



USAID
ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ



ГРОМАДСЬКА СПІЛКА
**МЕРЕЖА
ПРАВОВОГО
РОЗВИТКУ**



**МОНІТОРИНГ ПРОЗОРОСТІ
ТА ДОСТУПНОСТІ СУДІВ
ПОЛТАВСЬКОЇ,
ХАРКІВСЬКОЇ ТА
ЧЕРНІВЕЦЬКОЇ ОБЛАСТЕЙ
ЧЕРЕЗ ОЦІНКУ
ВІДВІДУВАЧАМИ СУДУ**

**ОЦІНКА РІВНЯ ЗАДОВОЛЕНОСТІ ГРОМАДЯН ЯКІСТЮ
ОКРЕМИХ АСПЕКТІВ ФУНКЦІОНУВАННЯ СУДІВ
ЧЕРНІВЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ
АНАЛІТИЧНИЙ ЗВІТ**

**КАМ'ЯНЕЦЬ-ПОДІЛЬСЬКИЙ
2019**

Оцінка рівня задоволеності громадян якістю окремих аспектів функціонування судів Полтавської області: аналітичний звіт/ Програма USAID «Нове правосуддя», Громадська спілка «Мережа правового розвитку»: В. Ільчишена, Т. Петрунькова, Б. Яворницька., загальна редакція – Є.Полтенко – Кам'янець-Подільський, 2019. - 60 с.

У виданні представлено результати опитування громадської думки з використанням методики карток громадського звітування щодо оцінки якості окремих аспектів діяльності судів Чернівецької області, що проводилося в 2019 році.

Опитування проведено ГС "Мережа правового розвитку" в рамках проекту «Моніторинг доступності та прозорості судів Полтавської, Харківської та Чернівецької областей через оцінку відвідувачами суду», який здійснювався за підтримки американського народу, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках Програми «Нове правосуддя».

Видання призначене для голів судів, суддів, керівників апарату судів, інших працівників судів, представників організацій громадянського суспільства та всіх інших осіб, зацікавлених у побудові діалогу між судами та суспільством задля покращення доступу до правосуддя, підвищення ефективності, прозорості та підзвітності судової системи, побудови довіри громадян до суду.



Ця публікація була здійснена за підтримки американського народу, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках Програми «Нове правосуддя». Погляди авторів, викладені у цьому виданні, не обов'язково відображають погляди Агентства США з міжнародного розвитку або уряду Сполучених Штатів Америки».

ЗМІСТ

ВСТУП	4
1. АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ОПИТУВАННЯ В СУДАХ ЧЕРНІВЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ	6
1.1. ВИЖНИЦЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІВЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ	6
1.2. ГЕРЦАЇВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІВЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ	8
1.3. ГЛИБОЦЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІВЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ	10
1.4. ЗАСТАВНІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІВЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ	12
1.5. КЕЛЬМЕНЕЦЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІВЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ	14
1.6. КІЦМАНСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІВЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ	16
1.7. НОВОСЕЛИЦЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІВЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ	18
1.8. НОВОДНІСТРОВСЬКИЙ МІСЬКИЙ СУД ЧЕРНІВЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ	20
1.9. ПУТИЛЬСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІВЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ	22
1.10. СОКИРЯНСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІВЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ	24
1.11. СТОРОЖИНЕЦЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІВЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ	26
1.12. ХОТИНСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІВЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ	28
1.13. ПЕРШОТРАВНЕВИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІВЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ	30
1.14. САДГІРСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІВЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ	33
1.15. ШЕВЧЕНКІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІВЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ	35
1.16. ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ АПЕЛЯЦІЙНИЙ СУД	37
1.17. ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ ОКРУЖНИЙ АДМІНІСТРАТИВНИЙ СУД	39
1.18. ГОСПОДАРСЬКИЙ СУД ЧЕРНІВЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ	41
2. УЗАГАЛЬНЮЮЧІ ВИСНОВКИ ПО СУДАХ ЧЕРНІВЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ	43
3. ЗАГАЛЬНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	47

ВСТУП

Вдосконалення судової системи належить до пріоритетних завдань в становленні демократії в українському суспільстві. Лише покращуючи розуміння реальної ситуації в судах, стану відносин судової системи та суспільства, можна досягти суттєвого покращення ефективності судочинства, зміцнення довіри до суду в українському суспільстві. Власне цим пояснюється необхідність використання у адмініструванні судової діяльності методів оцінювання якості роботи суду.

Оцінювання якості дозволяє керівництву суду вирішувати наступні завдання:

- отримання інформації про поточну ситуацію у суді за ключовими параметрами його діяльності;
- визначення пріоритетів для змін;
- моніторинг інновацій, оцінка їх результативності та ефективності;
- оцінювання відповідності конкретних параметрів роботи суду до існуючих стандартів та нормативів.

Якість роботи суду можна визначити як ступінь відповідності суду певним встановленим стандартам продуктивності, ефективності та якості. Основою таких стандартів є суспільні очікування щодо якості судових послуг (наприклад, повноти інформації, зручності та комфортності судових приміщень тощо), а також встановлені законом нормативи роботи суду (наприклад, тривалість судових проваджень тощо).

Громадською спілкою «Мережа правового розвитку» за підтримки американського народу, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках Програми «Нове правосуддя» в Україні у 2019 році було реалізовано проект «Моніторинг прозорості та доступності судів Полтавської, Харківської та Чернівецької областей через оцінку відвідувачами суду». Опитування було проведено загалом у 94 судах, у тому числі: в 34 судах Полтавської, 42 – Харківської та 18 – Чернівецької областей.

Методологія. Відповідно до методології карток громадянського звітування, якість роботи суду оцінюється з позиції його відвідувача. Досліджуючи думку відвідувача, дослідники виходили з того, що навіть якщо робота суду є ефективною за певними показниками, надана у суді послуга є бездоганною за своїм стандартом, якість процесу її надання залишиться низькою, доки відвідувач, як зовнішній оцінювач, є незадоволеним, а послуга не відповідає його потребам (очікуванням). Тому врахування думки відвідувачів є необхідною умовою отримання цілісного та несуперечливого уявлення про фактичні результати діяльності суду.

У даному дослідженні при оцінюванні рівня якості роботи суду застосовувався комплексний підхід, суть якого полягала в розкладанні поняття «якість» на такі шість основних вимірів:

- доступність суду;
- зручність та комфортність перебування в суді;
- повнота та ясність інформації;
- сприйняття роботи працівників апарату суду;
- дотримання строків судового розгляду;
- сприйняття роботи судді.

Також методологією передбачено оцінювання якості судового рішення.

У травні – червні 2019 року групою спеціально підготовлених інтерв'юерів здійснено опитування в середньому по 130 респондентів - відвідувачів 18 судів Чернівецької області, тобто загалом було опитано 2547 респондентів. Опитування проводилися безпосередньо в приміщеннях судів шляхом індивідуального особистого інтерв'ю. У ході опитування інтерв'юерами було зафіксовано близько 30% відмов від інтерв'ю. Серед головних причин: небажання висловлювати незнайомцю-інтерв'юеру свою думку; через те, що респондент не був відвідувачем суду; відсутність часу на інтерв'ю; побоювання впливу результатів інтерв'ю на проходження судової справи. Разом із тим, більшість респондентів поставилися до опитування толерантно, з великим інтересом і відповідальністю.

Звіт містить результати дослідження громадського сприйняття роботи судів Чернівецької області, яке було проведене громадською спілкою «Мережа правового розвитку» у партнерстві з громадською організацією «Асоціація юристів м. Кам'янець-Подільського» впродовж травня-червня 2019 року на основі методології карток громадянського звітування (надалі - «КГЗ»), що є інструментом зовнішньої оцінки якості роботи суду.

1. АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ОПИТУВАННЯ В СУДАХ ЧЕРНІВЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ

1.1. ВИЖНИЦЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІВЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ

Вік. За віком опитані відвідувачі Вижницького районного суду розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 5,59%; «26-39 років» – 55,94%; «40-59 років» – 25,87%; «60 років і старші» – 12,59%.

Стать. 56,64% опитаних становлять чоловіки; 43,36% – жінки.

Освіта. 46,15% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 53,15% – вищу та неповну вищу освіту; інше – 0,70%.

Майновий статус. За майновим статусом 73,42% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 4,2% – високого статку, а 17,49% ідентифікують себе як бідних; не відповіли – 4,9%

Місце проживання респондентів. 41,96% опитаних виявилися жителями місця розташування суду, решта (58,04%) – жителі інших населених пунктів.

Процесуальний статус. 59,44% респондентів представляють у суді особисто себе; 16,78% – іншу особу; 23,78% – не є учасниками судових проваджень. Серед опитаних учасниками цивільного процесу – 43,36%; кримінального процесу – 16,78%; справ про адміністративні правопорушення – 23,08%; адміністративного процесу – 6,29%

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,43 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл. 1.1.

Таблиця 1.1. – Оцінки якості роботи Вижницького районного суду Чернівецької області за основними вимірами

Виміри якості	Вижницький районний суд Чернівецької області		
	Оцінка в 2019 р.	Оцінка в 2015 р.	Найвищі оцінки по Чернівецькій області в 2019 р.
Доступність суду	4,27	4,18	4,57
Зручність та комфортність перебування у суді	4,61	4,48	4,88
Повнота та ясність інформації	4,59	4,64	4,87
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,26	4,42	4,81
Дотримання термінів судового розгляду	4,31	4,55	4,80

Сприйняття роботи судді	4,56	4,45	4,92
-------------------------	------	------	------

Таким чином, у Вижницькому районному суді Чернівецької області найкраще забезпечуються «Зручність та комфортність перебування в суді» (4,61), респондентів задовольняє «Достатність освітлення» (4,82), «Чистота та прибраність приміщень» (4,78), «Вільний доступ до побутових приміщень» (4,56), «Достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідань» (4,29),

Найгірше в суді забезпечується «Сприяння роботи працівників апарату суду» (4,26).

Респонденти зазначають, що працівниками апарату суду допускаються помилки, які призводять до перероблення документів та (або) порушення строків розгляду справ (3,67), працівники суду не завжди доброзичливі та проявляють повагу та бажання допомогти (4,36). На думку опитаних, не завжди спостерігається однакове ставлення до всіх відвідувачів суду, не залежно від соціального статусу (4,38), Що стосується професіоналізму та знання своєї справи маємо показник (4,48).

Порівнюючи показники 2015 і 2019 років, на жаль, спостерігаємо **зниження наступних показників:**

- «Дотримання термінів судового розгляду» на 0,24 бали,
- «Сприйняття роботи працівників суду» на 0,16 бали,
- «Повнота та ясність інформації» на 0,05 бали.

Кращі оцінки якості за основними вимірами мають:

- «Зручність та комфортність перебування у суді» - 0,13 бали;
- «Сприйняття роботи судді – 0,11 бали,
- «Доступність суду» на 0,09 бали.

Критичний аналіз результатів опитування та їх обговорення суддями та працівниками апарату суду дозволив розробити наступні рекомендації:

- облаштувати достатню кількість паркувальних місць біля будівлі суду (4,02);
- вчасно розпочинати судові засідання (4,11), враховувати побажання учасників судового процесу при призначенні дня та часу засідання (4,21);
- облаштувати достатню кількість зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання (4,29);
- покращувати технічну підтримку веб-сторінки суду в мережі Інтернет зробивши її простішою для користування (4,29);
- контролювати якість роботи працівників апарату суду (4,36).

1.2. ГЕРЦАЇВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІВЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ

Вік. За віком опитані відвідувачі Герцаївського районного суду Чернівецької області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 14,29%; «26-39 років» – 46,67%; «40-59 років» – 36,19%; «60 років і старші» – 2,86%.

Стать. 64,76% опитаних становлять чоловіки; 35,24% – жінки.

Освіта. 42,86% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 55,24% – вищу та неповну вищу освіту; відповіли інше – 1,9%

Майновий статус. За майновим статусом 53,34% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 2,86% – високого статку, а 43,81% ідентифікують себе як бідних.

Місце проживання респондентів. 41,9% опитаних виявилися жителями, які проживають в населеному пункті місця розташування суду, решта (58,1%) – жителі інших населених пунктів.

Процесуальний статус. 55,24% респондентів представляють у суді особисто себе; 27,62% – іншу особу; 17,14% – не є учасниками судових проваджень. Серед опитаних майже половина є учасниками цивільний процес – 43,81%; друге місце займають учасники кримінального процесу – 23,81%; 12,38% є учасниками справа про адміністративні правопорушення; учасниками адміністративного процесу – 2,86%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,2 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл. 1.2.

Таблиця 1.2. – Оцінки якості роботи Герцаївського районного суду за основними вимірами

Виміри якості	Герцаївський районний суд		
	Оцінка в 2019 р.	Оцінка в 2015 р.	Найвищі оцінки по Чернівецькій області 2019 р.
Доступність суду	4,05	4,23	4,57
Зручність та комфортність перебування у суді	4,1	4,48	4,88
Повнота та ясність інформації	4,51	4,81	4,87
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,20	4,87	4,81
Дотримання термінів судового розгляду	4,14	4,53	4,80
Сприйняття роботи судді	4,40	4,83	4,92

Таким чином, у Герцаївському районному суді Чернівецької області **найкраще забезпечуються показники повноти та ясності інформації**: у суді зручно розташовані інформаційні стенди (4,53), відвідувачів суду повною мірою задовольняє наявна в суді інформація щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень (4,28), правил допуску в суд та перебування в ньому (4,40), справ, що призначені до розгляду (4,58), зразків документів (4,56), порядку сплати судових зборів та мита (4,60).

Найгірше в суді забезпечується «Доступність до суду» (4,05), що пов'язано з тим, що біля будівлі суду недостатньо місць для паркування автомобілів (3,68), люди з обмеженими можливостями не можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду (3,75), до будівлі суду важко діставатися громадським транспортом (4,47),

Порівнюючи показники 2015 і 2019 років, на жаль, **спостерігаємо динаміку зниження по всіх без виключення показниках**:

- «Сприйняття роботи працівників апарату суду» на 0,67 бали;
- «Сприйняття роботи судді» на 0,43 бали;
- «Дотримання термінів судового розгляду» на 0,39 бали;
- «Зручність та комфортність перебування у суді» на 0,38 бали;
- «Повнота та ясність інформації» на 0,30 бали;
- «Доступність суду» на 0,18 бали.

Серед зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Герцаївського районного суду Чернівецької області, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на такі: покращення побутових умов, ремонт приміщення, забезпечення доступу людей з обмеженими можливостями.

Критичний аналіз результатів опитування та їх обговорення судьями та працівниками апарату суду дозволив розробити наступні **рекомендації** :

- забезпечити доступ до побутових приміщень (туалетів) відвідувачам суду (3,63);
- облаштувати достатню кількість паркувальних місць для автомобілів відвідувачів суду (3,68);
- покращити умови доступу до суду для осіб з інвалідністю (3,75);
- дотримуватись графіку судових засідань (4,01);
- облаштувати достатню кількість зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання (4,06);
- враховувати побажання учасників судового процесу при призначенні дня та часу засідання та більш обґрунтовано пояснювати учасникам судового процесу причини затримки (перенесення, слухання справи та несвоєчасність початку засідань по справі) (4,08);
- контролювати якість роботи працівників апарату суду, забезпечити ввічливе ставлення працівників суду до людей та однакове ставлення не залежно від соціального статусу (4,16).

