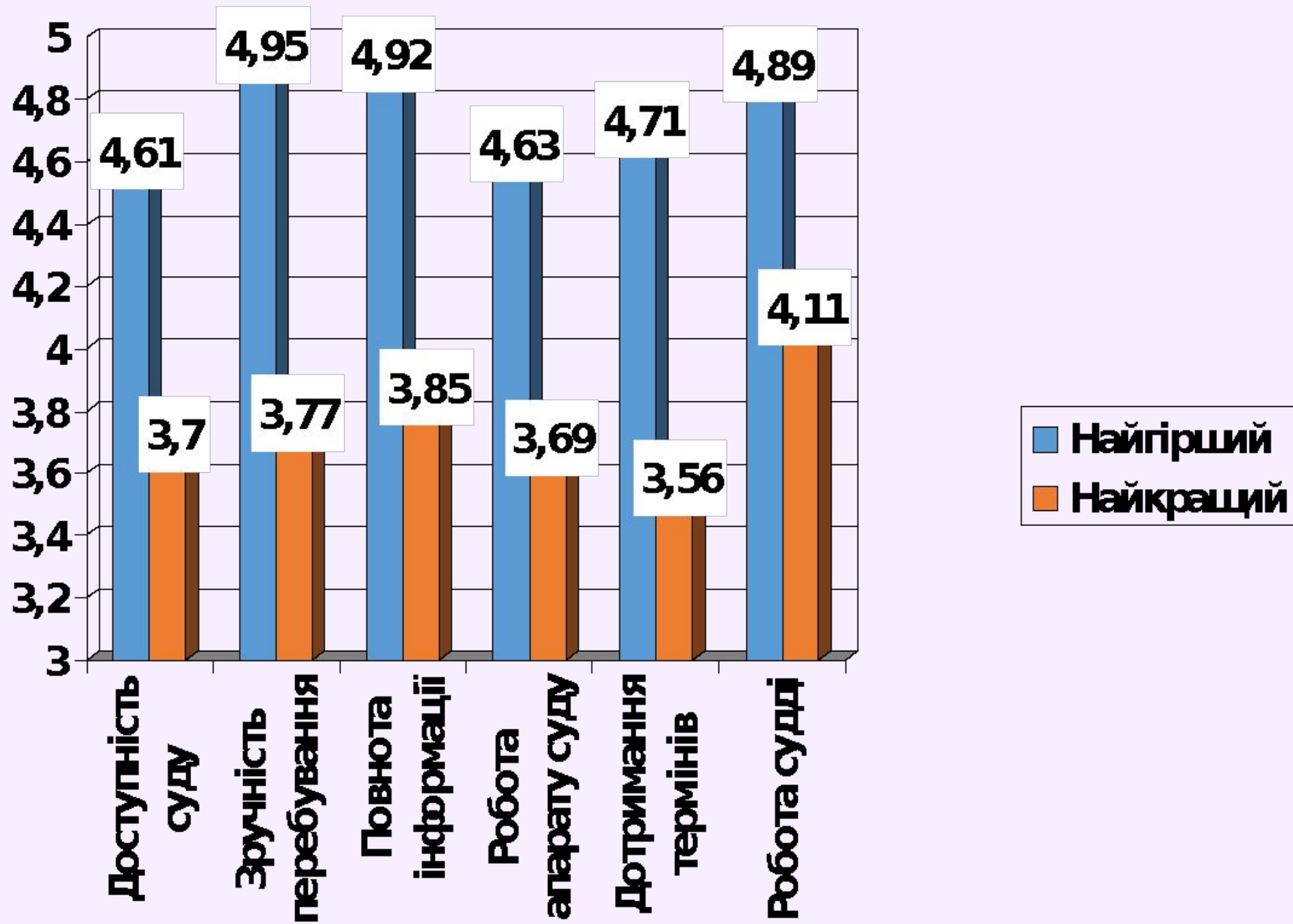
Кількість заповнених анкет



Заповнення анкет відвідувачами суду

- Загалом надіслано – 4695 анкет
- Повернуто заповнених – 4522 анкети





Доступність суду

- Наявність паркувальних місць поруч із будівлею
- Безперешкодний доступ до суду для людей з обмеженими можливостями
- Зручний графік канцелярії
- Оцінка по судах коливається від 3,70 до 4,61.

