



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
ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ
АНАЛІТИЧНИЙ ЗВІТ**

ХАРКІВ

2019

Оцінка рівня задоволеності громадян якістю окремих аспектів функціонування судів Харківської області: аналітичний звіт/ Програма USAID «Нове правосуддя», Громадська спілка «Мережа правового розвитку»: Р. Лихачов, М. Лихачова, загальна редакція – Є.Полтенко – Харків, 2019. - 115 с.

У виданні представлено результати опитування громадської думки з використанням методики карток громадського звітування щодо оцінки якості окремих аспектів діяльності судів Харківської 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
АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ОПИТУВАННЯ В СУДАХ ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ	6
1.1. ДРУГИЙ АПЕЛЯЦІЙНИЙ АДМІНІСТРАТИВНИЙ СУД	6
1.2. ХАРКІВСЬКИЙ ОКРУЖНИЙ АДМІНІСТРАТИВНИЙ СУД	8
1.3. ХАРКІВСЬКИЙ АПЕЛЯЦІЙНИЙ СУД	10
1.4. ДЗЕРЖИНСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД М. ХАРКОВА	12
1.5. ЖОВТНЕВИЙ РАЙОННИЙ СУД М. ХАРКОВА	14
1.6. КИЇВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД М. ХАРКОВА	16
1.7. КОМІНТЕРНІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД М. ХАРКОВА	18
1.8. ЛЕНІНСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД М. ХАРКОВА	20
1.9. МОСКОВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД М. ХАРКОВА	22
1.10. ОРДЖОНІКІДЗЕВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД М. ХАРКОВА	23
1.11. СХІДНИЙ АПЕЛЯЦІЙНИЙ ГОСПОДАРСЬКИЙ СУД	26
1.12. ФРУНЗЕНСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД М. ХАРКОВА	28
1.13. ЧЕРВОНАЗАВОДСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД М. ХАРКОВА	30
1.14. БАЛАКЛІЙСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ	32
1.15. БАРВІНКІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ	34
1.16. БЛИЗНЮКІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ	36
1.17. БОГОДУХІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ	38
1.18. БОРІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ	40
1.19. ВАЛКІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ	42
1.20. ВЕЛИКОБУРЛУЦЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ	44
1.21. ВОВЧАНСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ	46
1.22. ГОСПОДАРСЬКИЙ СУД ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ	48
1.23. ДВОРІЧАНСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ	50
1.24. ДЕРГАЧІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ	52
1.25. ЗАЧЕПИЛІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ	54
1.26. ЗМІЇВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ	56
1.27. ЗОЛОЧІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ	58
1.28. ІЗЮМСЬКИЙ МІСЬКРАЙОННИЙ СУД ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ	60
1.29. КЕГИЧІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ	62
1.30. КОЛОМАЦЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ	64
1.31. КРАСНОГРАДСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ	66
1.32. КРАСНОКУТСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ	68
1.33. КУП'ЯНСЬКИЙ МІСЬКРАЙОННИЙ СУД ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ	70
1.34. ЛОЗІВСЬКИЙ МІСЬКРАЙОННИЙ СУД ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ	72
1.35. ЛЮБОТИНСЬКИЙ МІСЬКИЙ СУД ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ	74
1.36. НОВОВОДОЛАЗЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ	76
1.37. ПЕРВОМАЙСЬКИЙ МІСЬКРАЙОННИЙ СУД ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ	78
1.38. ПЕЧЕНІЗЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ	80
1.39. САХНОВЩИНСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ	82
1.40. ХАРКІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ	84
1.41. ЧУГУЇВСЬКИЙ МІСЬКИЙ СУД ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ	86
1.42. ШЕВЧЕНКІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ	88
2. УЗАГАЛЬНЮЮЧІ ВИСНОВКИ ПО СУДАХ ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ	90
3. ЗАГАЛЬНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	97

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 відвідувачів 42 судів Харківської області. Загалом було опитано 4695 респондентів (в середньому по 111 респондентів). Опитування проводилися безпосередньо в приміщеннях судів шляхом індивідуального особистого інтерв'ю.

У ході опитування інтерв'юерами іноді фіксувалися відмови 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 сприйняття роботи судів Харківської області відвідувачами, яке було проведене офісом ГС «Мережа правового розвитку» громадської організації «Чугуївська правозахисна група» на основі методології карток громадянського звітування (надалі - «КГЗ»), що є інструментом зовнішньої оцінки якості роботи суду.

АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ОПИТУВАННЯ В СУДАХ ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

1.1. ДРУГИЙ АПЕЛЯЦІЙНИЙ АДМІНІСТРАТИВНИЙ СУД

Вік. За віком опитані відвідувачі Другого апеляційного адміністративного суду розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 17,33%; «26-39 років» – 42,67%; «40-59 років» – 37,33%; «60 років і старші» – 2,67%.

Стать. 57,33% опитаних становлять чоловіки; 42,67% – жінки.

Освіта. 41,33% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 53,33% – вищу та неповнунувищуосвіту; 5,34% - інше.

Майновий статус. За майновим статусом 80% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 2,67% – високого статку, а 16,00% ідентифікують себе як бідних, 1,33 – не відповіли.

Місце проживання респондентів. 52% опитаних виявилися мешканцями містаХарків, решта (48%) – мешканці інших населених пунктів.

Процесуальний статус. 49,33% респондентів представляють у суді особисто себе; 22,67% – іншу особу; 28% – не є учасниками судових проваджень. Серед опитаних всі 100% є учасниками адміністративного процесу.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,17 бали.

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

Таблиця 1.1. – Оцінки якостіроботи Другого апеляційного адміністративного суду за основними вимірами

Виміряякості	Другий адміністративний апеляційний суд		
	Оцінка в 2019 р.	Оцінка за 2015 р.	Найвищіоцінки по Харківськійобласті в 2019 р.
Доступність суду	4,13	3,44	4,61
Зручність та комфортністьперебування у суді	4,25	3,97	4,95
Повнота та ясністьінформації	4,17	4,02	4,92
Сприйняттяроботипрацівниківіапарату суду	3,99	3,90	4,63
Дотриманнятермінів судового розгляду	4,16	3,50	4,71
Сприйняттяроботисудді	4,32	4,04	4,89

Таким чином, у Другому апеляційному адміністративному суді **найкраще** забезпечуються «Сприйняття роботи судді» (4,32), досить високу оцінку має показник «Дотримання процедури розгляду» (4,52), але респонденти низько оцінили «Неупередженість та незалежність» (4,18).

Найгірше в суді забезпечується «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (3,99). Респонденти досить низько оцінили «Однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу» (4,29).