1.3. ГЛИБОЦЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІВЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ

Вік. За віком опитані відвідувачі Глибоцького районного суду Чернівецької області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 16,92%; «26-39 років» – 40,23%; «40-59 років» – 33,46%; «60 років і старші» – 9,40%.

Стать. 52,26% опитаних становлять чоловіки; 47,74% – жінки.

Освіта. 27,44% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 72,56% – вищу та неповну вищу освіту.

Майновий статус. За майновим статусом 63,91% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 1,5% – високого статку, а 33,08% ідентифікують себе як бідних, не відповіли – 1,5%.

Місце проживання респондентів. 58,27% опитаних виявилися жителями міста розташування суду, решта (41,73%) – жителі інших населених пунктів.

Процесуальний статус. 51,14% респондентів представляють у суді особисто себе; 27,07% – іншу особу; 18,05% – не є учасниками судових проваджень, інше – 0,75%. Серед опитаних майже половина є учасниками цивільного процесу – 49,62%; справа про адміністративні правопорушення – 21,06%, кримінального процесу – 13,53%; адміністративного процесу – 9,02%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,48 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл. 1.3.

Таблиця 1.3. – Оцінки якості роботи Глибоцького районного суду Чернівецької області за основними вимірами

Виміри якості	Глибоцький районний суд		
	Оцінка в 2019 р.	Оцінка за 2015 р.	Найвищі оцінки по Чернівецькій області
Доступність суду	4,19	4,56	4,57
Зручність та комфортність перебування у суді	4,5	4,72	4,88
Повнота та ясність інформації	4,59	4,48	4,87
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,52	4,66	4,81
Дотримання термінів судового розгляду	4,42	4,56	4,80
Сприйняття роботи судді	4,67	4,61	4,92

Таким чином, у Глибоцькому районному суді Чернівецької області найкраще забезпечуються «Сприйняття роботи судді» (4,67), високу оцінку мають показники «Надання можливості сторонам обґрунтувати свою позицію» (4,72) «Належна підготовка до справи та її знання» (4,69) та «Неупередженість та незалежність» (4,69), «Коректність, доброзичливість, ввічливість» (4,61).

Найгірше в суді забезпечується «Доступність суду» (4,19). Респонденти зазначають, що люди з обмеженими можливостями не можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду (4,12), недостатньо місці для паркування автомобілів біля приміщення суду (4,41), не завжди вдається дозвонитись до суду (4,45) та отримати необхідну інформацію за допомогою телефонного зв'язку (4,64).

Порівнюючи показники 2015 і 2019 років, спостерігаємо **зниження за чотирма показника:**

- «Доступність суду» на 0,37 бали,
- «Зручність та комфортність перебування у суді» знизилась на 0,22 бали,
- «Сприйняття роботи працівників апарату суду» на 0,14 бали та
- «Дотримання термінів судового розгляду» на 0,14 бали.

Кращі результати спостерігаються: «Повнота та ясність інформації» збільшився на 0,11 бали, «Сприйняття роботи судді» підвищилась на 0,06 бали.

Серед зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Глибоцького районного суду Чернівецької області, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на ремонт кабінетів та будівлі суду, покращити освітлення, оновити обладнання, також відвідувачі вказали на те, що в приміщенні суду необхідно встановити термінал та кавовий апарат, збільшити кількості суддів.

Критичний аналіз результатів опитування та їх обговорення суддями та працівниками апарату суду дозволив розробити наступні **рекомендації:**

- покращити умови доступу до суду для осіб з інвалідністю (4,12);
- більш ретельно планувати порядок засідань та завчасно інформувати сторони про час, вчасно розпочинати судові засідання (4,25);
- облаштувати необхідну кількість зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання (4,34);
- забезпечити вчасне інформування учасників процесів про розгляд справи (4,35);
- облаштувати достатню кількість паркувальних місць для автомобілів відвідувачів суду (4,41);
- більш детальні пояснювати учасникам судового процесу причини затримки (перенесення, слухання справи та несвоєчасність початку засідань по справі) (4,48).

1.4. ЗАСТАВНІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІВЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ

Вік. За віком опитані відвідувачі Заставнівського районного суду Чернівецької області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 9,72%; «26-39 років» – 47,22%; «40-59 років» – 33,33%; «60 років і старші» – 9,72%.

Стать. 47,92% опитаних становлять чоловіки; 52,08% – жінки.

Освіта. 31,25% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 66,67% – вищу та неповну вищу освіту; інше – 2,08%.

Майновий статус. За майновим статусом 62,5% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 2,78% – високого статку, а 25,7% ідентифікують себе як бідних, не відповіли – 9,03%.

Місце проживання респондентів. 56,94% опитаних виявилися жителями населеного пункту де розташований суд, решта (43,06%) – жителі інших населених пунктів.

Процесуальний статус. 55,56% респондентів представляють у суді особисто себе; 27,78% – іншу особу; 13,19% – не є учасниками судових проваджень, інше – 3,47%. Серед опитаних більше половина є учасниками цивільний процес – 53,47%; учасниками кримінального процесу – 20,83% адміністративного процесу – 13,89%, учасниками справ про адміністративні правопорушення – 6,25%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,52 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл. 1.4.

Таблиця 1.4. – Оцінки якості роботи Заставнівського районного суду Чернівецької області за основними вимірами

Виміри якості	Заставнівський районний суд		
	Оцінка в 2019 р.	Оцінка в 2015 р.	Найвищі оцінки по Чернівецькій області в 2019 р.
Доступність суду	4,34	3,6	4,57
Зручність та комфортність перебування у суді	4,41	4,03	4,88
Повнота та ясність інформації	4,56	4,44	4,87
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,61	4,23	4,81
Дотримання термінів судового розгляду	4,48	3,62	4,80
Сприйняття роботи судді	4,72	4,66	4,92

Таким чином, у Заставнівському районному суді Чернівецької області найкраще забезпечуються, «Сприйняття роботи судді» (4,72), високу оцінку мають показники «Коректність, доброзичливість, ввічливість (4,77), «Дотримання процедури розгляду» (4,75), «Належна підготовка до справи та її знання» (4,74), і «Надання можливості сторонам обґрунтувати свою позицію» (4,71), «Неупередженість та незалежність» - (4,64).

Найгірше в суді забезпечується «Доступність суду» (4,34). що пов'язано з тим, що: люди з обмеженими можливостями не можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду (3,86), не достатня кількість паркувальних місць біля приміщення суду (4,41) до будівлі суду важко діставатися громадським транспортом (4,50), не завжди вдається додзвонитись (4,53) та отримати необхідну інформацію за допомогою телефонного зв'язку (4,56).

Порівнюючи показники 2015 і 2019 років, **спостерігається динаміка підвищення всіх показників,** зокрема:

- «Дотримання термінів судового розгляду» на 0,86 бали,
- «Доступність суду» підвищилась на 0,74 бали,
- «Зручність та комфортність перебування в суду» на 0,38 бали,
- «Сприйняття роботи працівників апарату суду» - 0,38 бали,
- «Повнота та ясність інформації» - 0,12 бали,
- «Сприйняття роботи судді» - 0,06 бали.

Серед зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Заставнівського районного суду Чернівецької області, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на належну охорону суду; збільшення штат працівників суду; зробити ремонт кабінетів та будівлі суду; покращити освітлення, особливо в коридорах суду; забезпечити допомогу в написанні заяв, клопотань.

Критичний аналіз результатів опитування та їх обговорення суддями та працівниками апарату суду дозволив розробити наступні **рекомендації:**

- покращити умови доступу до суду для осіб з інвалідністю (3,86);
- забезпечити достатнє освітлення приміщення суду (4,18);
- вжити заходи щодо забезпечення регулярного прибирання приміщення суду (4,32);
- вжити заходів з дотримання графіку судових засідань (4,38);
- облаштувати достатню кількість паркувальних місць для автомобілів відвідувачів суду (4,41);
- більш обґрунтовано пояснювати учасникам судового процесу причини затримки (перенесення, слухання справи та несвоєчасність початку засідань по справі) (4,44);
- облаштувати достатню кількість зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання (4,47).

1.5. КЕЛЬМЕНЕЦЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІВЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ

Вік. За віком опитані відвідувачі Кельменецького районного суду Чернівецької області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 15,00%; «26-39 років» – 44,5%; «40-59 років» – 28,00%; «60 років і старші» – 12,50%.

Стать. 41,50% опитаних становлять чоловіки; 58,50% – жінки.

Освіта. 46,50% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 52,5% – вищу та неповну вищу освіту, інше – 1,00%.

Майновий статус. За майновим статусом 71,00% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 1,00% – високого статку, а 19,50% ідентифікують себе як бідні, не відповіли – 8,5%.

Місце проживання респондентів. 39,00% опитаних виявилися такими, що проживають населеному пункті, де розташований цей суд, решта (61,00%) – жителі інших населених пунктів.

Процесуальний статус. 56,50% респондентів представляють у суді особисто себе; 14,50% – іншу особу; 28,00% – не є учасниками судових проваджень, інше – 1,00%. Серед опитаних учасниками цивільного процесу є 42,00%; учасниками справ про адміністративні правопорушення – 28,00%; учасниками кримінального процесу – 21,00% та адміністративного процесу – 2,5%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,75 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл. 1.5.

Таблиця 1.5. – Оцінки якості роботи Кельменецького районного суду Чернівецької області за основними вимірами

Виміри якості	Кельменецький районний суд		
	Оцінка в 2019 р.	Оцінка за 2015 р.	Найвищі оцінки по Чернівецькій області 2019 р.
Доступність суду	4,57	4,34	4,57
Зручність та комфортність перебування у суді	4,83	4,78	4,88
Повнота та ясність інформації	4,87	4,81	4,87
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,61	4,6	4,81
Дотримання термінів судового розгляду	4,81	4,48	4,80
Сприйняття роботи судді	4,81	4,62	4,92

Таким чином, у Кельменецькому Районному суді Чернівецької області **найкраще забезпечуються показник «Повноти та ясності інформації» (4,87)**, у суді зручно розташовані зразки документів (4,96), список справ, що призначені до розгляду (4,92), порядок сплати судових зборів та мита (4,89), інформаційні стенди (4,88), відвідувачів суду повною мірою задовольняє повнота інформації на сторінці суду в інтернет-мережі (4,87), правила допуску в суд та перебування в ньому (4,86) та інформація щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень (4,81).

Найгірше в суді забезпечується «Доступність до суду» (4,57), що пов'язано з тим, що: люди з обмеженими можливостями не можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду (4,65), біля будівлі суду недостатньо місць для паркування авто (4,77), до будівлі суду важко діставатися громадським транспортом (4,83), не завжди вдається додзвонитись (4,86), щоб дізнатись необхідну інформацію (4,91).

Порівнюючи показники 2015 і 2019 років, Кельменецький районний суд Чернівецької області удосконалив свою роботу, і має кращі оцінки якості за основними вимірами, а саме:

- «Дотримання термінів судового розгляду» на 0,33 бали
- «Доступність суду» підвищилась на 0,23 бали,
- «Сприйняття роботи судді» на 0,19 бали,
- «Повнота та ясність інформації» на 0,06 бали,
- «Зручність та комфортність перебування у суді» на 0,05 бали та
- «Сприяння роботи працівників апарату суду» на 0,01 бал.

Серед зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Кельменецького районного суду Чернівецької області, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на збільшення кількості суддів та штату працівників суду; зробити ремонт кабінетів та будівлі суду.

Критичний аналіз результатів опитування та їх обговорення суддями та працівниками апарату суду дозволив розробити наступні **рекомендації** :

- покращити умови доступу до суду для осіб з інвалідністю (4,65);
- звертати увагу працівників апарату суду на необхідність однакового ставлення до всіх незалежно від соціального статусу (4,70), дотримання принципів доброзичливості, поваги, бажання допомогти (4,76);
- дотримуватись графіку судових засідань (4,76);
- звернути увагу на необхідність виявлення коректності, доброзичливості, ввічливості суддями під час розгляду справ (4,78) та дотримання принципів неупередженості та незалежності при здійсненні правосуддя (4,79);
- враховувати побажання учасників судового процесу при призначенні дня та часу засідання та більш обґрунтовано пояснювати учасникам судового процесу причини затримки (перенесення, слухання справи та несвоечасність початку засідань по справі (4,79).

1.6. КІЦМАНСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІВЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ

Вік. За віком опитані відвідувачі Кіцманського районного суду Чернівецької області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 8,62%; «26-39 років» – 61,21%; «40-59 років» – 21,55%; «60 років і старші» – 8,62%.

Стать. 35,34% опитаних становлять чоловіки; 64,66% – жінки.

Освіта. 12,07% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 81,9% – вищу та неповну вищу освіту, інше – 6,03%.

Майновий статус. За майновим статусом 48,28% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 2,59% – високого статку, а 43,11% ідентифікують себе як бідні, не відповіли 6,03%.

Місце проживання респондентів. 55,17% опитаних виявилися такими, що проживають населеному пункті розташування суду, решта (44,83%) – жителі інших населених пунктів.

Процесуальний статус. 42,24% респондентів представляють у суді особисто себе; 20,69% – іншу особу; 37,07% – не є учасниками судових проваджень. Серед опитаних половина є учасниками цивільного процесу 50,00%; кримінального процесу – 11,21%; учасниками справ про адміністративні правопорушення – 8,62%, та адміністративного процесу – 4,31%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,77 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл. 1.6.

Таблиця 1.6. – Оцінки якості роботи Кіцманського районного суду Чернівецької області за основними вимірами

Виміри якості	Кіцманський районний суд		
	Оцінка в 2019 р.	Оцінка в 2015 р.	Найвищі оцінки по Чернівецькій області в 2019 р.
Доступність суду	4,55	3,61	4,57
Зручність та комфортність перебування у суді	4,88	3,86	4,88
Повнота та ясність інформації	4,86	4,09	4,87
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,73	3,78	4,81
Дотримання термінів судового розгляду	4,80	3,84	4,80
Сприйняття роботи судді	4,78	4,08	4,92

Таким чином, у Кіцманському районному суді Чернівецької області найкраще забезпечуються показник «Зручність та комфортність перебування в суді» (4,88). Відвідувачів суду повною мірою задовольняє чистота та прибраність приміщень (4,94), вільний доступ до побутових приміщень (4,91), достатність освітлення (4,90) та достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання (4,76).

Найгірше в суді забезпечується «Доступність до суду» (4,55), що пов'язано з тим, що: люди з обмеженими можливостями не можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду (4,30), біля будівлі суду недостатньо місць для паркування авто (4,48), не завжди вдається додзвонитись, щоб дізнатись необхідну інформацію (4,80).

Порівнюючи показники 2015 і 2019 років, всі показники значно покращились, а саме:

- «Зручність та комфортність перебування у суді» на 1,02 бали, «Дотримання термінів судового розгляду» на 0,96 бали,
- «Сприйняття роботи працівників апарату суду» на 0,95 бали,
- «Доступність суду» підвищилась на 0,94 бали,
- «Повнота та ясність інформації» на 0,77 бали,
- «Сприйняття роботи судді» на 0,7 бали.

Серед зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Кіцманського районного суду Чернівецької області, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на ремонт приміщення суду та технічного забезпечення суду, встановлення терміналу для сплати штрафу та судового збору.