4,28



Зручність та комфортність перебування у суді

- Достатність освітлення
- Чистота
- Достатня кількість місць для очікування
- Вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)
- Оцінка по судах коливається від 3,77 до 4,95.

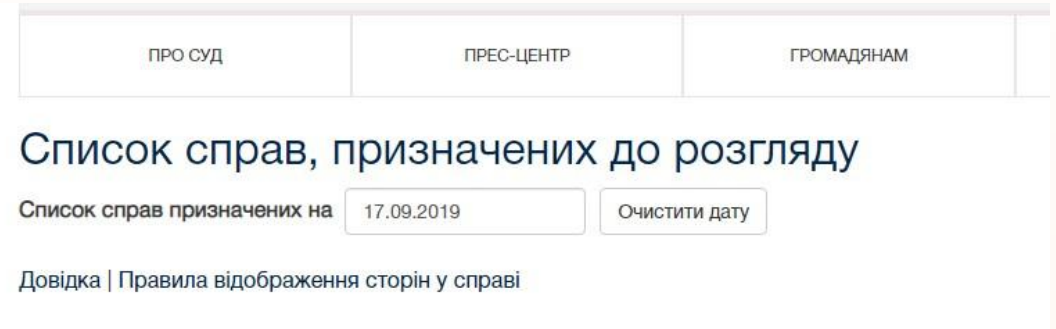
4,43



Повнота та ясність інформації

- Наявність актуальної інформації на стенді (зразки заяв, розташування кабінетів)
- Наявність інформації про порядок сплати судового збору
- Наявність та зручність сторінки суду в мережі Інтернет
- Оцінка по судах коливається від 3,85 до 4,92.

4,43



Сприйняття роботи працівників апарату суду

- Старанність
- Відсутність помилок
- Доброзичливість, повага
- Однакове ставлення до всіх
- Знання своєї справи
- Оцінка по судах коливається від 3,69 до 4,63

4,11



Дотримання строків судового розгляду

- Вчасно розпочате засідання
- Врахування побажань при призначенні дня та часу засідання
- Вчасне отримання повісток та повідомлень
- Достатня обґрунтованість затримок/перенесень слухань по справі
- Оцінка по судах коливається від 3,56 до 4,71

4,30



Сприйняття роботи судді

- Неупередженість
- Коректність, ввічливість
- Належна підготовка до справи та знання справи
- Надання можливостей сторонам обґрунтувати свою позицію
- Дотримання процедури розгляду
- Оцінка по судах коливається від 4,11 до 4,89

4,51



Рекомендації з покращення якості роботи суду



Доступність суду



- Встановлення, підтримку та оновлення наявних інформаційних знаків та схем розміщення будівлі суду;
- Облаштування місць для паркування автотранспорту біля приміщення суду таким чином, щоб він не заважав загальноміським транспортним потокам.
- Забезпечити можливість безперешкодно дістатися до будівлі суду людям з обмеженими можливостями.
- Проаналізувати технічну можливість безперебійного прийому телефонних дзвінків протягом робочого дня (забезпечити чергування персоналу в обідню пору).
- З метою подолання соціальних нерівностей у доступності судів залучати ГО до створення при судах безкоштовних консультаційних пунктів, де найбільш вразливі прошарки населення можуть отримати якісну юридичну допомогу.
- Забезпечити наявність у суді судової охорони.

Зручність та комфортність перебування у суді



- Розмістити вказівники про місце розташування кабінетів, залів судових засідань, побутових приміщень.
- Збільшити кількість зручних місць для очікування, оформлення документів, ознайомлення з матеріалами та підготовки до слухання.
- Звернутися до ТУ ДСА України в Харківській області з клопотанням виділити кошти для проведення ремонтних робіт, покращення матеріально-технічної бази (зокрема, закупити столи та стільці для відвідувачів, встановити прилади кондиціонування повітря у залах судових засідань тощо)
- Розглянути можливість укласти угоду на конкурсній основі на оренду місця в приміщенні суду під кавовий автомат. При можливості встановити прилади з питною водою. Встановити вільний доступ до безпроводної мережі Інтернет (Wi-Fi), якщо таке відсутнє.
- Обстежити приміщення на предмет освітлення та забезпечити його покращення, зокрема зони роботи з інформаційними стендами та документами.
- Встановити спеціально обладнаний платіжний електронний термінал.