Порівнюючи показники 2015 і 2019 років, спостерігаємо **покращення всіх показників**. Найбільш суттєво покращилися показники «Доступність суду» (на 0,69) та «Дотримання термінів судового розгляду» (на 0,66).

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

- Забезпечити достатню кількість місць для паркування біля будівлі суду (рекомендації відвідувачів суду та 3,96);
- Покращити освітлення в приміщенні суду (рекомендації відвідувачів суду та 4,33);
- Вдосконалити доступ до приміщення суду людям з обмеженими можливостями (3,68);
- Забезпечити інформування про можливості отримати безоплатну правову допомогу із вказівкою адрес та засобів зв'язку, наприклад, встановити банери;
- Встановити достатню кількість зручних місць для очікування та оформлення документів відвідувачами (4,04);
- Забезпечити інформування відвідувачів суду про альтернативні (позасудові) шляхи вирішення спорів, в тому числі медіацію, шляхом розміщення інформації на інформаційних стендах та забезпечення наповнення друкованими матеріалами, що відвідувачі зможуть взяти з собою для ознайомлення;
- Забезпечити наявність на інформаційних стендах інформації щодо розташування кабінетів та залів засідань (4,18), порядку сплати судового збору (4,14);
- Популяризувати сторінку суду в мережі Інтернет (52% відвідувачів користувалися сторінкою суду);
- Періодично оновлювати актуальну інформацію на сторінці суду в мережі Інтернет з доповненням зразками процесуальних документів та графіком призначених засідань (3,90);
- Забезпечити врахування побажань учасників засідань при призначенні розгляду справи (4,09);
- Покращити матеріально-технічне забезпечення суду (лише 45,33% опитаних вважають, що суд укомплектований матеріально-технічними ресурсами належним чином);
- Забезпечити належну роботу системи «Електронний суд» та сприяти її популяризації серед громадян (45,33% відвідувачів знають про систему, 5,33% користувалися системою, середня оцінка системи 3,50);
- Надати можливість працівникам апарату суду пройти курс навчання жестової мови задля забезпечення можливості, у разі необхідності, надати допомогу особам з обмеженими можливостями та іншим маломобільним групам населення, які є відвідувачами суду.

1.2. ХАРКІВСЬКИЙ ОКРУЖНИЙ АДМІНІСТРАТИВНИЙ СУД

Вік. За віком опитані відвідувачі Харківського окружного адміністративного суду розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 17,86%; «26-39 років» – 55%; «40-59 років» – 22,14%; «60 років і старші» – 5%.

Стать. 50,71% опитаних становлять чоловіки; 49,29% – жінки.

Освіта. 2,86% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 97,14% – вищу та неповну вищу освіту.

Майновий статус. За майновим статусом 88,58% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 8,57% – високого статку, а 0,71% ідентифікують себе як бідних, 2,14% – не відповіли.

Місце проживання респондентів. 80,71% опитаних виявилися мешканцями міста Харків, решта (19,29%) – мешканці інших населених пунктів.

Процесуальний статус. 42,86% респондентів представляють у суді особисто себе; 49,29% – іншу особу; 7,14% – не є учасниками судових проваджень; 0,71% – інше. Серед опитаних майже всі є учасниками адміністративного процесу – 97,86%, решта 2,14% вказали, що є учасники справ про адміністративні правопорушення.

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

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

Таблиця 1.2. – Оцінки якості роботи Харківського окружного адміністративного суду за основними вимірами

Виміри якості	Харківський окружний адміністративний суд		
	Оцінка в 2019 р.	Оцінка за 2015 р.	Найвищі оцінки по Харківській області в 2019 р.
Доступність суду	4,31	4,02	4,61
Зручність та комфортність перебування у суді	4,66	4,60	4,95
Повнота та ясність інформації	4,48	4,61	4,92
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,07	4,53	4,63
Дотримання термінів судового розгляду	4,43	4,38	4,71
Сприйняття роботи судді	4,65	4,20	4,89

Таким чином, у Харківському окружному адміністративному суді **найкраще** забезпечуються «Зручність та комфортність перебування у суді» (4,66), досить високу оцінку мають показники «Вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)» (4,72) та «Чистота та прибраність приміщень» (4,71).

Найгірше респонденти оцінили показник «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (4,07). Респонденти нижче інших із цього блоку оцінили показник «Старанність працівників» (4,51). Найвищим в цьому блоці став показник «Доброзичливість, повага та бажання допомогти» (4,74).

Порівнюючи показники 2015 і 2019 років , спостерігаємо **покращення багатьох показників**. Найбільш суттєво покращився показник «Сприйняття роботи судді» (на 0,45). Суттєво понизився показник «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (на 0,46).

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

- Забезпечити достатню кількість паркувальних місць біля будівлі суду (рекомендації відвідувачів суду та оцінка респондентів 4,09);
- Забезпечити інформування про знаходження кабінетів та залів судових засідань шляхом встановлення табличок на кабінетах та інформації на стенді (рекомендації відвідувачів суду та оцінка респондентів 4,47);
- Забезпечити інформування відвідувачів суду про альтернативні (позасудові) шляхи вирішення спорів, в тому числі медіацію шляхом розміщення інформації на інформаційних стендах та забезпечення друківаних матеріалів, які відвідувачі зможуть взяти з собою для ознайомлення;
- Забезпечити наявність легкого доступу людям з обмеженими можливостями до приміщення суду (4,02);
- Забезпечити можливість отримати інформацію за телефоном канцелярії суду (4,24);
- Забезпечити належну роботу системи «Електронний суд» та сприяти її популяризації серед громадян (71% знають про систему, 40,71% користувалися системою, середня оцінка системи 3,88);
- Надати можливість працівникам апарату суду пройти курс навчання жестової мови задля забезпечення можливості, у разі необхідності, надати допомогу особам з обмеженими можливостями та іншим маломобільним групам населення, які є відвідувачами суду.

1.3. ХАРКІВСЬКИЙ АПЕЛЯЦІЙНИЙ СУД

Вік. За віком опитані відвідувачі Харківського апеляційного суду розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 10%; «26-39 років» – 43,57%; «40-59 років» – 36,43%; «60 років і старші» – 10%.

Стать. 53,57% опитаних становлять чоловіки; 46,43% – жінки.

Освіта. 10% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 87,86% – вищу та неповну вищу освіту; 2,14 – інше.

Майновий статус. За майновим статусом 62,14% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 4,29% – високого статку, а 13,57% ідентифікують себе як бідних, 20% - не відповіли.