Критичний аналіз результатів опитування та їх обговорення суддями та працівниками апарату суду дозволив розробити наступні **рекомендації** :

- покращити умови доступу до суду для осіб з інвалідністю (4,30);
- звернути увагу дотримання принципів неупередженості та незалежності при здійсненні правосуддя (4,31);
- облаштувати місця для паркування автомобілів (4,48)
- дотримуватись графіку судових засідань (4,67);
- звернути увагу на місце розташування інформації щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізитів та розмірів платежів (4,73);
- збільшити в суді кількість місць для оформлення документів, підготовки до засідання (4,76);
- забезпечити функціонування телефонного зв'язку та можливість надання працівниками апарату суду необхідну інформацію за такими зверненнями (4,80).

1.7. НОВОСЕЛИЦЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІВЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ

Вік. За віком опитані відвідувачі Новоселицького районного суду Чернівецької області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 33,90%; «26-39 років» – 41,24%; «40-59 років» – 23,73%; «60 років і старші» – 1,13%.

Стать. 55,93% опитаних становлять чоловіки; 44,07% – жінки.

Освіта. 45,20% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 54,80%.

Майновий статус. За майновим статусом 51,41% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 3,39% – високого статку, а 40,68% ідентифікують себе як бідних, не відповіли – 4,52%.

Місце проживання респондентів. 73,45% опитаних виявилися такими, що проживають населеному пункті, де розташований цей суд, решта (26,55%) – жителі інших населених пунктів.

Процесуальний статус. 27,68% респондентів представляють у суді особисто себе; 11,30% – іншу особу; 55,37% – не є учасниками судових проваджень, інше – 5,65%. Серед опитаних половина є учасниками цивільного процесу 50,85%; учасниками справ про адміністративні правопорушення – 6,78%, кримінального процесу – 6,21%; та адміністративного процесу – 3,39%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,28 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл. 1.7.

Таблиця 1.7. – Оцінки якості роботи Новоселицького районного суду Чернівецької області за основними вимірами

Виміри якості	Новоселицький районний суд Чернівецької області		
	Оцінка в 2019 р.	Оцінка в 2015 р.	Найвищі оцінки по Чернівецькій області в 2019 р.
Доступність суду	4,20	4,35	4,57
Зручність та комфортність перебування у суді	4,51	4,32	4,88
Повнота та ясність інформації	4,40	4,27	4,87
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,18	4,31	4,81
Дотримання термінів судового розгляду	3,96	4,58	4,80
Сприйняття роботи судді	4,42	4,62	4,92

Таким чином, у Новоселицькому районному суді Чернівецької області найкраще забезпечуються показник «Зручність та комфортність перебування в суді» (4,51), відвідувачів задовольняє достатність освітлення (4,60), чистота та прибраність приміщень (4,57), вільний доступ до побутових приміщень (туалетів) (4,56), нижче оцінено достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання (4,32).

Найгірше в суді забезпечується «Дотримання термінів судового розгляду» (3,96), що пов'язано з тим, що не вчасно (відповідно до графіка) розпочинаються судові засідання (3,52), не вчасно направляються повістки та повідомлення про розгляд справи (3,98), не в повній мірі враховуються побажання при призначенні дня та часу засідання (4,14), респонденти вважають не достатньо об'єктивними затримки/ перенесення слухань у розгляді справ (4,21).

Порівнюючи показники 2015 і 2019 років, спостерігається покращення таких показників як: «Зручність та комфортність перебування у суді» на 0,19 балів та «Повнота та якість інформації» на 0,13 балів. Зниження показників відбулись в таких напрямках як: «Дотримання термінів судового розгляду» на 0,62 бали, «Сприйняття роботи судді» на 0,2 бали, «Доступність суду» на 0,15 балів, «Сприйняття роботи працівників апарату суду» на 0,13 балів.

Серед зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Новоселицького районного суду Чернівецької області, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на збільшення кількості суддів та штату працівників суду загалом; забезпечити чергування поліції в суді з метою збереження належного громадського порядку; вчасно розпочинати судові засідання; переглянути режим роботи, оскільки обідня перерва не співпадає з графіком роботи інших установ; облаштувати парковку для автомобілів відвідувачів суду, встановити безоплатний копіювальний апарат; встановити кавовий апарат.

Критичний аналіз результатів опитування та їх обговорення суддями та працівниками апарату суду дозволив розробити наступні **рекомендації**:

- дотримуватись графіку судових засідань (3,52);
- забезпечити належну підготовку працівників суду, апарату (3,78);
- покращити умови доступу до суду для осіб з інвалідністю (3,96);
- забезпечити належне інформування про розгляд справи учасників процесу (3,98);
- облаштувати необхідну кількість паркувальних місць біля приміщення суду (4,02);
- звертати увагу працівників апарату суду на необхідність однакового ставлення до всіх незалежно від соціального статусу (4,13);
- враховувати побажання учасників судового процесу при призначенні дня та часу засідання (4,14);
- забезпечити належне функціонування телефонного зв'язку (4,16).

1.8. НОВОДНІСТРОВСЬКИЙ МІСЬКИЙ СУД ЧЕРНІВЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ

Вік. За віком опитані відвідувачі Новодністровського міського суду Чернівецької області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 26,67%; «26-39 років» – 33,33%; «40-59 років» – 40,00%.

Стать. 40,00% опитаних становлять чоловіки; 60,00% – жінки.

Освіта. 13,33% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 84,44% – вищу та неповну вищу освіту, інше – 2,22%.

Майновий статус. За майновим статусом 66,66% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 0,00% – високого статку, а 26,66% ідентифікують себе як бідні, не відповідали 6,67%.

Місце проживання респондентів. 86,67% опитаних виявилися такими, що проживають населеному пункті міста розташування суду, решта (13,33%) – жителі інших населених пунктів.

Процесуальний статус. 42,22% респондентів представляють у суді особисто себе; 4,44% – іншу особу; 53,33% – не є учасниками судових проваджень. Серед опитаних учасниками цивільного процесу є 42,22%; учасниками справ про адміністративні правопорушення – 6,67%, та адміністративного процесу – 6,67%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,46 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл. 1.8.

Таблиця 1.8. – Оцінки якості роботи Новодністровського міського суду Чернівецької області за основними вимірами

Виміри якості	Новодністровський міський суд Чернівецької області		
	Оцінка в 2019 р.	Оцінка в 2015 р.	Найвищі оцінки по Чернівецькій області 2019 р.
Доступність суду	4,21	0	4,57
Зручність та комфортність перебування у суді	4,50	0	4,88
Повнота та ясність інформації	4,76	0	4,87
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,44	0	4,81
Дотримання термінів судового розгляду	4,23	0	4,80
Сприйняття роботи судді	4,62	0	4,92

Таким чином, у Новодністровському міському суді Чернівецької області найкраще забезпечуються показник «Повноти та ясності інформації» (4,76), відвідувачів суду повною мірою задовольняє повнота інформації на сторінці суду в інтернет-мережі (4,93), наявні зразки документів (4,91), інформація щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень (4,80), у суді зручно розташовані інформаційні стенди (4,73), порядок сплати судових зборів та мита (4,73), правила допуску в суд та перебування в ньому (4,71), список справ, що призначені до розгляду (4,51).

Найгірше в суді забезпечується «Доступність до суду» (4,21), що пов'язано з тим, що: люди з обмеженими можливостями не можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду (4,16), до будівлі суду важко діставатися громадським транспортом (4,38), біля будівлі суду недостатньо місць для паркування авто (4,44), не завжди вдається додзвонитись (4,67), щоб дізнатись необхідну інформацію (4,63).

Серед зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Новодністровського міського суду Чернівецької області, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на збільшення кількості суддів та штату працівників суду; ремонт кабінетів та будівлі суду; збільшення кількості залів судових засідань

Критичний аналіз результатів опитування та їх обговорення суддями та працівниками апарату суду дозволив розробити наступні **рекомендації**:

- більш обґрунтовано пояснювати учасникам судового процесу причини затримки (перенесення, слухання справи та несвоєчасність початку засідань по справі (3,91);
- покращити умови доступу до суду для осіб з інвалідністю (4,16);
- дотримуватись графіку судових засідань (4,17);
- облаштувати достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання (4,18);
- забезпечити відповідне освітлення приміщень суду (4,29);
- враховувати побажання учасників судового процесу при призначенні дня та часу засідання (4,35).

1.9. ПУТИЛЬСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІВЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ

Вік. За віком опитані відвідувачі Путильського районного суду Чернівецької області розподіляються наступним чином: «26-39 років» – 50,00%; «40-59 років» – 48,15%; «60 років і старші» – 1,85%.

Стать. 55,56% опитаних становлять чоловіки; 44,44% – жінки.

Освіта. 27,78% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 72,22% – вищу та неповну вищу освіту.

Майновий статус. За майновим статусом 33,33% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 1,85% – високого статку, а 64,81% ідентифікують себе як бідних.

Місце проживання респондентів. 44,44% опитаних виявилися такими, що проживають в місті розташування суду, решта (55,56%) – жителі інших населених пунктів.

Процесуальний статус. 50,00% респондентів представляють у суді особисто себе; 27,78% – іншу особу; 22,22% – не є учасниками судових проваджень. Серед опитаних учасниками цивільного процесу є 64,81%; кримінального процесу – 22,22%; учасниками справ про адміністративні правопорушення – 12,96%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,71 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл. 1.9.

Таблиця 1.9. – Оцінки якості роботи Путильського районного суду Чернівецької області за основними вимірами

Виміри якості	Путильський районний суд		
	Оцінка в 2019 р.	Оцінка за 2015 р.	Найвищі оцінки по Чернівецькій області в 2019 р.
Доступність суду	4,49	4,40	4,57
Зручність та комфортність перебування у суді	4,65	4,68	4,88
Повнота та ясність інформації	4,69	4,64	4,87
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,77	4,77	4,81
Дотримання термінів судового розгляду	4,72	4,90	4,80
Сприйняття роботи судді	4,92	4,85	4,92

Таким чином, у Путильському районному суді Чернівецької області найкраще забезпечуються показник «Сприйняття роботи судді» (4,92), відвідувачів суду повною мірою

задовольняє «Коректність, доброзичливість, ввічливість» (5,00); «Надання можливостей сторонам обґрунтувати свою позицію (4,98); «Дотримання процедури розгляду» (4,90), «Належна підготовка до справи та знання справи» (4,88), «Неупередженість та незалежність суддів» (4,83).

Найгірше в суді забезпечується «Доступність до суду» (4,49), що пов'язано з тим, що: біля будівлі суду недостатньо місць для паркування авто (4,53); люди з обмеженими можливостями не можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду (4,59); до будівлі суду важко діставатися громадським транспортом (4,68), не завжди вдається додзвонитись (4,78), щоб дізнатись необхідну інформацію (4,83).

Порівнюючи показники 2015 і 2019 років, Путильський районний суд Чернівецької області удосконалив свою роботу та має **кращі оцінки якості за такими вимірами:**

- «Доступність суду» підвищилась на 0,09 бали;
- «Сприйняття роботи судді» на 0,07 бали та
- «Повнота та ясність інформації» на 0,05 бали.

Незмінним залишився показник:

- «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (4,77).

Зниження показників спостерігається:

- «Зручність та комфортність перебування у суді» на 0,03 бали та
- «Дотримання термінів судового розгляду» на 0,18 бали.

Серед зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Путильського районного суду Чернівецької області, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на збільшення кількості суддів та штату працівників суду, а також збільшити фінансування апарату.

Критичний аналіз результатів опитування та їх обговорення судьями та працівниками апарату суду дозволив розробити наступні **рекомендації:**

- Облаштувати достатню кількість зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання (4,43);
- Облаштувати необхідну кількість паркувальних місць біля будівлі суду (4,53);
- Звернути увагу на місце розташування інформаційних стендів у суді (дошки об'яв) (4,57);
- Забезпечити вільний доступ до побутових приміщень (туалетів) (4,59);
- Покращити умови доступу до суду для осіб з інвалідністю (4,59).

1.10. СОКИРЯНСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІВЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ

Вік. За віком опитані відвідувачі Сокирянського районного суду Чернівецької області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 12,83%; «26-39 років» – 45,99%; «40-59 років» – 36,36%; «60 років і старші» – 4,81%.

Стать. 57,75% опитаних становлять чоловіки; 42,25% – жінки.

Освіта. 33,16% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 63,10% – вищу та неповну вищу освіту, інше – 3,74%.

Майновий статус. За майновим статусом 28,88% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 2,14% – високого статку, а 53,48% ідентифікують себе як бідних, не відповіли – 15,51%.

Місце проживання респондентів. 25,13% опитаних виявилися такими, що проживають населеному пункті розташування суду, решта (74,87%) – жителі інших населених пунктів.

Процесуальний статус. 54,55% респондентів представляють у суді особисто себе; 15,51% – іншу особу; 27,81% – не є учасниками судових проваджень, інше – 2,14%. Серед опитаних учасниками цивільного процесу є 40,64%; учасниками справ про адміністративні правопорушення – 19,79%, учасниками кримінального процесу – 9,09% та адміністративного процесу – 2,67%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,33 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл. 1.10.

Таблиця 1.10. – Оцінки якості роботи Сокирянського районного суду Чернівецької області за основними вимірами

Виміри якості	Сокирянський районний суд		
	Оцінка 2019 р.	Оцінка в 2015 р.	Найвищі оцінки по Чернівецькій області 2019 р.
Доступність суду	3,97	4,30	4,57
Зручність та комфортність перебування у суді	4,49	4,70	4,88
Повнота та ясність інформації	4,47	4,72	4,87
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,23	4,86	4,81
Дотримання термінів судового розгляду	4,29	4,20	4,80
Сприйняття роботи судді	4,50	4,93	4,92

Таким чином, у Сокирянському районному суді Чернівецької області найкраще забезпечуються показник «Сприйняття роботи судді» (4,50). Респонденти зауважили: «Надання можливостей сторонам обґрунтувати свою позицію» (4,57), «Належна підготовка до справи та знання справи» (4,56); «Дотримання процедури розгляду» (4,49), «Коректність, доброзичливість, ввічливість» (4,49), «Неупередженість та незалежність суддів» (4,40).

Найгірше в суді забезпечується «Доступність до суду» (3,97), що пов'язано з тим, що: люди з обмеженими можливостями не можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду (3,90), до будівлі суду важко діставатися громадським транспортом (4,13), біля будівлі суду недостатньо місць для паркування авто (4,39), не завжди вдається додзвонитись (4,63), щоб дізнатись необхідну інформацію (4,53).

Порівнюючи показники 2015 і 2019 років, по всіх показниках спостерігається **значне зниження результатів якості роботи суду**, а саме:

- «Сприйняття роботи працівників апарату суду» на 0,63 бали,
- «Сприйняття роботи судді» на 0,43 бали,
- «Доступність суду» знизився на 0,33 бали,
- «Повнота та ясність інформації» на 0,25 бали,
- «Зручність та комфортність перебування у суді» на 0,21 бал.

І лише показник «Дотримання термінів судового розгляду» збільшився на 0,09 бали.

Серед зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Сокирянського районного суду Чернівецької області, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на дотримання процедури розгляду справ; дотримання графіку судових засідань; забезпечити належного функціонування телефону; з повагою відноситись до відвідувачів суду.