Повнота та ясність інформації

- Постійний моніторинг потреб відвідувачів суду в інформації, на основі результатів якого оновлювати інформаційні стенди додаючи потрібну інформацію.
- Встановлення біля інформаційних стендів суду скриньок для повідомлень, відгуків, скарг.
- Більш оперативно розміщувати на інформаційних стендах суду інформацію щодо графіку справ, призначених до розгляду, витяги з законодавства України та документів міжнародного права, які регулюють питання звернення до суду, та зразки процесуальних документів. Дублювати актуальну інформацію на сторінці суду в мережі Інтернет.
- Створити інформаційно-консультаційний кабінет (службу, центр) з метою надання відвідувачам суду інформаційно-консультативної інформації, стандартизованих бланків заяв, скарг, клопотань до суду. Проаналізувати можливість використання в цій роботі волонтерської праці студентів юридичних факультетів в рамках їх практики під час навчання.
- Проаналізувати ситуацію щодо надання консультацій відвідувачам суду в телефонному режимі. Визначити типові питання відвідувачів суду, які зазвичай

Сприйняття роботи працівників апарату суду



- Введення в постійну практику внутрішнього оцінювання працівників суду. На його основі формувати базу потреб персоналу в саморозвитку та покращенні навичок.
- Для підвищення та вдосконалення професіоналізму працівників апарату суду сприяти їх участі в різного роду навчальних заходах, тренінгах, спрямованих на їх розвиток. Зокрема, проходження базового навчання жестової мови.
- Звернути увагу персоналу канцелярії суду щодо необхідності своєчасного скерування сторонам повісток та повідомлень, а також рішень по справі в межах строків, як цього вимагає чинне процесуальне законодавство.
- Звертатися у відповідні органи за фінансуванням для забезпечення працівників апарату суду матеріально технічними ресурсами задля підвищення ефективності.

Дотримання строків судового розгляду



- Аналіз дотримання суддями процесуальних термінів судового розгляду та причин затримки/перенесення судових засідань, розробляти та використовувати в роботі стандартні процедури їх уникнення.
- Звернути увагу суддів на необхідність більш чітко обґрунтовувати ухвали про перенесення розгляду справ. Толерантно пояснювати учасникам засідань причини затримок засідань та по можливості вчасно та доступною мовою попереджати їх про перенесення розгляду їх справи.
- Більш ретельно планувати порядок засідань та завчасно інформувати сторони про час початку та можливі затримки. При формуванні графіків розгляду справ закладати люфт часу, який можливо буде використати для виключення затримок при початку розгляду справи.
- За можливості намагатися враховувати позиції сторін щодо часу засідання.
- Запровадити практику попереднього інформування учасників судових справ щодо всіх аспектів їх перебігу. Вчасно та в повному обсязі інформувати сторони процесу про його хід.
- **Забезпечити наявність достатньої кількості працюючих суддів задля зменшення навантаження на суддів.**

Сприйняття роботи судді



- Постійно контролювати завантаженість суддів з метою оптимізації їх робочого графіку.
- Зменшити навантаження суддів шляхом збільшення їх штату.
- Звернути увагу суддів на необхідність неухильного дотримання принципів об'єктивності при розгляді справ та неупередженого ставлення до учасників судового процесу, чіткого обґрунтування ухвал про перенесення розгляду справ, а також потреби постійного удосконалення своїх професійних знань.
- Звернути увагу суддів на необхідність дбати про вчасність та пунктуальність початку судового засідання відповідно до часу, зазначеного у графіку слухання справи.
- Брати участь в різного роду навчально-тренувальних заходах щодо покращення навиків спілкування з клієнтами.
- Гарантувати контроль об'єктивності розгляду судових справ шляхом співпраці з громадськістю, ЗМІ.

Зміни, що вже відбулися



**ДЯКУЄМО ЗА
УВАГУ!**