Місце проживання респондентів. 76,43% опитаних виявилися мешканцями міста Харків, решта (23,57%) – мешканці інших населених пунктів.

Процесуальний статус. 45% респондентів представляють у суді особисто себе; 47,14% – іншу особу; 7,86% – не є учасниками судових проваджень. Серед опитаних більшість є учасниками цивільного процесу – 64,29%. Учасників інших справ значно менше: кримінального процесу – 20%, адміністративного – 3,57%, справ про адміністративні правопорушення – 10%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,15 бали.

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

Таблиця 1.3. – Оцінки якості роботи Харківського апеляційного суду за основними вимірами

Виміри якості	Харківський апеляційний суд		
	Оцінка в 2019 р.	Оцінка за 2015 р.	Найвищі оцінки по Харківській області в 2019 р.
Доступність суду	4,35	3,89	4,61
Зручність та комфортність перебування у суді	4,40	4,53	4,95
Повнота та ясність інформації	4,28	4,08	4,92
Сприйняття роботи працівників апарату суду	3,87	3,97	4,63
Дотримання термінів судового розгляду	3,89	3,99	4,71
Сприйняття роботи судді	4,11	3,93	4,89

Таким чином, у Харківському апеляційному суді **найкраще** забезпечуються «Зручність та комфортність перебування у суді» (4,40), досить високу оцінку має показник «Чистота та прибраність приміщень» (4,47), але респонденти низько оцінили «Достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання» (4,28).

Найгірше в суді забезпечується «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (3,87). Респонденти досить низько оцінили «Старанність працівників» (4,25) та «Однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу» (4,28).

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

- Призначити достатню кількість суддів (рекомендації відвідувачів суду);
- Облаштувати зручні місця для очікування та оформлення документів (рекомендації відвідувачів суду та 4,28);
- Оновлювати інформацію на сторінці суду в мережі Інтернет із додаванням зразків процесуальних документів (4,06);
- Забезпечити інформування відвідувачів суду про альтернативні (позасудові) шляхи вирішення спорів, в тому числі медіацію, шляхом розміщення інформації на інформаційних стендах та забезпечення друківаних матеріалів, які відвідувачі зможуть взяти з собою для ознайомлення;
- Забезпечити вчасний початок розгляду справи (3,71);
- Забезпечити своєчасне отримання сторонами тексту рішення по справі (16% отримали невчасно);
- Забезпечити належну роботу системи «Електронний суд» та сприяти її популяризації серед громадян (45% знають про систему, 15,71% користувалися системою);
- Надати можливість працівникам апарату суду пройти курс навчання жестової мови задля забезпечення можливості, у разі необхідності, надати допомогу особам з обмеженими можливостями та іншим маломобільним групам населення, які є відвідувачами суду.

1.4. ДЗЕРЖИНСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД М. ХАРКОВА

Вік. За віком опитані відвідувачі Держинського районного суду м. Харкова розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 24,03%; «26-39 років» – 42,64%; «40-59 років» – 27,13%; «60 років і старші» – 6,20%.

Стать. 46,51% опитаних становлять чоловіки; 53,49% – жінки.

Освіта. 10,85% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 86,05% – вищу та неповну вищу освіту; 3,1% - інше.

Майновий статус. За майновим статусом 79,84% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 3,88% – високого статку, а 13,95% ідентифікують себе як бідних, 2,33% - не відповіли.

Місце проживання респондентів. 69,77% опитаних виявилися мешканцями міста Харків, решта (30,23%) – мешканці інших населених пунктів.

Процесуальний статус. 46,51% респондентів представляють у суді особисто себе; 27,91% – іншу особу; 3,10% – не є учасниками судових проваджень; 22,48 – інше. Серед опитаних більша частина є учасниками цивільного процесу – 58,91%. Значно менше учасників інших процесів: кримінальний процес – 24,03%; адміністративний процес – 10,08%; господарський процес – 0%; справи про адміністративні правопорушення – 6,98%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 3,95 бали.

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

Таблиця 1.4. – Оцінки якості роботи Держинського районного суду м. Харкова за основними вимірами

Виміри якості	Держинський районний суд м. Харкова		
	Оцінка в 2019 р.	Оцінка за 2015 р.	Найвищі оцінки по Харківській області в 2019 р.
Доступність суду	3,90	3,91	4,61
Зручність та комфортність перебування у суді	3,84	3,95	4,95
Повнота та ясність інформації	3,85	3,91	4,92
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,03	3,91	4,63
Дотримання термінів судового розгляду	3,85	3,74	4,71
Сприйняття роботи судді	4,20	3,89	4,89

Таким чином, у Держинському районному суді м. Харкова **найкраще** забезпечуються «Сприйняття роботи судді» (4,20), високу оцінку мають показники «Дотримання процедури розгляду» (4,35), але респонденти низько оцінили «Неупередженість та незалежність» (3,91).

Найгірше в суді забезпечується «Зручність та комфортність перебування у суді» (3,84).

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

- Збільшити кількість суддів та працівників апарату суду (рекомендації відвідувачів суду);
- Забезпечити інформування про можливості отримати безоплатну правову допомогу із вказівкою адрес та засобів зв'язку, встановити відповідні банери з інформацією (3,14 можуть дозволити собі витрати на послуги адвоката);
- Своєчасно надавати рішення суду (25,71% з опитаних відвідувачів невчасно отримали рішення суду);
- Вдосконалити графік прийому канцелярії, зробити більш зручним для подання відвідувачами документів (рекомендації відвідувачів суду та 3,74);
- Популяризувати сторінку суду в мережі Інтернет, в тому числі через соціальні мережі;
- Забезпечити початок засідань відповідно до графіку (3,71);
- Враховувати побажання сторін стосовно призначення дня та часу засідань по справах(3,81);
- Забезпечити належну роботу системи «Електронний суд» та сприяти її популяризації серед громадян (54,26% знають про систему, 20,16% користувалися системою, середня оцінка 3,05);
- Надати можливість працівникам апарату суду пройти курс навчання жестової мови задля забезпечення можливості, у разі необхідності, надати допомогу особам з обмеженими можливостями та іншим маломобільним групам населення, які є відвідувачами суду.

1.5. ЖОВТНЕВИЙ РАЙОННИЙ СУД М. ХАРКОВА

Вік. За віком опитані відвідувачі Жовтневого районного суду м. Харкова розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 7,00%; «26-39 років» – 40,00%; «40-59 років» – 37,00%; «60 років і старші» – 16,00%.

Стать. 41% опитаних становлять чоловіки; 59% – жінки.