Критичний аналіз результатів опитування та їх обговорення суддями та працівниками апарату суду дозволив розробити наступні **рекомендації**:

- дотримуватись графіку судових засідань (3,78);
- покращити умови доступу до суду для осіб з інвалідністю (3,90);
- звертати увагу працівників апарату суду на необхідність однакового ставлення до всіх незалежно від соціального статусу (4,16);
- звернути увагу на розміщення зразків документів та зробити їх доступнішими (4,29);
- контролювати якість роботи працівників апарату суду (3,41);
- враховувати побажання учасників судового процесу при призначенні дня та часу засідання (4,36);
- облаштувати достатню кількість зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання (4,36);
- забезпечити дотримання працівниками апарату суду принципів доброзичливості, поваги, бажання допомоги (4,36).

1.11. СТОРОЖИНЕЦЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІВЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ

Вік. За віком опитані відвідувачі Сторожинецького районного суду Чернівецької області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 23,53%; «26-39 років» – 42,35%; «40-59 років» – 34,12%; «60 років і старші» – 0,00%.

Стать. 60,00% опитаних становлять чоловіки; 40,00% – жінки.

Освіта. 25,88% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 72,94% – вищу та неповну вищу освіту, інше – 1,18%.

Майновий статус. За майновим статусом 63,53% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 4,71% – високого статку, а 29,41% ідентифікують себе як бідні, не відповіли 2,35%.

Місце проживання респондентів. 43,53% опитаних виявилися такими, що проживають населеному пункті місця розташування суду, решта (56,47%) – жителі інших населених пунктів.

Процесуальний статус. 24,71% респондентів представляють у суді особисто себе; 49,41% – іншу особу; 23,53% – не є учасниками судових проваджень, інше – 2,35%. Серед опитаних учасниками цивільного процесу є 42,35%; кримінального процесу – 34,12%; учасниками справ про адміністративні правопорушення – 16,47%, та адміністративного процесу – 5,88%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,39 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл. 1.11.

Таблиця 1.11. – Оцінки якості роботи Сторожинецького районного суду Чернівецької області за основними вимірами

Виміри якості	Сторожинецький районний суд		
	Оцінка в 2019 р.	Оцінка в 2015 р.	Найвищі оцінки по Чернівецькій області в 2019 р.
Доступність суду	4,01	4,49	4,57
Зручність та комфортність перебування у суді	4,28	4,69	4,88
Повнота та ясність інформації	4,48	4,61	4,87
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,50	4,64	4,81
Дотримання термінів судового розгляду	4,44	4,31	4,80
Сприйняття роботи судді	4,62	4,74	4,92

Таким чином, у **Сторожинецькому районному суді Чернівецької області найкраще забезпечуються показник «Сприйняття роботи судді»** (4,62), для суддів, що розглядають справи є характерним виявлення належної підготовки до справи та знання справи (4,69), надання можливостей сторонам обґрунтувати свою позицію (4,69), дотримання процедури розгляду (4,66), виявлення коректності, доброзичливості, ввічливості (4,65), виявлення неупередженості та незалежності (4,43).

Найгірше в суді забезпечується «Доступність до суду» (4,01), що пов'язано з тим, що: люди з обмеженими можливостями не можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду (3,26), біля будівлі суду недостатньо місць для паркування авто (4,15), не завжди вдається додзвонитись (4,17), щоб дізнатись необхідну інформацію (4,41). до будівлі суду важко діставатися громадським транспортом (4,49).

Порівнюючи показники 2015 і 2019 років, **5 із 6 показників значно погіршились, а саме:**

- «Доступність суду» знизився на 0,48 бали,
- «Зручність та комфортність перебування у суді» на 0,41 бали,
- «Сприйняття роботи працівників апарату суду» на 0,14 бали,
- «Повнота та ясність інформації» на 0,13 бали, та
- «Сприйняття роботи судді» на 12 бали.

І лише один показник «Дотримання термінів судового розгляду» збільшився на 0,13 бали.

Серед зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Сторожинецького районного суду Чернівецької області, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на збільшення кількості суддів та штату працівників суду; зробити ремонт кабінетів та будівлі суду; збільшити кількість залів судових засідань; облаштувати в приміщенні суду кімнату для прокурорів та адвокатів.

Критичний аналіз результатів опитування та їх обговорення суддями та працівниками апарату суду дозволив розробити наступні **рекомендації** :

- покращити умови доступу до суду для осіб з інвалідністю (3,26);
- облаштувати достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання (3,83);
- облаштувати необхідну кількість парковок для автомобілів біля приміщення суду (4,15);
- забезпечити належне функціонування телефонного зв'язку (4,17);
- враховувати побажання учасників судового процесу при призначенні дня та часу засідання (4,24);
- дотримуватись графіку судових засідань (4,27).

1.12. ХОТИНСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІВЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ

Вік. За віком опитані відвідувачі Хотинського районного суду Чернівецької області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 7,50%; «26-39 років» – 57,50%; «40-59 років» – 25,00%; «60 років і старші» – 10,00%.

Стать. 71,67% опитаних становлять чоловіки; 28,33% – жінки.

Освіта. 21,67% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 74,17% – вищу та неповну вищу освіту, інше – 4,17%.

Майновий статус. За майновим статусом 47,50% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 0,00% – високого статку, а 41,67% ідентифікують себе як бідних, не відповіли – 10,83%.

Місце проживання респондентів. 64,17% опитаних виявилися такими, що проживають в місті Хотині, решта (35,83%) – жителі інших населених пунктів.

Процесуальний статус. 40,83% респондентів представляють у суді особисто себе; 35,00% – іншу особу; 20,83% – не є учасниками судових проваджень, інше – 3,33%. Серед опитаних учасниками цивільного процесу є 49,17%; кримінального процесу – 26,67%; адміністративного процесу – 13,33% та учасниками справ про адміністративні правопорушення – 6,67%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,67 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл. 1.12.

Таблиця 1.12. – Оцінки якості роботи Хотинського районного суду Чернівецької області за основними вимірами

Виміри якості	Хотинський районний суд		
	Оцінка в 2019 р.	Оцінка в 2015 р.	Найвищі оцінки по Чернівецькій області 2019 р.
Доступність суду	4,48	4,75	4,57
Зручність та комфортність перебування у суді	4,61	4,67	4,88
Повнота та ясність інформації	4,75	4,90	4,87
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,80	4,89	4,81
Дотримання термінів судового розгляду	4,53	4,78	4,80
Сприйняття роботи судді	4,84	4,80	4,92

Таким чином, у Хотинському районному суді Чернівецької області найкраще забезпечуються показник «Сприйняття роботи судді» (4,84), для суддів, що розглядають справи є характерним надання можливостей сторонам обґрунтувати свою позицію (4,90), виявлення коректності, доброзичливості, ввічливості (4,90), дотримання процедури розгляду (4,89), виявлення належної підготовки до справи та знання справи (4,85), виявлення неупередженості та незалежності (4,64).

Найгірше в суді забезпечується «Доступність до суду» (4,48), що пов'язано з тим, що: люди з обмеженими можливостями не можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду (4,37), біля будівлі суду недостатньо місць для паркування авто (4,46) до будівлі суду важко діставатися громадським транспортом (4,47), не завжди вдається дозвонитись (4,75), щоб дізнатись необхідну інформацію (4,80).

Порівнюючи показники 2015 і 2019 років, **спостерігається значна динаміка погіршення якості роботи п'ятьох з шести показників**, а саме:

- «Доступність суду» знизився на 0,27 бали,
- «Дотримання термінів судового розгляду» на 0,25 бали,
- «Повнота та ясність інформації» на 0,15 бали,
- «Сприйняття роботи працівників апарату суду» 0,09 бали,
- «Зручність та комфортність перебування у суді» на 0,06 бали.

Поліпшення спостерігається за показником «Сприйняття роботи судді» на 0,04 бали.

Серед зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Хотинського районного суду Чернівецької області, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на збільшення кількості суддів та штату працівників суду; облаштувати місця для паркування автомобілів біля приміщення суду; збільшити кількість залів для очікування; покращити побутові умови в суді; встановити термінал для оплати судового збору та штрафів.

Критичний аналіз результатів опитування та їх обговорення суддями та працівниками апарату суду дозволив розробити наступні **рекомендації**:

- дотримуватись графіку судових засідань (4,11);
- покращити умови доступу до суду для осіб з інвалідністю (4,37);
- облаштувати достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання (4,44);
- враховувати побажання учасників судового процесу при призначенні дня та часу засідання (4,45);
- облаштувати необхідну кількість паркувальних місць для атомобілів відвідувачів суду (4,46);
- покращити умови побутових приміщень (туалетів) та забезпечити вільний доступ (4,56).

1.13. ПЕРШОТРАВНЕВИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІВЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ

Вік. За віком опитані відвідувачі Першотравневого районного суду Чернівецької області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 34,29%; «26-39 років» – 41,43%; «40-59 років» – 18,57%; «60 років і старші» – 5,71%.

Стать. 41,43% опитаних становлять чоловіки; 58,57% – жінки.

Освіта. 24,29% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 74,29% – вищу та неповну вищу освіту, інше – 1,43%.

Майновий статус. За майновим статусом 42,85% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 0,00% – високого статку, а 45,71% ідентифікують себе як бідних, не відповіли – 11,43%.

Місце проживання респондентів. 65,71 % опитаних виявилися такими, що проживають в місті Чернівці, решта (34,29%) – жителі інших населених пунктів.

Процесуальний статус. 54,29% респондентів представляють у суді особисто себе; 32,86% – іншу особу; 12,86% – не є учасниками судових проваджень. Серед опитаних учасниками цивільного процесу є 50,00%; кримінального процесу – 10,00%; учасниками справ про адміністративні правопорушення – 25,71%, адміністративного процесу – 14,29%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,08 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл. 1.13.

Таблиця 1.13. – Оцінки якості роботи Першотравневого районного суду Чернівецької області за основними вимірами

Виміри якості	Першотравневий районний суд		
	Оцінка в 2019 р.	Оцінка в 2015 р.	Найвищі оцінки по Чернівецькій області в 2019 р.
Доступність суду	3,32	3,89	4,57
Зручність та комфортність перебування у суді	4,08	3,69	4,88
Повнота та ясність інформації	4,15	4,30	4,87
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,18	4,55	4,81
Дотримання термінів судового розгляду	4,17	4,39	4,80
Сприйняття роботи судді	4,61	4,36	4,92

Таким чином, у Першотравневого районному суді Чернівецької області найкраще забезпечуються показник «Сприйняття роботи судді» (4,61), для суддів, що розглядають справи є характерним надання можливостей сторонам обґрунтувати свою позицію (4,74), дотримання процедури розгляду (4,71), виявлення коректності, доброзичливості, ввічливості (4,69), виявлення неупередженості та незалежності, (4,46) виявлення належної підготовки до справи та знання справи (4,43).

Найгірше в суді забезпечується «Доступність до суду» (3,32), що пов'язано з тим, що біля будівлі суду недостатньо місць для паркування авто (2,00), респонденти зазнавали певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони(2,09), люди з обмеженими можливостями не можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду (2,87), до будівлі суду важко діставатися громадським транспортом (4,18), не завжди вдається додзвонитись (4,15), щоб дізнатись необхідну інформацію (4,20).

Порівнюючи показники 2015 і 2019 років, спостерігається **погіршення якості роботи суду по чотирьох показниках, а саме:**

- «Доступність суду» знизився на 0,57 бали,
- «Сприйняття роботи працівників апарату суду» 0,37 бали,
- «Дотримання термінів судового розгляду» на 0,22 бали та
- «Повнота та ясність інформації» на 0,15 бали.

Покращення спостерігається за показниками:

- «Зручність та комфортність перебування у суді» на 0,39 бали та
- «Сприйняття роботи судді» на 0,25 бали.

Серед зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Першотравневого районного суду Чернівецької області, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на місце розташування суду, провести капітальний ремонт приміщення суду, осучаснити технічні можливості, облаштування парковки для автомобілів, сприяти вчасному розгляду справ.

Критичний аналіз результатів опитування та їх обговорення суддями та працівниками апарату суду дозволив розробити наступні **рекомендації:**

- розглянути можливість облаштування додаткової стоянки для автомобілів біля будівлі суду (2,00);
- покращити умови доступу до суду для осіб з інвалідністю (2,87);
- дотримуватись графіку судових засідань (3,78);
- переглянути можливість розміщення інформаційних стендів в належному місці за для забезпечення належного інформування учасників судового процесу про розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень, правил допуску в суд та перебування в ньому, справ, що призначені до розгляду (4,03);
- облаштувати достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання (3,91);
- забезпечити чистоту та прибраність приміщення (3,94);
- забезпечити вільний доступ до побутових приміщень (4,06);

- контролювати якість роботи працівників апарату суду, особливу увагу звернути на однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу (4,19).

1.14. САДГІРСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІВЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ

Вік. За віком опитані відвідувачі Садгирського районного суду Чернівецької області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 35,64%; «26-39 років» – 28,71%; «40-59 років» – 25,74%; «60 років і старші» – 9,90%.

Стать. 42,57% опитаних становлять чоловіки; 57,43% – жінки.

Освіта. 34,65% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 61,39% – вищу та неповну вищу освіту, інше – 3,69%.

Майновий статус. За майновим статусом 47,52% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку 9,90% – високого статку 30,69% ідентифікують себе як бідні, не відповіли – 11,88%.

Місце проживання респондентів. 79,21% опитаних виявилися такими, що проживають населеному пункті розташування суду, решта (20,79%) – жителі інших населених пунктів.

Процесуальний статус. 35,64% респондентів представляють у суді особисто себе; 23,76% – іншу особу; 32,67% – не є учасниками судових проваджень, інше – 7,92%. Серед опитаних учасниками цивільного процесу є 46,53%; кримінального процесу – 11,88%; адміністративного процесу – 5,94%, учасниками справ про адміністративні правопорушення – 2,97%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,00 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл. 1.4.

Таблиця 1.14. – Оцінки якості роботи Садгирського районного суду Чернівецької області за основними вимірами

Виміри якості	Садгирський районний суд		
	Оцінка в 2019 р.	Оцінка в 2015 р.	Найвищі оцінки по Чернівецькій області 2019 р.
Доступність суду	3,65	4,48	4,57
Зручність та комфортність перебування у суді	3,98	4,53	4,88
Повнота та ясність інформації	4,20	4,70	4,87
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,07	4,64	4,81
Дотримання термінів судового розгляду	3,93	3,84	4,80
Сприйняття роботи судді	4,15	4,56	4,92

Таким чином, у Садгірському районному суді Чернівецької області найкраще забезпечуються показник «Повноти та ясності інформації» (4,20), респондентів задовольняє повнота інформації на сторінці суду в інтернет-мережі (4,36), правила допуску в суд та перебування в ньому (4,24), інформація про справи, що призначені до розгляду (4,21), у суді зручно розташовані інформаційні стенди (4,17), зразки документів (4,15), порядок сплати судових зборів та мита (4,13), інформація щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень (4,11).

Найгірше в суді забезпечується «Доступність до суду» (3,65), що пов'язано з тим, що: люди з обмеженими можливостями не можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду (3,66), не завжди вдається додзвонитись (3,81), щоб дізнатись необхідну інформацію (4,92).

Порівнюючи показники 2015 і 2019 років, **показники змінилися в гіршу сторону, а саме:**

- «Доступність суду» зменшився на 0,83 бали,
- «Сприяння роботи працівників апарату суду» - 0,57 бали,
- «Зручність та комфортність перебування у суді» на 0,55 бали,
- «Повнота та ясність інформації» на 0,50 бали,
- «Сприйняття роботи судді» на 0,41 бали.

Підвищився показник:

- «Дотримання термінів судового розгляду» на 0,09 бали.

Серед зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Садгірського районного суду Чернівецької області, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на забезпечення всебічного розгляду справ; дотримання графіку судових засідань; розміщення суду; необхідність проведення ремонту приміщення; графік роботи суду; освітлення приміщень в суді.

Критичний аналіз результатів опитування та їх обговорення суддями та працівниками апарату суду дозволив розробити наступні **рекомендації:**

- дотримуватись графіку судових засідань (3,57);
- покращити умови доступу до суду для осіб з інвалідністю (3,66);
- більш обґрунтовано пояснювати учасникам судового процесу причини затримки (перенесення, слухання справи та несвоєчасність початку засідань по справі (3,82)
- звернути увагу на необхідність дотримання принципів неупередженості та незалежності при здійсненні правосуддя та дотримання процедури розгляду справ (3,95);
- облаштувати достатньо зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання (3,95);
- звернути увагу на освітлення в приміщенні суду та охайність (3,96);
- звертати увагу працівників апарату суду на дотримання принципів доброзичливості, поваги, бажання допомогти (4,01).

1.15. ШЕВЧЕНКІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІВЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ

Вік. За віком опитані відвідувачі Шевченківський районного суду Чернівецької області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 36,00%; «26-39 років» – 28,00%; «40-59 років» – 31,20%; «60 років і старші» – 4,80%.

Стать. 55,60% опитаних становлять чоловіки; 44,40% – жінки.

Освіта. 24,00% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 73,20% – вищу та неповну вищу освіту, інше – 2,80%.

Майновий статус. За майновим статусом 47,20% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 12,80% – високого статку, а 36,80% ідентифікують себе як бідних, не відповіли – 3,20%.

Місце проживання респондентів. 74,80% опитаних виявилися такими, що проживають населеному пункті розташування суду, решта (25,20%) – жителі інших населених пунктів.

Процесуальний статус. 48,80% респондентів представляють у суді особисто себе; 23,20% – іншу особу; 28,00% – не є учасниками судових проваджень. Серед опитаних учасниками цивільного процесу є 40,80%; кримінального процесу – 23,60%; адміністративного процесу – 19,20%, учасниками справ про адміністративні правопорушення – 10,00%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,39 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл. 1.15.

Таблиця 1.15. – Оцінки якості роботи Шевченківського районного суду Чернівецької області за основними вимірами

Виміри якості	Шевченківський районний суд		
	Оцінка в 2019 р.	Оцінка в 2015 р.	Найвищі оцінки по Чернівецькій області в 2019 р.
Доступність суду	4,22	3,67	4,57
Зручність та комфортність перебування у суді	4,36	3,53	4,88
Повнота та ясність інформації	4,50	4,38	4,87
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,51	4,47	4,81
Дотримання термінів судового розгляду	4,22	4,26	4,80
Сприйняття роботи судді	4,52	4,60	4,92

Таким чином, у Шевченківському районному суді Чернівецької області найкраще забезпечуються показник «Сприйняття роботи суддів» (4,52): для суддів, що розглядають справи характерним є дотримання процедури розгляду (4,65), виявлення належної підготовки до справи та знання справи (4,59), надання можливостей сторонам обґрунтувати свою позицію (4,53), виявлення неупередженості та незалежності (4,48), виявлення коректності, доброзичливості, ввічливості (4,33).

Найгірше в суді забезпечується «Доступність до суду» та «Дотримання термінів судового розгляду» (4,22), що пов'язано з тим, що: люди з обмеженими можливостями не можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду (3,71), недостатньо місць для паркування автомобілів (3,85), не завжди вдається дізнатись необхідну інформацію зателефонувавши до суду (4,41), або й додзвонитись (4,49). Що стосується показника «Дотримання термінів судового розгляду» то респондентів не задовольняє, що в повній мірі не враховуються побажання учасників справи при призначенні дня та часу засідання (3,96), не вчасно розпочинаються судові засідання (4,05), не обґрунтованими є затримки/ перенесення слухань у розгляді справи (4,22).

Порівнюючи показники 2015 і 2019 років, спостерігається **підвищення чотирьох показників, а саме:**

- «Зручність та комфортність перебування у суді» підвищився на 0,83 бали,
- «Доступність суду» підвищився на 0,55 бали,
- «Повнота та ясність інформації» на 0,12 бали,
- «Сприяння роботи працівників апарату суду» на 0,44 бали.

Деякі знизились показники:

- «Дотримання термінів судового розгляду» - 0,04 бали та
- «Сприйняття роботи судді» - 0,08 бали.

Серед зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Шевченківського районного суду Чернівецької області, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на збільшення чисельності працівників та суддів; змінити приміщення суду; покращити матеріально-технічне забезпечення суду; збільшити місця для очікування; забезпечити доброзичливе ставлення до відвідувачів суду; підвищити заробітну плату працівникам суду.

Критичний аналіз результатів опитування та їх обговорення судьями та працівниками апарату суду дозволив розробити наступні **рекомендації:**

- покращити умови доступу до суду для осіб з інвалідністю (3,71);
- збільшити кількість паркувальних місць для автомобілів біля приміщення суду (3,85);
- намагатись максимально враховувати побажання учасників процесів при призначенні дня та часу засідання (3,96);
- облаштувати достатньо зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання (4,03);
- дотримуватись графіку судових засідань (4,05);
- більш обґрунтовано пояснювати учасникам судового процесу причини затримки (перенесення, слухання справи та несвоєчасність початку засідань по справі (4,22);
- забезпечити вільний доступ до побутових приміщень (4,32).

1.16. ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ АПЕЛЯЦІЙНИЙ СУД

Вік. За віком опитані відвідувачі Чернівецького апеляційного суду розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 10,74%; «26-39 років» – 55,37%; «40-59 років» – 28,86%; «60 років і старші» – 5,03%.

Стать. 53,36% опитаних становлять чоловіки; 46,64% – жінки.

Освіта. 28,19% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 70,47% – вищу та неповну вищу освіту, інше – 1,34%.

Майновий статус. За майновим статусом 74,83% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 3,36% – високого статку, 14,43% ідентифікують себе як бідні, 7,38 % не відповіли.

Місце проживання респондентів. 62,08% опитаних виявилися такими, що проживають в місті Чернівці, решта (37,92%) – жителі інших населених пунктів.

Процесуальний статус. 65,44% респондентів представляють у суді особисто себе; 16,78% – іншу особу; 15,10% – не є учасниками судових проваджень, інше – 2,68%. Серед опитаних учасниками цивільного процесу є 32,21%; кримінального процесу – 38,59%; учасниками справ про адміністративні правопорушення – 17,79%, та адміністративного процесу – 1,01%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,58 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл. 1.16.

Таблиця 1.16. – Оцінки якості роботи Чернівецького апеляційного суду за основними вимірами

Виміри якості	Чернівецький апеляційний суд		
	Оцінка в 2019 р.	Оцінка в 2015 р.	Найвищі оцінки по Чернівецькій області 2019 р.
Доступність суду	4,25	3,91	4,57
Зручність та комфортність перебування у суді	4,67	4,51	4,88
Повнота та ясність інформації	4,64	4,33	4,87
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,64	4,09	4,81
Дотримання термінів судового розгляду	4,51	4,14	4,80
Сприйняття роботи судді	4,75	4,23	4,92

Таким чином, у Чернівецькому апеляційному суді **найкраще забезпечуються показник «Сприйняття роботи судді»** (4,75), відвідувачів суду повною мірою задовольняє «Коректність, доброзичливість, ввічливість» (4,81); «Дотримання процедури розгляду» (4,79), «Належна підготовка до справи та знання справи» (4,79), «Неупередженість та незалежність суддів» (4,73) «Надання можливостей сторонам обґрунтувати свою позицію (4,65).

Найгірше в суді забезпечується «Доступність до суду» (4,25), що пов'язано з тим, що: люди з обмеженими можливостями не можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду (3,91), біля будівлі суду недостатньо місць для паркування авто (4,09), до будівлі суду важко діставатися громадським транспортом (4,53), не завжди вдається додзвонитись (4,64), щоб дізнатись необхідну інформацію (4,67).

Порівнюючи показники 2015 і 2019 років, **спостерігається значна динаміка підвищення показників якості роботи суду, а саме:**

- «Сприйняття роботи працівників апарату суду» підвищився на 0,55 бали,
- «Сприйняття роботи судді» на 0,52 бали,
- «Дотримання термінів судового розгляду» на 0,37 бали,
- «Доступність суду» підвищилась на 0,34 бали,
- «Повнота та ясність інформації» на 0,31 бали,
- «Зручність та комфортність перебування у суді» на 0,16 бали.

Серед зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Чернівецького апеляційного суду, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на ремонт приміщення та покращення побутових умов; облаштування достатньої кількості місць для очікування; замінити лавки в залах судових засідань, забезпечити наявність в приміщенні суду кулера з водою, збільшити кількості суддів.

Критичний аналіз результатів опитування та їх обговорення суддями та працівниками апарату суду дозволив розробити наступні **рекомендації:**

- покращити умови доступу до суду для осіб з інвалідністю (3,91);
- облаштувати достатню кількість паркувальних місць для автомобілів біля приміщення суду (4,09);
- враховувати побажання учасників судового процесу при призначенні дня та часу засідання (4,41) та більш обґрунтовано пояснювати учасникам судового процесу причини затримки (перенесення, слухання справи та несвоєчасність початку засідань по справі (4,44)
- облаштувати достатню кількість зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання (4,53);
- контролювати якість роботи працівників апарату суду (4,58), особливу увагу звернути на доброзичливість, повагу, бажання допомогти (4,63);
- дотримуватись графіку судових засідань (4,60);
- забезпечити вчасне інформування про розгляд справи учасників процесу (4,60).

1.17. ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ ОКРУЖНИЙ АДМІНІСТРАТИВНИЙ СУД

Вік. За віком опитані відвідувачі Чернівецького окружного адміністративного суду розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 25,74%; «26-39 років» – 32,67%; «40-59 років» – 35,64%; «60 років і старші» – 5,94%.

Стать. 58,42% опитаних становлять чоловіки; 41,58% – жінки.

Освіта. 24,75% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 72,28% – вищу та неповну вищу освіту, інше – 2,97%.

Майновий статус. За майновим статусом 60,39% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 5,94% – високого статку, 24,75% ідентифікують себе як бідні, не відповіли 8,91%.

Місце проживання респондентів. 61,39% опитаних виявилися такими, що проживають в місті Чернівці, де розташований цей суд, решта (38,61%) – жителі інших населених пунктів.

Процесуальний статус. 56,44% респондентів представляють у суді особисто себе; 14,85% – іншу особу; 26,73% – не є учасниками судових проваджень, інше – 1,98%. Серед опитаних учасниками адміністративного процесу є – 100%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,69 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл. 1.17.

Таблиця 1.17. – Оцінки якості роботи Чернівецького окружного адміністративного суду за основними вимірами

Виміри якості	Чернівецький окружний адміністративний суд		
	Оцінка в 2019 р.	Оцінка в 2015 р.	Найвищі оцінки по Чернівецькій області в 2019 р.
Доступність суду	4,54	3,61	4,57
Зручність та комфортність перебування у суді	4,66	3,95	4,88
Повнота та ясність інформації	4,66	4,17	4,87
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,81	4,37	4,81
Дотримання термінів судового розгляду	4,63	4,29	4,80
Сприйняття роботи судді	4,85	4,51	4,92

Таким чином, у Чернівецькому окружному адміністративному суді найкраще забезпечуються показник «Сприйняття роботи судді» (4,85), відвідувачів суду повною мірою

задовольняє «Дотримання процедури розгляду» (4,86), «Надання можливостей сторонам обґрунтувати свою позицію (4,86), «Неупередженість та незалежність суддів» (4,85), «Належна підготовка до справи та знання справи» (4,84), «Коректність, доброзичливість, ввічливість» (4,83).

Найгірше в суді забезпечується «Доступність до суду» (4,54), що пов'язано з тим, що: люди з обмеженими можливостями не можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду (4,24), до будівлі суду важко діставатися громадським транспортом (4,41), біля будівлі суду недостатньо місць для паркування авто (4,57), важко знайти будівлю суду (4,66), не завжди вдається додзвонитись (4,77).

Порівнюючи показники 2015 і 2019 років, Чернівецький окружний адміністративний суду удосконалював свою роботу, та має **кращі оцінки якості за всіма показниками**, а саме:

- «Доступність суду» збільшився на 0,93 бали,
- «Зручність та комфортність перебування у суді» збільшився на 0,71 бали,
- «Повнота та ясність інформації» на 0,49 бали,
- «Сприяння роботи працівників апарату суду» на 0,44 бали,
- «Дотримання термінів судового розгляду» на 0,34 бали та
- «Сприйняття роботи судді» на 0,34 бали.

Серед зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Чернівецького окружного адміністративного суду, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на зміну приміщення суду та забезпечення доступності до нього, оскільки приміщення суду є не єдиним комплексом, окрім суду в приміщенні розташована ще одна установа всередині, що призводить плутанини. Сам суд розташований на другому поверсі, а інформаційні стенди, список справ на першому. Недостатня кількість зручних місць для очікування оформлення документів, підготовки до засідань. Забезпечити достатню кількість сидячих місць у залах судових засідань. Зробити доступнішими побутові приміщення. Встановити пандуси. Покращити освітлення в приміщенні суду.

Критичний аналіз результатів опитування та їх обговорення суддями та працівниками апарату суду дозволив розробити наступні **рекомендації**:

- Проаналізувати рівень фізичної доступності людей з обмеженими можливостями до приміщення суду та користування ними, сприяти покращенню умов для безперешкодного доступу людей з інвалідністю (4,24);
- Облаштувати достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання (4,46);
- Враховувати пропозиції учасників судового процесу при призначенні дня та часу засідання (4,53);
- Проаналізувати можливість зміни розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень (4,55);
- Розглянути можливість облаштування стоянки для автомобілів біля будівлі суду (4,57);
- Дотримуватись графіку судових засідань (4,59);
- Забезпечити вільний доступ до побутових приміщень (4,64).

1.18. ГОСПОДАРСЬКИЙ СУД ЧЕРНІВЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ

Вік. За віком опитані відвідувачі Господарського суду Чернівецької області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 18,82%; «26-39 років» – 44,71%; «40-59 років» – 32,94%; «60 років і старші» – 3,53%.

Стать. 54,12% опитаних становлять чоловіки; 45,88% – жінки.

Освіта. 16,47% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 83,53% – вищу та неповну вищу.

Майновий статус. За майновим статусом 65,89% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 3,53% – високого статку, 22,35% ідентифікують себе як бідні, не відповіли 8,24%.

Місце проживання респондентів. 69,41% опитаних виявилися такими, що проживають в місті Чернівці, де розташований цей суд, решта (30,59%) – жителі інших населених пунктів.

Процесуальний статус. 45,88% респондентів представляють у суді особисто себе; 23,53% – іншу особу; 23,53% – не є учасниками судових проваджень, інше – 7,06%. Серед опитаних учасниками господарського процесу є – 100%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,70 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл. 1.18.