Освіта. 36% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 64% – вищу та неповну вищу освіту.

Майновий статус. За майновим статусом 64% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 1% – високого статку, а 27% ідентифікують себе як бідних.

Місце проживання респондентів. 73% опитаних виявилися мешканцями міста Харків, решта (27%) – мешканці інших населених пунктів.

Процесуальний статус. 53% респондентів представляють у суді особисто себе; 16% – іншу особу; 28% – не є учасниками судових проваджень. Серед опитаних більша частина є учасниками цивільного процесу – 65%. Значно менше учасників інших процесів: кримінальний процес – 23%; адміністративний процес – 3%; господарський процес – 0%; справи про адміністративні правопорушення – 9%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,45 бали.

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

Таблиця 1.5. – Оцінки якості роботи Жовтневого районного суду м. Харкова за основними вимірами

Виміри якості	Жовтневий районний суд м. Харкова		
	Оцінка в 2019 р.	Оцінка за 2015 р.	Найвищі оцінки по Харківській області в 2019 р.
Доступність суду	4,32	3,49	4,61
Зручність та комфортність перебування у суді	4,41	3,39	4,95
Повнота та ясність інформації	4,68	3,45	4,92
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,25	3,55	4,63
Дотримання термінів судового розгляду	4,27	3,20	4,71
Сприйняття роботи судді	4,76	3,88	4,89

Таким чином, у Жовтневому районному суді м. Харкова **найкраще** забезпечуються «Сприйняття роботи судді» (4,76), високу оцінку мають показники «Дотримання процедури розгляду» (4,92), і «Надання можливостей сторонам обґрунтувати свою позицію» (4,85).

Найгірше в суді забезпечується «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (4,25), хоча порівняно із іншими результатами по області, це досить високий результат. Респондентами було

високо відмічено «Професіоналізм, знання своєї справи» (4,88) та «Однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу» (4,84).

Порівнюючи показники 2015 і 2019 років , спостерігаємо **значне підвищення всіх показників**. Суттєво покращилися показники «Сприйняття роботи судді» (на 0,88) та «Дотримання термінів судового розгляду» (на 1,07), «Повнота та ясність інформації» (на 1,23), « Сприйняття роботи працівників апарату суду» (на 0,7), «Доступність суду» (на 0,83), Зручність та комфорт перебування у суді» (на 1,02).

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

- Забезпечити необхідну кількість зручних місць для очікування, оформлення документів та підготовки до засідань для відвідувачів суду (4,03);
- Враховувати побажання учасників процесу щодо призначення дня та часу засідання (3,59);
- Оновити ремонт у приміщенні, забезпечити наявність більших та зручніших залів засідань (рекомендації відвідувачів суду);
- Встановити кондиціонер в приміщенні суду (рекомендації відвідувачів суду);
- Забезпечити інформування про можливості отримати безоплатну правову допомогу із вказівкою адрес та засобів зв'язку, встановити відповідні банери з інформацією (3,17 можуть дозволити собі витрати на послуги адвоката);
- Забезпечити популяризацію сторінки суду в мережі Інтернет, в тому числі через соціальні мережі;
- Забезпечити інформування відвідувачів суду про альтернативні (позасудові) шляхи вирішення спорів, в тому числі медіацію, шляхом розміщення інформації на інформаційних стендах та забезпечення друкованих матеріалів, що відвідувачі зможуть взяти з собою для ознайомлення;
- Забезпечити належну роботу системи «Електронний суд» та сприяти її популяризації серед громадян (55% знають про систему, 7% користувалися системою, середня оцінка 4,33);
- Надати можливість працівникам апарату суду пройти курс навчання жестової мови задля забезпечення можливості, у разі необхідності, надати допомогу особам з обмеженими можливостями та іншим маломобільним групам населення, які є відвідувачами суду.

1.6. КИЇВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД М. ХАРКОВА

Вік. За віком опитані відвідувачі Київського районного суду м. Харкова розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 10%; «26-39 років» – 46,43%; «40-59 років» – 31,43%; «60 років і старші» – 12,14%.

Стать. 57,86% опитаних становлять чоловіки; 42,14% – жінки.

Освіта. 14,29% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 82,86% – вищу та неповну вищу освіту.

Майновий статус. За майновим статусом 83,57% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 0,71% – високого статку, а 12,86% ідентифікують себе як бідних.

Місце проживання респондентів. 69,29% опитаних виявилися мешканцями міста Харків, решта (30,71%) – мешканці інших населених пунктів.

Процесуальний статус. 52,14% респондентів представляють у суді особисто себе; 37,86% – іншу особу; 9,29% – не є учасниками судових проваджень. Серед опитаних більша частина є учасниками цивільного процесу – 49,29%. Значно менше учасників інших процесів: кримінальний процес – 25,71%; адміністративний процес – 9,28%; господарський процес – 0%; справи про адміністративні правопорушення – 10%.

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

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

Таблиця 1.6. – Оцінки якості роботи Київського районного суду м. Харкова за основними вимірами

Виміри якості	Київський районний суд м. Харкова		
	Оцінка в 2019 р.	Оцінка за 2015 р.	Найвищі оцінки по Харківській області в 2019 р.
Доступність суду	4,33	3,73	4,61
Зручність та комфортність перебування у суді	4,34	3,58	4,95
Повнота та ясність інформації	4,34	3,84	4,92
Сприйняття роботи працівників апарату суду	3,95	3,97	4,63
Дотримання термінів судового розгляду	4,23	3,71	4,71
Сприйняття роботи судді	4,48	3,31	4,89

Таким чином, у Київському районному суді м. Харкова **найкраще** забезпечуються «Сприйняття роботи судді» (4,48), досить високу оцінку має показник «Неупередженість та незалежність» (4,53), найнижчу в цій категорії – «Коректність, доброзичливість, ввічливість» (4,43).

Найгірше в суді забезпечується «Зручність та комфортність перебування у суді» (3,95). Показник «Старанність працівників» є найвищим в цій категорії (4,52), найнижчий – «Доброзичливість, повага, бажання допомогти» (4,42).

Порівнюючи показники 2015 і 2019 років, спостерігаємо **покращення майже всіх показників**. Найбільш суттєво покращився показник «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (на 1,17). Став гіршим один показник – «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (на 0,02).