Таблиця 1.18. – Оцінки якості роботи Господарського суду Чернівецької області за основними вимірами

Виміри якості	Господарський суд Чернівецької області		
	Оцінка в 2019 р.	Оцінка в 2015 р.	Найвищі оцінки по Чернівецькій області 2019 р.
Доступність суду	4,27	3,99	4,57
Зручність та комфортність перебування у суді	4,81	4,33	4,88
Повнота та ясність інформації	4,77	4,04	4,87
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,81	4,46	4,81
Дотримання термінів судового розгляду	4,70	4,46	4,80
Сприйняття роботи судді	4,86	4,52	4,92

Таким чином, у Господарському суді Чернівецької області найкраще забезпечуються показник «Сприйняття роботи судді» (4,86), відвідувачів суду повною мірою задовольняє «Належна

підготовка до справи та знання справи» (4,92), «Надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію (4,88), «Коректність, доброзичливість, ввічливість» (4,88) «Дотримання процедури розгляду» (4,87), «Неупередженість та незалежність суддів» (4,76).

Найгірше в суді забезпечується «Доступність до суду» (4,27), що пов'язано з тим, що: біля будівлі суду недостатньо місць для паркування авто (2,85) люди з обмеженими можливостями не можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду (3,38), до будівлі суду не дуже зручно діставатися громадським транспортом (4,46), не завжди вдається додзвонитись (4,71), щоб дізнатись необхідну інформацію (4,83).

Порівнюючи показники 2015 і 2019 років, в Господарському суді Чернівецької області **спостерігається динаміка підвищення усіх показників якості роботи**, а саме:

- «Повнота та ясність інформації» на 0,73 бали,
- «Зручність та комфортність перебування у суді» збільшився на 0,48 бали,
- «Сприяння роботи працівників апарату суду» на 0,35 бали,
- «Сприйняття роботи судді» на 0,34 бали,
- «Доступність суду» збільшився на 0,28 бали та
- «Дотримання термінів судового розгляду» на 0,24 бали.

Серед зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Господарського суду Чернівецької області, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на облаштування стоянки для автомобілів біля будівлі суду; покращити умов для безперешкодного доступу людей з інвалідністю.

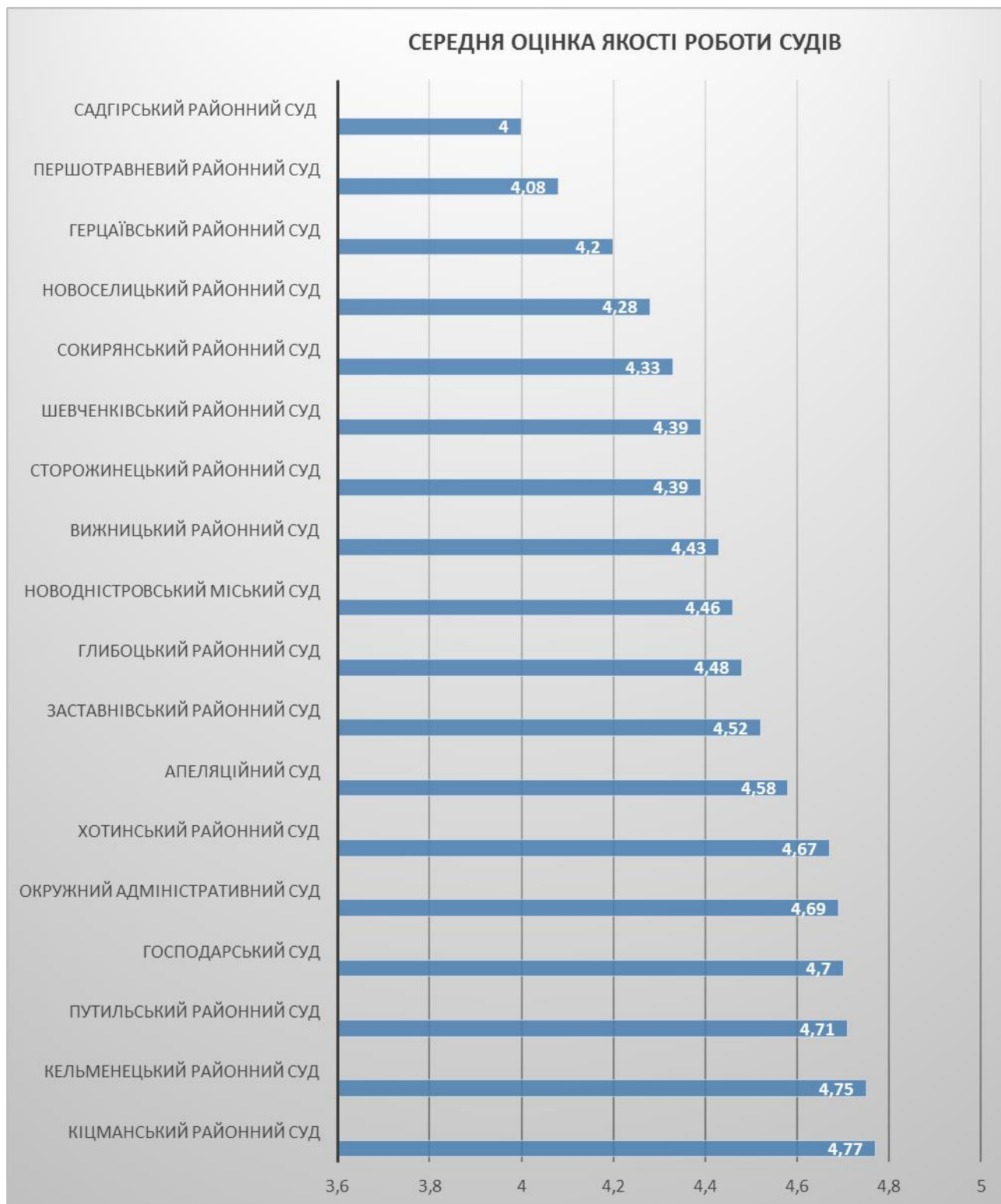
Критичний аналіз результатів опитування та їх обговорення суддями та працівниками апарату суду дозволив розробити наступні **рекомендації**:

- Розглянути можливість облаштування стоянки для автомобілів біля будівлі суду (2,85);
- Проаналізувати рівень фізичної доступності людей з обмеженими можливостями до приміщення суду та користування ними, сприяти покращенню умов для безперешкодного доступу людей з інвалідністю (3,38);
- Забезпечити вчасне інформування учасників судового процесу про розгляд справи (4,65);
- Коректно обґрунтовувати громадянам затримку чи перенесення розгляду їх судової справи (4,68);
- Облаштувати достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання (4,69);
- Забезпечити належне функціонування телефонного зв'язку (4,71);
- Враховувати пропозиції учасників судового процесу при призначенні дня та часу засідання (4,72).

2. УЗАГАЛЬНЮЮЧІ ВИСНОВКИ ПО СУДАХ ЧЕРНІВЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ

Узагальнюючи результати опитувань відвідувачів судів, слід відмітити, що учасники судових процесів, які розглядаються судами Чернівецької області, позитивно оцінюють якість їх функціонування. Середня оцінка якості роботи судів в цілому по 18 судах області коливається в межах 4,46 балів.

Діаграма 2.1. – Середня оцінка якості роботи судів Чернівецької області



В той же час, аналіз якості роботи судів за основними вимірами свідчить про певну диференціацію показників.

Діаграма 2.2. – Середня оцінка балів за окремими вимірами роботи судів Чернівецької області



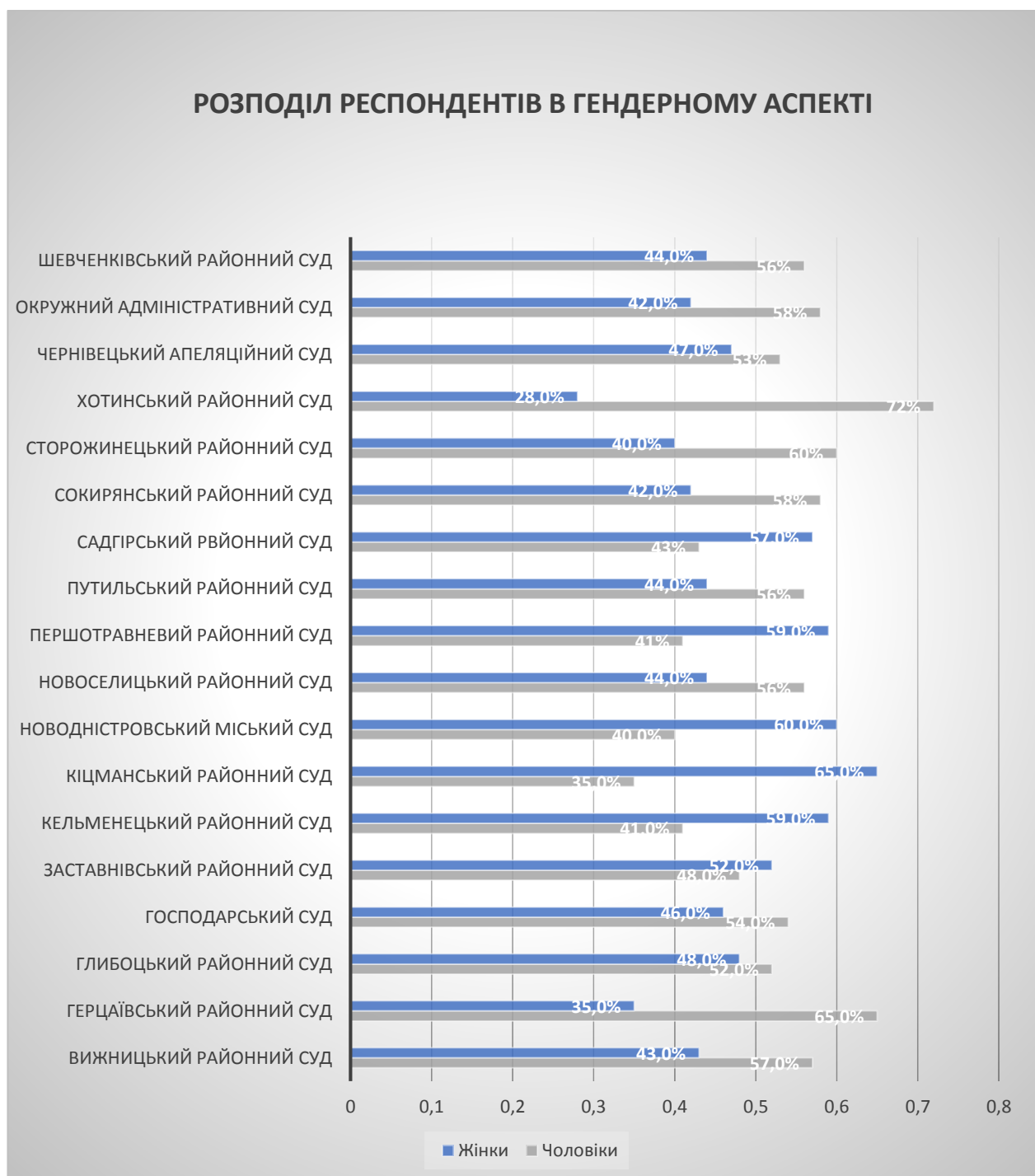
Отже, найменш варіативним виміром якості роботи суду є «Повнота та ясність інформації», за яким середня оцінка по судах коливається в межах від 4,15 до 4,87 бали. Фактично, це означає, що в даному аспекті суди працюють на приблизно однаковому рівні, і саме в цьому напрямку не так багато зауважень варто згадати: «при можливості змінити розташування залів судових засідань», «збільшити кількість залів судових засідань».

Одночасно, найбільш висока якість, якої досягли суди Чернівецької області виявлена саме за виміром «Сприйняття роботи суддів». Тут середня оцінка виміру сягала 4,63 балів. Отже, це означає, що в окремих судах питанням якості роботи суддів приділяється значна увага і такі суди можуть поділитися своїм практичним досвідом організації ефективної роботи з іншими судами.

Найбільш варіативною є середня оцінка «Доступність суду», що отримав найнижчу оцінку. Це пов'язано, в першу чергу з тим, що працівники суду не можуть змінити будівлю суду. А також на те, чи є можливість розмістити зупинку для громадського транспорту. В частині випадків приміщення суду становить історичну цінність, що унеможливорює встановлення в них пандусів, чи інших пристосувань для покращення доступу до приміщення суду людям з обмеженими можливостями.

Гендерний аспект показав, що чоловіки проявляли більшу активність під час опитування. **Загалом опитано 2547 респондентів, з яких 1348 чоловіків, що становить 53% та 1199 жінок, тобто 47%.**

Діаграма 2.3. – Розподіл респондентів в гендерному аспекті



Гендерні відмінності у якості роботи суду практично відсутні у Заставнівському, Путильському районних судах, Господарському суді Чернівецької області та Новодністровському міському суді Чернівецької області. Найбільший гендерний дисбаланс спостерігається в Хотинському, Кіцманському, Кельменецькому та Сокирянському районних судах Чернівецької області.

Одним із основних завдань дослідження було визначення пріоритетних напрямків покращення якості роботи конкретного суду, базуючись на запропонованій системі вимірів якості. Так, для більшості судів області відвідувачі зазначили, що в першу чергу слід покращувати показники, які стосуються

доступності суду (15 судів). Ще для 2 судів пріоритетним напрямком є дотримання термінів судового розгляду і ще для 1 суду на першому місці – сприйняття роботи працівників апарату суду. Найменше претензій у судах до виміру якості щодо сприйняття роботи суддів.

Аналіз зауважень та пропозиції до покращення роботи судів, які надали відвідувачі в 2019 році практично не відрізняється від 2015 року, проте варто зазначити, що ряд проблемних питань вирішено, це зокрема стосується інформаційних сайтів та їх наповненості, інформаційних стендів та загалом роботи суддів.

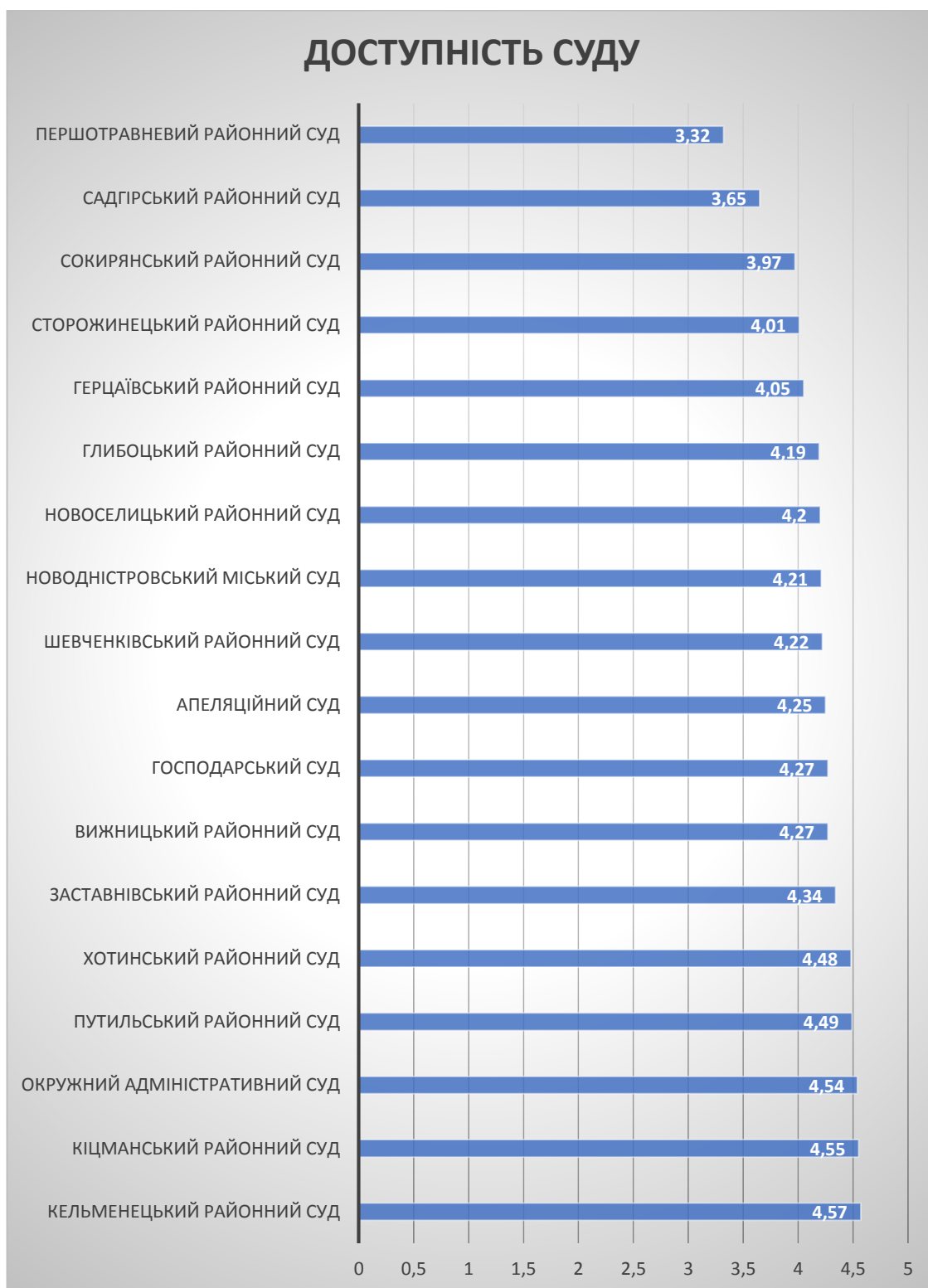
Проте визначено і типові проблеми для судів Чернівецької області і серед них:

- доступність судів, особливо для людей з інвалідністю;
- комфортність перебування в судах, яка проявляється у недостатній кількості місць для очікування, оформлення документів, вільному доступі до побутових приміщень;
- велике навантаження на суддів через недостатню їх кількість, що призводить до несвоєчасного початку судових засідань.

3. ЗАГАЛЬНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Рекомендації можуть бути використані кожним судом у своїй роботі для покращення якості функціонування суду.

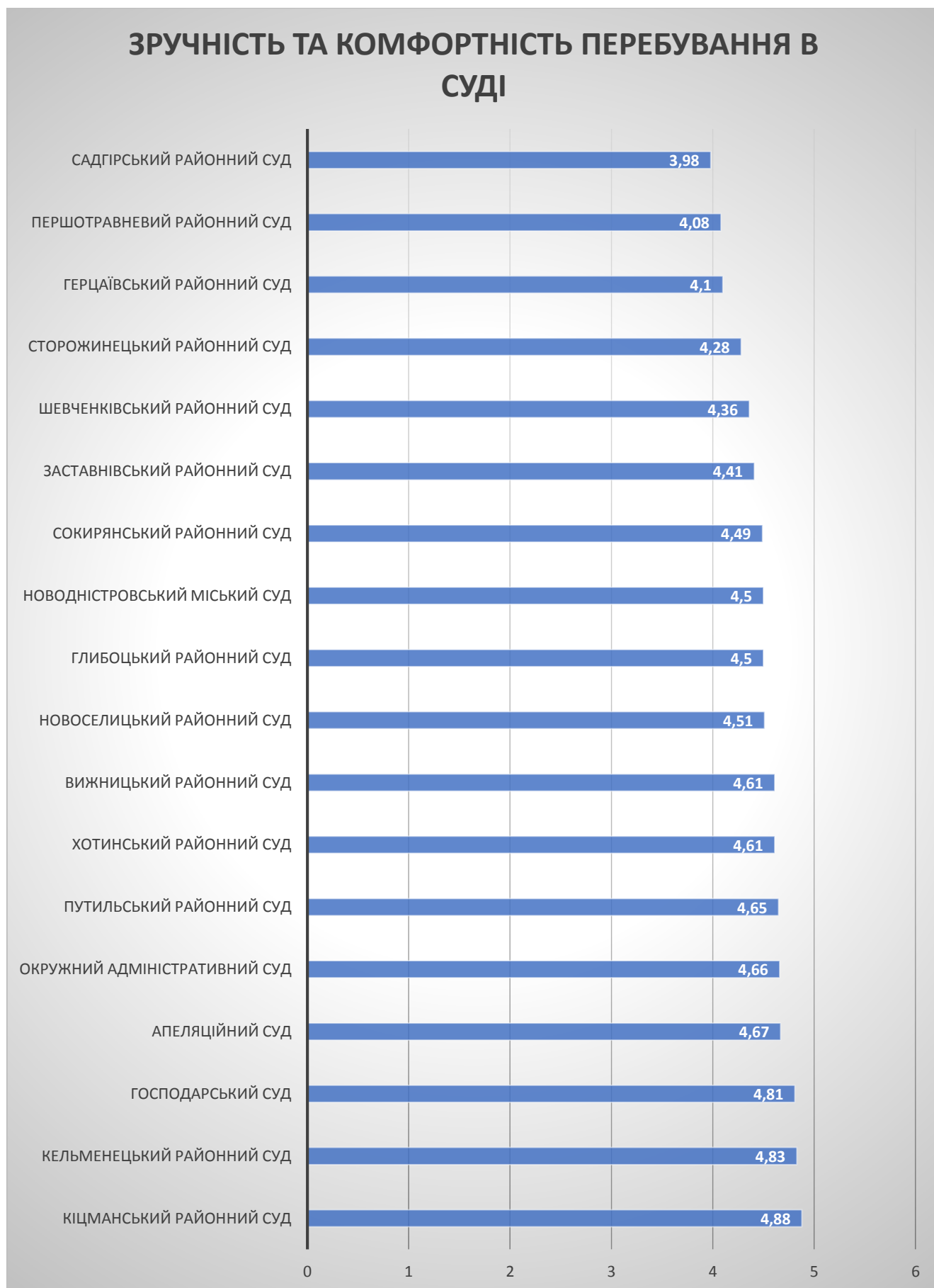
Діаграма 3.1. – Оцінка якості роботи судів Чернівецької області за виміром «Доступність суду»



Для покращення доступності до суду пропонуємо:

1. Звернутись до органів місцевого самоврядування та органів внутрішніх справ з клопотанням у випадку відсутності про:
 - встановлення, підтримку та оновлення наявних інформаційних знаків та схем розміщення будівлі суду;
 - організацію курсування громадського транспорту зручними для відвідувачів суду маршрутами;
 - облаштування місць для паркування автотранспорту біля приміщення суду таким чином, щоб він не заважав загальноміським транспортним потокам.
2. Проаналізувати рівень фізичної доступності людей з обмеженими можливостями до приміщення суду. Залучити профільні організації осіб із обмеженими можливостями для дискусії щодо можливостей удосконалення доступності будівлі суду.
3. Проаналізувати технічну можливість безперебійного прийому телефонних дзвінків протягом робочого дня (забезпечити чергування персоналу в обідню пору).
4. З метою подолання соціальних нерівностей у доступності судів залучати організації громадянського суспільства, систему безоплатної правової допомоги до створення при судах безоплатних консультаційних пунктів, де найбільшій прошарці населення можуть отримати якісну правову допомогу.

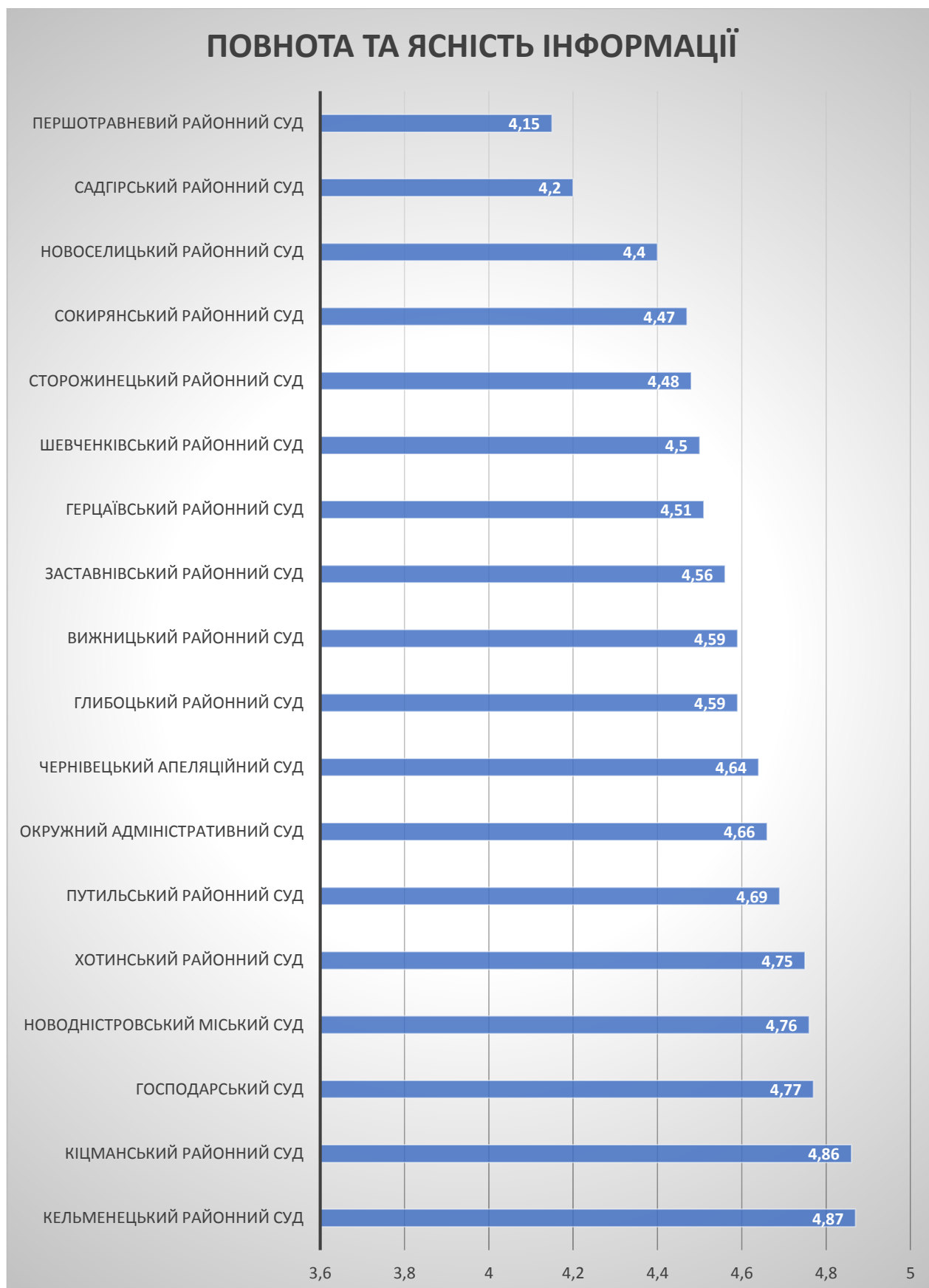
Діаграма 3.2. – Оцінка якості роботи судів Чернівецької області за виміром «Зручність та комфортність перебування в суді»



Для покращення зручності та комфортності перебування у суді рекомендуємо:

1. Розмістити у суді інформаційні вказівники про місце розташування кабінетів. Розробити систему вказівників в приміщенні суду для полегшення орієнтування відвідувачів в суді.
2. На кожному поверсі перед входом у коридор облаштувати таблички-схеми розташування кабінетів, залів судових засідань, побутових приміщень (якщо такі наявні).
3. Проаналізувати можливість збільшення зручних місць для очікування, оформлення документів, ознайомлення з матеріалами та підготовки до слухання (наприклад, забезпечити відвідувачів додатковими столами та стільцями, виділити кімнату для роботи з документами тощо).
4. Звернутися до Територіального управління Державної судової адміністрації України в Чернівецькій області з клопотанням про виділення коштів для проведення ремонтних робіт, покращення матеріально-технічної бази (зокрема, закупити столи та стільці для відвідувачів, встановити прилади кондиціонування повітря у залах судових засідань тощо).
5. Розглянути можливість укласти угоду на конкурсній основі на оренду місця в приміщенні суду під кавовий автомат. За можливості встановити прилади з питною водою. Встановити вільний доступ до мережі Інтернет (Wi-Fi).
6. Обстежити приміщення на предмет достатнього освітлення та забезпечити його покращення, зокрема зони роботи з інформаційними стендами та документами.
7. Звернути увагу технічного персоналу на постійний контроль за чистотою в приміщенні суду.
8. З метою уникнення ускладнень для відвідувачів в отриманні інформації про порядок платежів та здійснення таких платежів встановити спеціально обладнаний платіжний електронний термінал.