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

- Встановити копіювальний апарат, яким би могли користуватися відвідувачі суду (рекомендації відвідувачів суду);
- Встановити в приміщенні суду кондиціонер (рекомендації відвідувачів суду);
- Встановити термінал з оплати судового збору та штрафів (рекомендації відвідувачів суду);
- Забезпечити більше зручних паркувальних місць біля приміщення суду (рекомендації відвідувачів суду та 4,37);
- Забезпечити врахування побажань учасників процесу при призначенні дня та часу засідання (4,18);
- Забезпечити інформування відвідувачів суду про альтернативні (позасудові) шляхи вирішення спорів, в тому числі медіацію, шляхом розташування інформації на інформаційних стендах та забезпечення друкованих матеріалів, що відвідувачі зможуть взяти з собою для ознайомлення.

1.7. КОМІНТЕРНІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД М. ХАРКОВА

Вік. За віком опитані відвідувачі Комінтернівського районного суду м. Харкова розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 15,71%; «26-39 років» – 44,29%; «40-59 років» – 35,71%; «60 років і старші» – 4,29%.

Стать. 42,86% опитаних становлять чоловіки; 57,14% – жінки.

Освіта. 18,57% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 77,14% – вищу та неповну вищу освіту.

Майновий статус. За майновим статусом 78,57% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 2,86% – високого статку, а 5,71% ідентифікують себе як бідних.

Місце проживання респондентів. 78,57% опитаних виявилися мешканцями міста Харків, решта (21,43%) – мешканці інших населених пунктів.

Процесуальний статус. 40% респондентів представляють у суді особисто себе; 37,14% – іншу особу; 22,86% – не є учасниками судових проваджень. Серед опитаних більша частина є учасниками цивільного процесу – 58,57%. Значно менше учасників інших процесів: кримінальний процес – 31,43%; адміністративний процес – 2,86%; справи про адміністративні правопорушення – 7,14%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,06 бали.

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

Таблиця 1.7. – Оцінки якості роботи Комінтернівського районного суду м. Харкова за основними вимірами

Виміри якості	Комінтернівський районний суд м. Харкова		
	Оцінка в 2019 р.	Оцінка за 2015 р.	Найвищі оцінки по Харківській області в 2019 р.
Доступність суду	3,77	3,62	4,61
Зручність та комфортність перебування у суді	4,17	4,04	4,95
Повнота та ясність інформації	4,07	3,99	4,92
Сприйняття роботи працівників апарату суду	3,89	3,97	4,63
Дотримання термінів судового розгляду	4,00	3,95	4,71
Сприйняття роботи судді	4,45	4,05	4,89

Таким чином, у Комінтернівському районному суді м. Харкова **найкраще** забезпечуються «Сприйняття роботи судді» (4,45), досить високу оцінку має показник «Коректність, доброзичливість, ввічливість» (4,57). Найнижча оцінка показника «Належна підготовка до справи та знання справи» (4,37).

Найгірше в суді забезпечується «Доступність суду» (3,77). Респондентами було високо відмічено «Можливість телефонуючи до суду, отримати потрібну інформацію» (4,18). Найнижча оцінка у показників «Зручність паркування біля будівлі суду» (3,39).

Порівнюючи показники 2015 і 2019 років , спостерігаємо **підвищення майже всіх показників**. Суттєво покращився показник «Сприйняття роботи судді» (на 0,40). Знизився лише один показник – «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (на 0,08).

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

- Обладнати зручний вхід до приміщення суду, через непогоду біля входу утворюється калюжа, що заважає безперешкодно потрапити відвідувачам до суду (рекомендації відвідувачів суду);
- Забезпечити зручний графік роботи канцелярії суду для відвідувачів суду. Збільшити кількість прийому громадян (рекомендації відвідувачів суду);
- Оновити інформацію щодо розміщення кабінетів, залів судових засідань та інших приміщень суду, встановити вказівні таблички (рекомендації відвідувачів суду);
- Облаштувати більшу кількість паркувальних місць біля будівлі суду (рекомендації відвідувачів суду та 3,39);
- Оновити інформацію на стендах щодо зразків заяв, клопотань, розміри судового збору, правила допуску та перебування у приміщенні суду (рекомендації відвідувачів суду та 3,46);
- Оперативно оновлювати інформації на сторінці суду в мережі Інтернет про справи, що призначені до розгляду (рекомендації відвідувачів суду та 3,46);
- Встановити в приміщенні суду копіювальних апаратів для користування відвідувачами;
- Забезпечити інформування про можливості отримати безоплатну правову допомогу із вказівкою адрес та засобів зв'язку (2,48 можуть дозволити собі витрати на послуги адвоката);
- Встановити достатню кількість зручних місць для очікування, оформлення документів та підготовки до засідань (4,01 та рекомендації відвідувачів суду);
- Забезпечити достатність освітлення в приміщеннях суду(4,12);
- Забезпечити своєчасний початок засідань по справах (3,77);
- Враховувати побажання учасників процесу при призначенні дня та часу засідань (3,91);
- Забезпечити належну роботу системи «Електронний суд» та сприяти її популяризації серед громадян (60% знають про систему, 12,86% користувалися системою, середня оцінка системи 3,10);
- Надати можливість працівникам апарату суду пройти курс навчання жестової мови задля забезпечення можливості, у разі необхідності, надати допомогу особам з обмеженими можливостями та іншим маломобільним групам населення, які є відвідувачами суду.

1.8. ЛЕНІНСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД М. ХАРКОВА

Вік. За віком опитані відвідувачі Ленінського районного суду м. Харкова розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 38,40%; «26-39 років» – 31,20%; «40-59 років» – 25,60%; «60 років і старші» – 4,80%.

Стать. 59,20% опитаних становлять чоловіки; 40,80% – жінки.

Освіта. 20,80% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 74,40% – вищу та неповну вищу освіту; 4,80% - інше.

Майновий статус. За майновим статусом 56% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 11,20% – високого статку, а 10,40% ідентифікують себе як бідних; 22,40% - не відповіли.

Місце проживання респондентів. 70,40% опитаних виявилися мешканцями міста Харків, решта (29,60%) – мешканці інших населених пунктів.

Процесуальний статус. 38,40% респондентів представляють у суді особисто себе; 16% – іншу особу; 44% – не є учасниками судових проваджень; 1,60% - інше. Серед опитаних більша частина є учасниками цивільного процесу – 57,60%. Значно менше учасників інших процесів: кримінальний процес – 16%; адміністративний процес – 12,80%; господарський процес – 0%; справи про адміністративні правопорушення – 13,60%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,25 бали.