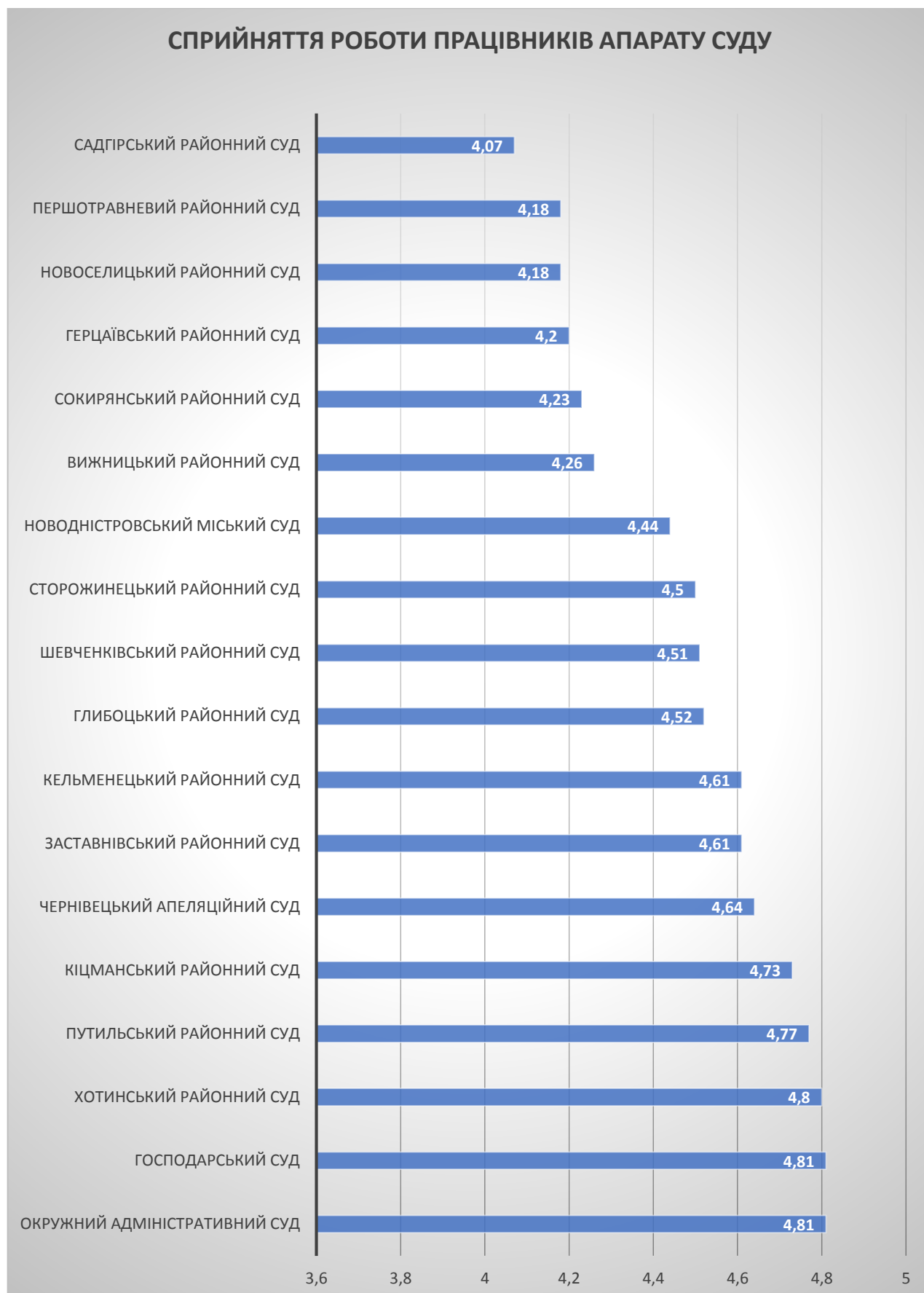
Діаграма 3.3. – Оцінка якості роботи судів Чернівецької області за виміром «Повнота та ясність інформації»



Для покращення повноти та ясності інформації рекомендуємо:

1. Постійно здійснювати моніторинг потреб відвідувачів суду в інформації.
2. Розробити систему налагодження зворотного зв'язку з користувачами судових послуг через встановлення біля інформаційних стендів суду скриньок для повідомлень, відгуків, скарг на недобросовісну поведінку працівників суду та суддів, пропозицій щодо покращення роботи суду, листів вдячності за ефективну роботу та допомогу.
3. Слідкувати за постійним оновлення та наповненням інформаційних стендів. При потребі, розглянути можливість збільшення кількості інформаційних стендів.
4. Намагатися 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.
5. Поряд з інформацією щодо порядку сплати судових зборів та мита, розмістити роз'яснення щодо цілей платежів та різницю між ними і оплатою адвокатських послуг.
6. 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.
7. Проаналізувати ситуацію щодо надання консультацій відвідувачам суду в телефонному режимі. Визначити типові питання відвідувачів суду, які зазвичай ставлять в телефонному режимі, та розробити на них стандартні консультації. По можливості відкрити «гарячу» телефонну лінію для консультування громадськості.

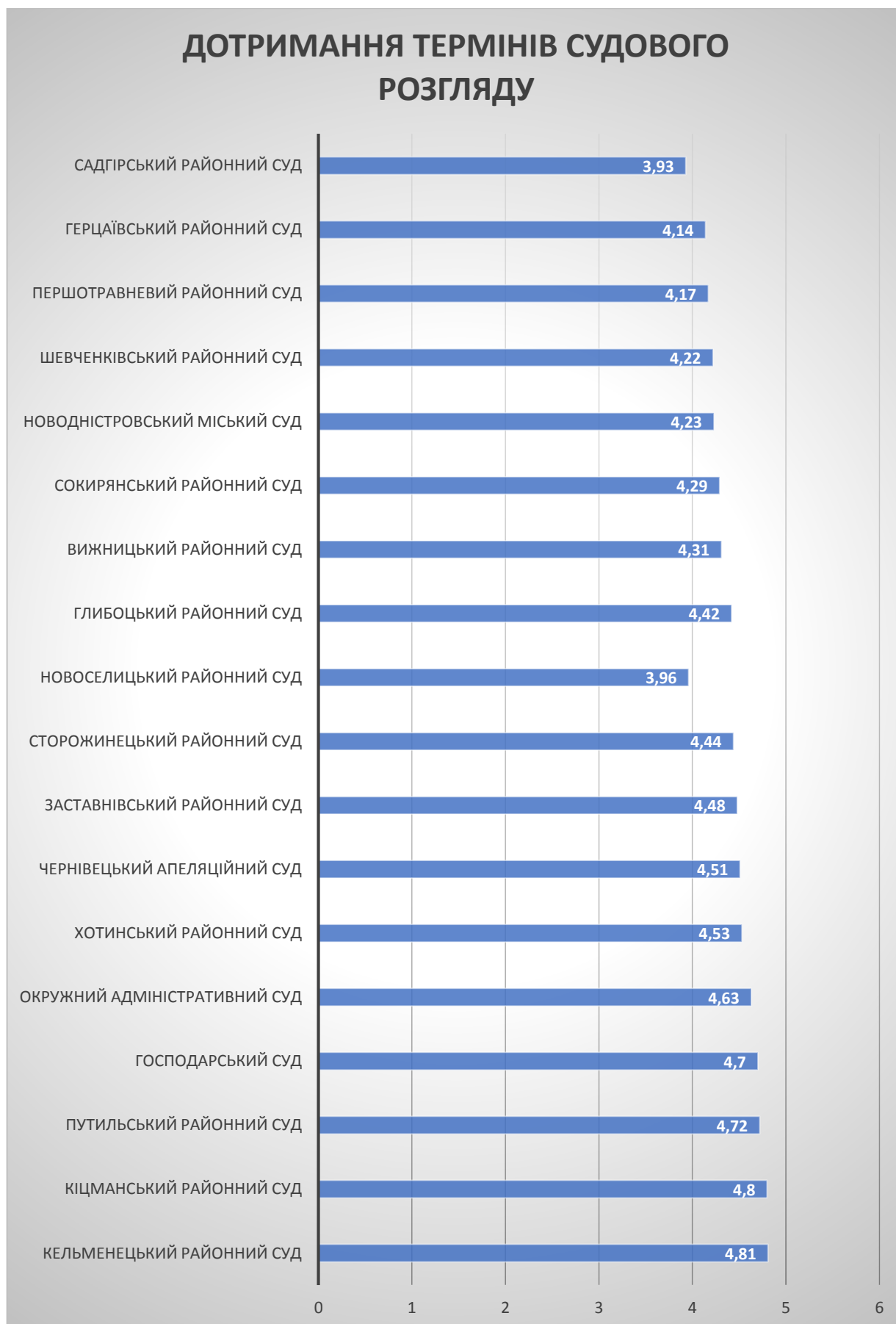
Діаграма 3.4. – Оцінка якості роботи судів Чернівецької області за виміром «Сприйняття роботи працівників апарату суду»



Для покращення якості роботи працівників апарату суду пропонуємо:

1. Розглянути можливість введення в постійну практику внутрішнього оцінювання працівників суду. На його основі формувати базу потреб персоналу в саморозвитку та покращенні навичок, зокрема з управління конфліктами, комунікацій з клієнтами, лідерства, а також сприяти їх задоволенню.
2. Для підвищення та вдосконалення професіоналізму працівників апарату суду сприяти їх участі в різного роду навчальних заходах, тренінгах, спрямованих на їх розвиток.
3. Постійно наголошувати під час робочих нарад про потребу дотримуватись принципу рівності до усіх відвідувачів суду, незалежно від їхнього соціального статусу та виявляти коректність і ввічливість, бажання допомогти при спілкуванні з користувачами судових послуг, більш толерантно ставитись до людей похилого віку та людей з особливими потребами.
4. 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.

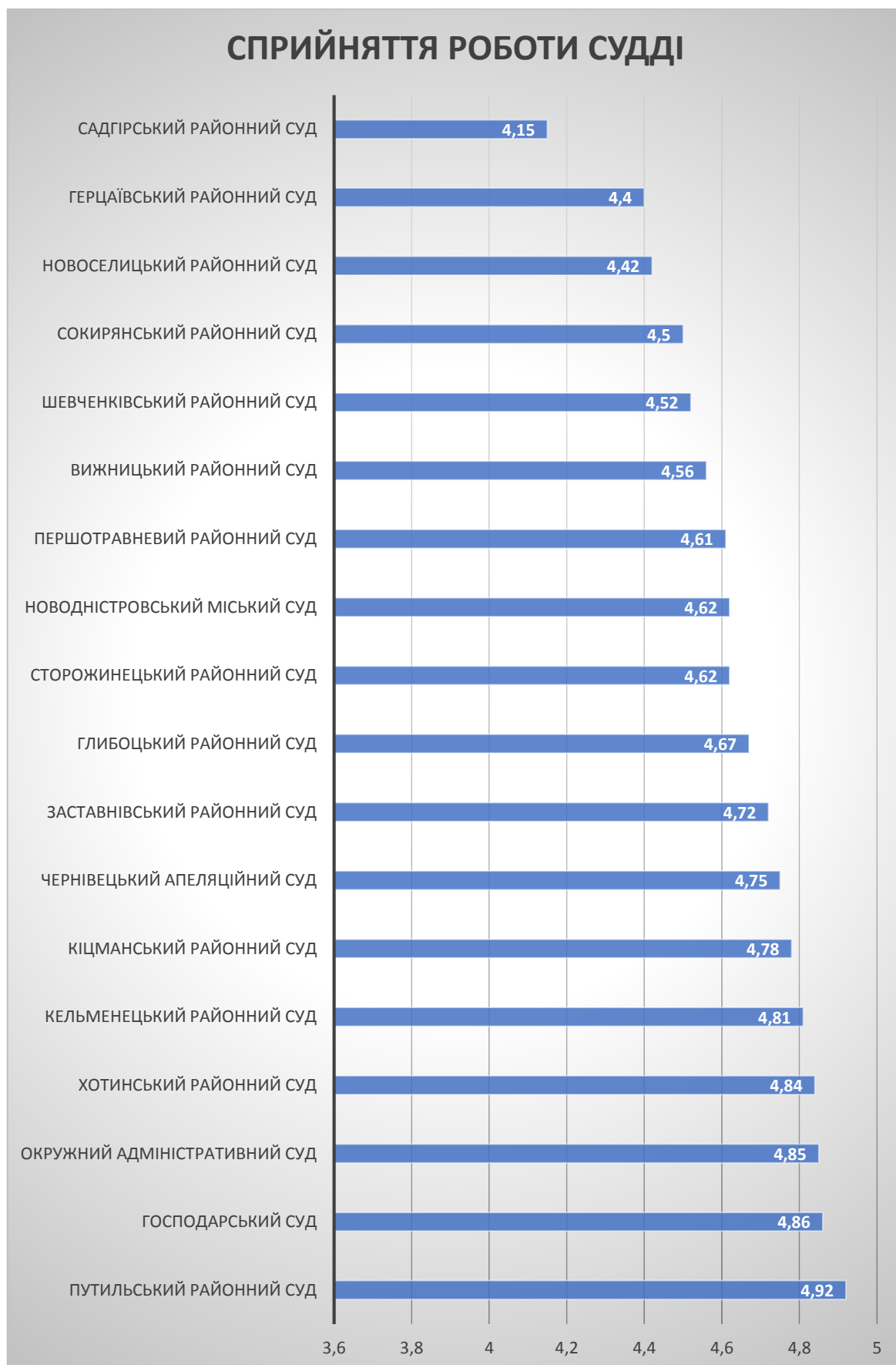
Діаграма 3.5. – Оцінка якості роботи судів Чернівецької області за виміром «Дотримання термінів судового розгляду»



Для кращого дотримання термінів судового розгляду рекомендуємо:

1. Постійно здійснювати аналіз дотримання суддями процесуальних термінів судового розгляду та причин затримки/перенесення судових засідань, розробляти та використовувати в роботі стандартні процедури їх уникнення.
2. Звернути увагу суддів на необхідність більш чітко обґрунтовувати ухвали про перенесення розгляду справ.
3. Більш ретельно планувати порядок засідань та завчасно інформувати сторони про час початку та можливі затримки.
4. За можливості намагатися враховувати позиції сторін щодо часу засідання.
5. При формуванні графіків розгляду справ закладати люфт часу, який можливо буде використати для виключення затримок при початку розгляду справи.
6. У своїй роботі з громадськістю звертати увагу на додаткове роз'яснення впливу процесуальних норм на недотримання графіку судових засідань.
7. Запровадити практику попереднього інформування учасників судових справ щодо всіх аспектів їх перебігу. Вчасно та в повному обсязі інформувати сторони процесу про його хід.
8. Толерантно пояснювати учасникам засідань причини затримок засідань та, за можливості, вчасно та доступною мовою попереджати їх про перенесення розгляду їх справи.

Діаграма 3.6. – Оцінка якості роботи судів Чернівецької області за виміром «Сприйняття роботи судді»



Для покращення якості роботи суддів пропонуємо:

1. Постійно контролювати завантаженість суддів з метою оптимізації їх робочого графіку.
2. Зменшити навантаження суддів шляхом збільшення їх штату.
3. 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.
4. Суддям постійно дбати про вчасність та пунктуальність початку судового засідання відповідно до часу, зазначеного у графіку слухання справи.
5. Намагатися брати участь в різного роду навчально-тренувальних заходах щодо покращення навичок спілкування з учасниками судових проваджень.
6. Гарантувати контроль об'єктивності розгляду судових справ шляхом співпраці з громадськістю, засобами масової інформації.
7. Дотримуватись чинного законодавства України.

Мережа правового розвитку – це спілка організацій громадянського суспільства, які розвивають територіальні громади через надання безоплатної правової допомоги. Спілка почала своє формування у 2009 році під назвою «Мережа Центрів правової інформації та консультацій». На сьогоднішній день спілка об'єднує 24 організації у 15 регіонах України. Ці організації, на базі яких створені офіси Мережі, надають населенню базову інформацію з правових питань, активно співпрацюють з місцевим самоврядуванням для розв'язання індивідуальних проблем та для захисту суспільних інтересів, впроваджують альтернативні способи вирішення конфліктів, розвивають громади та лідерство. Додаткову інформацію про діяльність Мережі правового розвитку можна отримати на Інтернет сторінці www.ldn.org.ua, електронною поштою office@ldn.org.ua та за телефоном +380 44 227 9773

Проект «Моніторинг доступності та прозорості судів Полтавської, Харківської та Чернівецької областей через оцінку відвідувачами суду» реалізовано завдяки підтримці американського народу, наданій через **Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках Програми «Нове правосуддя»**. Програма Агентства США з міжнародного розвитку (USAID) «Нове правосуддя» реалізується з жовтня 2016 року і ґрунтує свою діяльність на здобутках попередніх проектів USAID «Україна: верховенство права» та «Справедливе правосуддя». Мета програми - надання підтримки судовій владі, Уряду, Парламенту, адвокатській спільноті, правничим школам, громадянському суспільству, ЗМІ та громадянам у створенні умов для функціонування незалежної, підзвітної, прозорої та ефективної системи правосуддя, яка забезпечує верховенство права, та у боротьбі з корупцією. Детальнішу інформацію про програму можна отримати на Інтернет-сторінці www.newjustice.org.ua та за телефоном +38 (044) 581-3303.