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

Таблиця 1.8. – Оцінки якості роботи Ленінського районного суду м. Харкова за основними вимірами

Виміри якості	Ленінський районний суд м. Харкова		
	Оцінка в 2019 р.	Оцінка за 2015 р.	Найвищі оцінки по Харківській області в 2019 р.
Доступність суду	4,14	4,06	4,61
Зручність та комфортність перебування у суді	4,40	4,09	4,95
Повнота та ясність інформації	4,24	4,32	4,92
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,08	4,42	4,63
Дотримання термінів судового розгляду	4,23	4,55	4,71
Сприйняття роботи судді	4,40	4,43	4,89

Таким чином, у Ленінському районному суді м. Харкова **найкраще** забезпечуються «Сприйняття роботи судді» (4,40) і «Зручність та комфортність перебування у суді» (4,40). Досить високу оцінку мають показники «Чистота та прибраність приміщень» (4,75) та «Неупередженість та незалежність» (4,52). Найнижчими в цих категоріях є показники «Достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання» (4,05) та «Коректність, доброзичливість, ввічливість» (4,33).

Найгірше в суді забезпечується «Зручність та комфортність перебування у суді» (4,08). Показник «Однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу» є найвищим в цій категорії (4,69), найнижчий – «Професіоналізм, знання своєї справи» (4,44).

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

- Надати можливість користування безкоштовним доступом до Інтернету відвідувачам суду шляхом встановлення бездротової точки доступу (рекомендації відвідувачів суду);
- Встановити розетки в місцях очікування для користування відвідувачами (рекомендації відвідувачів суду);
- Забезпечити достатність освітлення приміщень (рекомендації відвідувачів суду та 4,24);
- Збільшити кількість місць для очікування, написання заяв (рекомендації відвідувачів суду та 4,05);
- Забезпечити достатню кількість паркувальних місць біля будівлі суду (3,70);
- Забезпечити інформування про можливості отримати безоплатну правову допомогу із вказівкою адрес та засобів зв'язку (3,83 можуть дозволити собі витрати на послуги адвоката та велика кількість прохань відвідувачів надати консультанта в суд з правових питань);
- Оновити інформацію про розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень на стенді та встановлення табличок на кабінетах та біля них (4,16);
- Забезпечити своєчасне інформування учасників процесу про затримки та відкладення засідань по справі (3,93);
- Забезпечити належну роботу системи «Електронний суд» та сприяти її популяризації серед громадян (50,40% знають про систему, 22,40% користувалися системою, середня оцінка системи 3,88);
- Надати можливість працівникам апарату суду пройти курс навчання жестової мови задля забезпечення можливості, у разі необхідності, надати допомогу особам з обмеженими можливостями та іншим маломобільним групам населення, які є відвідувачами суду.

1.9. МОСКОВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД М. ХАРКОВА

Вік. За віком опитані відвідувачі Московського районного суду м. Харкова розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 27,69%; «26-39 років» – 42,31%; «40-59 років» – 26,92%; «60 років і старші» – 3,08%.

Стать. 50% опитаних становлять чоловіки; 50% – жінки.

Освіта. 18,46% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 80% – вищу та неповну вищу освіту; 1,54% - інше.

Майновий статус. За майновим статусом 83,57% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 0,77% – високого статку, а 3,85% ідентифікують себе як бідних; 11,81% - не відповіли.

Місце проживання респондентів. 74,62% опитаних виявилися мешканцями міста Харків, решта (25,38%) – мешканці інших населених пунктів.

Процесуальний статус. 44,62% респондентів представляють у суді особисто себе; 12,31% – іншу особу; 43,08% – не є учасниками судових проваджень. Серед опитаних більша частина є учасниками цивільного процесу – 68,46%. Значно менше учасників інших процесів: кримінальний процес – 12,31%; адміністративний процес – 4,62%; господарський процес – 0,77%; справи про адміністративні правопорушення – 13,85%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 3,79 бали.

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

Таблиця 1.9. – Оцінки якості роботи Московського районного суду м. Харкова за основними вимірами

Виміри якості	Московський районний суд м. Харкова		
	Оцінка в 2019 р.	Оцінка за 2015 р.	Найвищі оцінки по Харківській області в 2019 р.
Доступність суду	3,70	3,28	4,61
Зручність та комфортність перебування у суді	3,77	3,81	4,95
Повнота та ясність інформації	3,88	3,54	4,92
Сприйняття роботи працівників апарату суду	3,69	3,16	4,63
Дотримання термінів судового розгляду	3,56	3,05	4,71
Сприйняття роботи судді	4,11	3,27	4,89

Таким чином, у Московському районному суді м. **найкраще** забезпечується «Сприйняття роботи судді» (4,11). В цій категорії найвищими показниками є «Коректність, доброзичливість, ввічливість» та «Належна підготовка до справи та знання справи» (4,21). Найнижча оцінка у «Неупередженість та незалежність» (3,74).

Найгірше в суді забезпечується «Дотримання термінів судового розгляду» (3,56). Найвищий показник у цій категорії «Обґрунтованість затримки/перенесення слухань у розгляді справ» (3,76), найнижчий – «Врахування побажань сторін при призначенні дня та часу засідання» (3,47).

Порівнюючи показники 2015 і 2019 років, спостерігаємо **покращення майже всіх показників**. Найбільш суттєво покращився показник «Сприйняття роботи судді» (на 0,84). Став гіршим один показник – «Зручність та комфортність перебування у суді» (на 0,04).

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

- Оновити ремонт у приміщенні суду, зокрема звернути увагу на заміну підлоги, заміну меблів на більш сучасні та зручні в місці очікування та збільшення кількості залів судових засідань (рекомендації відвідувачів суду);
- Встановити кондиціонер, забезпечити вентиляцію повітря в приміщенні суду (рекомендації відвідувачів суду);
- Забезпечити краще освітлення в приміщенні суду, зокрема в коридорах (рекомендації відвідувачів суду);
- Забезпечити наявність копіювальних приладів у доступі громадян (рекомендації відвідувачів суду);
- Встановити кавовий автомат (рекомендації відвідувачів суду);
- Збільшити кількість працівників суду задля підвищення ефективності та дотримання строків розгляду (рекомендації відвідувачів суду);
- Забезпечити наявність вичерпної актуальної інформації на інформаційних стендах щодо зразків заяв, клопотань (3,87), розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень (3,59), правил допуску в суд та перебування в ньому (3,90), порядку сплати судових зборів (3,93).
- Забезпечити вчасний початок засідань по справі (3,36);
- Забезпечити врахування побажань учасників процесу при призначенні дня та часу засідань (3,47);
- Забезпечити своєчасне надходження повісток та повідомлень учасникам справи (3,65);
- Забезпечити своєчасне інформування та обґрунтування затримок/перенесень слухань (3,76);
- Забезпечити працівників суду належними матеріально-технічними ресурсами, зокрема комп'ютерною технікою (33,85% респондентів вважають, що працівники належно забезпечені матеріально-технічними ресурсами);
- Забезпечити інформування про можливості отримати безоплатну правову допомогу із вказівкою адрес та засобів зв'язку (2,95 можуть дозволити собі витрати на послуги адвоката);
- Забезпечити інформування відвідувачів суду про альтернативні (позасудові) шляхи вирішення спорів, в тому числі медіацію шляхом розташування інформації на інформаційних стендах та забезпечення друкованих матеріалів, що відвідувачі зможуть взяти з собою для ознайомлення;
- Забезпечити належну роботу системи «Електронний суд» та сприяти її популяризації серед громадян (34,62% знають про систему, 5,38% користувалися системою, середня оцінка системи 2,18);
- Надати можливість працівникам апарату суду пройти курс навчання жестової мови задля забезпечення можливості, у разі необхідності, надати допомогу особам з обмеженими можливостями та іншим маломобільним групам населення, які є відвідувачами суду.

1.10. ОРДЖОНІКІДЗЕВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД М. ХАРКОВА

Вік. За віком опитані відвідувачі Орджонікідзевського районного суду м. Харкова розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 9,29%; «26-39 років» – 57,86%; «40-59 років» – 27,14%; «60 років і старші» – 5,71%.

Стать. 56,43% опитаних становлять чоловіки; 43,57% – жінки.

Освіта. 15,71% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 79,29% – вищу та неповну вищу освіту.

Майновий статус. За майновим статусом 80% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 2,86% – високого статку, а 17,14% ідентифікують себе як бідних.

Місце проживання респондентів. 72,14% опитаних виявилися мешканцями міста Харків, решта (27,86%) – мешканці інших населених пунктів.

Процесуальний статус. 56,43% респондентів представляють у суді особисто себе; 35% – іншу особу; 6,43% – не є учасниками судових проваджень; 2,14% – інше. Серед опитаних більша частина є учасниками цивільного процесу – 62,86%. Значно менше учасників інших процесів: кримінальний процес – 24,29%; адміністративний процес – 2,14%; господарський процес* – 0,71%; справи про адміністративні правопорушення – 5,71%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,22 бали.

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

* - участь у процесі вказана особами, що проходили опитування, тому наведені дані не завжди є достовірними.

Таблиця 1.10. – Оцінки якості роботи Орджонікідзевського районного суду м. Харкова за основними вимірами

Виміри якості	Орджонікідзевський районний суд м. Харкова		
	Оцінка в 2019 р.	Оцінка за 2015 р.	Найвищі оцінки по Харківській області в 2019 р.
Доступність суду	4,42	4,09	4,61
Зручність та комфортність перебування у суді	4,28	4,23	4,95
Повнота та ясність інформації	4,24	4,38	4,92
Сприйняття роботи працівників апарату суду	3,82	4,12	4,63
Дотримання термінів судового розгляду	4,28	3,69	4,71
Сприйняття роботи судді	4,28	4,38	4,89

Таким чином, у Орджонікідзевському районному суді м. Харкова **найкраще** забезпечуються «Доступність суду» (4,42), досить високу оцінку має показник «Легкість дістатися до суду» (4,53), найнижчу в цій категорії – «вдавалося додзвонитися до суду» (4,26).

Найгірше в суді забезпечується «Зручність та комфортність перебування у суді» (3,82). Показник «Старанність працівників» є найвищим в цій категорії (4,45), найнижчий – «Доброзичливість, повага, бажання допомогти» (4,22).

Порівнюючи показники 2015 і 2019 років, спостерігаємо **покращення половини показників**. Найбільш суттєво покращився показник «Дотримання термінів судового розгляду» (на 0,59).найбільше погіршення спостерігається у показнику – «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (на 0,30).

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

- Збільшити кількість суддів (рекомендації відвідувачів суду);
- Збільшити кількість залів судових засідань (рекомендації відвідувачів суду);
- Забезпечити зручний доступний спосіб потрапити до приміщення суду та користуватися його послугами людям з обмеженими можливостями (4,34);
- Забезпечення зворотного зв'язку, а саме можливості додзвонитися громадянами до канцелярії та отримати інформацію не приходючи до суду (4,26);
- Забезпечити інформування відвідувачів суду про альтернативні (позасудові) шляхи вирішення спорів, в тому числі медіацію шляхом розташування інформації на інформаційних стендах та забезпеченням друкованих матеріалів, що відвідувачі зможуть взяти з собою для ознайомлення;
- Забезпечення достатнього рівня освітлення судових приміщень (4,19);
- Забезпечення чистоти та прибраності приміщень суду (4,21);
- Забезпечити наявність актуальної інформації на інформаційному стенді щодо зразків заяв, клопотань (4,23), справ, що призначені до розгляду (4,24), правил допуску в суд та перебування в ньому (4,19);
- Забезпечити своєчасне надходження повісток та повідомлень учасникам справи про розгляд справи (4,19);
- Забезпечити належну підготовку до справи з боку суддів та знання справи (4,18);
- Забезпечити належну роботу системи «Електронний суд» та сприяти її популяризації серед громадян (28,57% знають про систему, 7,86% користувалися системою, середня оцінка системи 2,85);
- Надати можливість працівникам апарату суду пройти курс навчання жестової мови задля забезпечення можливості, у разі необхідності, надати допомогу особам з обмеженими можливостями та іншим маломобільним групам населення, які є відвідувачами суду.

1.11. СХІДНИЙ АПЕЛЯЦІЙНИЙ ГОСПОДАРСЬКИЙ СУД

Вік. За віком опитані відвідувачі Східного апеляційного господарського суду розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 17,65%; «26-39 років» – 48,53%; «40-59 років» – 30,15%; «60 років і старші» – 3,68%.

Стать. 61,03% опитаних становлять чоловіки; 38,97% – жінки.

Освіта. 2,94% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 96,32% – вищу та неповну вищу освіту; 0,74% - інше.

Майновий статус. За майновим статусом 75,73% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 4,41% – високого статку, а 13,24% ідентифікують себе як бідних; 6,62% - не відповіли.

Місце проживання респондентів. 61,03% опитаних виявилися мешканцями міста Харків, решта (38,97%) – мешканці інших населених пунктів.

Процесуальний статус. 10,29% респондентів представляють у суді особисто себе; 66,18% – іншу особу; 19,12% – не є учасниками судових проваджень; 4,41% - інше. Серед опитаних всі 100% респондентів є учасниками господарського процесу.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,53 бали.

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

Таблиця 1.11. – Оцінки якості роботи Східного апеляційного господарського суду за основними вимірами

Виміри якості	Східний апеляційний господарський суд		
	Оцінка в 2019 р.	Оцінка за 2015 р.	Найвищі оцінки по Харківській області в 2019 р.
Доступність суду	4,46		4,61
Зручність та комфортність перебування у суді	4,91		4,95
Повнота та ясність інформації	4,65		4,92
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,35		4,63
Дотримання термінів судового розгляду	4,30		4,71
Сприйняття роботи судді	4,50		4,89

Таким чином, у Східному апеляційному господарському суді **найкраще** забезпечуються «Зручність та комфортність перебування у суді» (4,91), досить високу оцінку має показник «Достатність освітлення» (4,93), найнижчу в цій категорії – «Достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання» (4,90). Тобто, всі показники в даній категорії є дуже високими.

Найгірше в суді забезпечується «Дотримання термінів судового розгляду» (4,30). Показник «Вчасність отримання повісток та повідомлень про розгляд справи» є найвищим в цій категорії (4,47), найнижчий – «Вчасність початку засідань по справі» (4,22).

Всі показники є досить близькими до найкращих по області, що свідчить про високий рівень послуг, що надаються судом. Навіть найнижчі показники є досить високими порівняно із іншими судами області.

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

- Збільшити кількість залів судових засідань із забезпеченням можливостей приймати участь у засіданнях віддалено (відео конференції, надсилання документів та повісток електронною поштою) (рекомендації відвідувачів суду);
- Забезпечити безперебійне оновлення та додавання актуальної інформації на сайті суду в мережі Інтернет про справи, що призначені до розгляду (рекомендації відвідувачів суду);
- Покращити систему кондиціонування приміщень суду (рекомендації відвідувачів суду);
- Забезпечити інформування відвідувачів суду про альтернативні (позасудові) шляхи вирішення спорів, в тому числі медіацію шляхом розміщення інформації на інформаційних стендах та забезпеченням друкованих матеріалів, що відвідувачі зможуть взяти з собою для ознайомлення;
- Забезпечити достатню кількість паркувальних місць біля будівлі суду (3,88);
- Забезпечити краще інформування громадян про наявність безкоштовного доступу до мережі Інтернет, встановити табличку із об'явою (рекомендації відвідувачів суду надати доступ до мережі Інтернет свідчить про не інформованість відвідувачів про наявність безкоштовного доступу до бездротового Інтернету);
- Забезпечити своєчасний початок засідань (4,22);
- Своєчасно інформувати про затримки/перенесення слухань по справі із обґрунтуванням причин (4,23);
- Забезпечити належну роботу системи «Електронний суд» та сприяти її популяризації серед громадян (64,71% знають про систему, 22,79% користувалися системою, середня оцінка системи 3,15);
- Надати можливість працівникам апарату суду пройти курс навчання жестової мови задля забезпечення можливості, у разі необхідності, надати допомогу особам з обмеженими можливостями та іншим маломобільним групам населення, які є відвідувачами суду.

1.12. ФРУНЗЕНСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД М. ХАРКОВА

Вік. За віком опитані відвідувачі Фрунзенського районного суду м. Харкова розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 10%; «26-39 років» – 51,43%; «40-59 років» – 30,71%; «60 років і старші» – 7,86%.

Стать. 46,43% опитаних становлять чоловіки; 53,57% – жінки.

Освіта. 17,14% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 80% – вищу та неповну вищу освіту; 2,86% - інше.

Майновий статус. За майновим статусом 61,43% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 3,57% – високого статку, а 28,57% ідентифікують себе як бідних; 6,43% - не відповіли.

Місце проживання респондентів. 82,14% опитаних виявилися мешканцями міста Харків, решта (17,86%) – мешканці інших населених пунктів.

Процесуальний статус. 75,71% респондентів представляють у суді особисто себе; 14,29% – іншу особу; 10% – не є учасниками судових проваджень. Серед опитаних більша частина є учасниками цивільного процесу – 70%. Значно менше учасників інших процесів: кримінальний процес – 10,71%; адміністративний процес – 4,29%; господарський процес – 1,43%; справи про адміністративні правопорушення – 13,57%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,09 бали.

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

Таблиця 1.12. – Оцінки якості роботи Фрунзенського районного суду м. Харкова за основними вимірами

Виміри якості	Фрунзенський районний суд м. Харкова		
	Оцінка в 2019 р.	Оцінка за 2015 р.	Найвищі оцінки по Харківській області в 2019 р.
Доступність суду	3,97	3,42	4,61
Зручність та комфортність перебування у суді	4,11	3,35	4,95
Повнота та ясність інформації	4,02	3,94	4,92
Сприйняття роботи працівників апарату суду	3,96	4,06	4,63
Дотримання термінів судового розгляду	4,10	3,55	4,71
Сприйняття роботи судді	4,38	4,46	4,89

Таким чином, у Фрунзенському районному суді м. Харкова **найкраще** забезпечуються «Сприйняття роботи судді» (4,38), досить високу оцінку має показник «Надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію» (4,47), найнижчу в цій категорії – «Неупередженість та незалежність» (4,30).

Найгірше в суді забезпечується «Зручність та комфортність перебування у суді» (3,96). Показник «Доброзичливість, повага та бажання допомоги» є найвищим в цій категорії (4,36), найнижчий – «старанність працівників» (4,27).

Порівнюючи показники 2015 і 2019 років, спостерігаємо **покращення майже всіх показників**. Найбільш суттєво покращився показник «Зручність та комфортність перебування у суді» (на 0,76). Найбільш суттєво погіршився показник «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (на 0,10).

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

- Збільшити кількість суддів для зменшення навантаження на суддів та підвищення ефективності праці (рекомендації відвідувачів суду);
- Забезпечити наявність інформації про розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень на стенді (рекомендації відвідувачів суду та 3,62);
- Популяризувати сторінку суду в мережі Інтернет та забезпечити наповнення актуальною інформацією із зразками процесуальних документів (рекомендації відвідувачів суду та 4,01);
- Забезпечити інформування про можливості отримати безоплатну правову допомогу із вказівкою адрес та засобів зв'язку, розміщення інформації на стенді (3,33 можуть дозволити собі витрати на послуги адвоката);
- Забезпечити працівників суду матеріально-технічною базою (на думку 49,29% респондентів матеріально-технічних ресурсів бракує);
- Забезпечити інформування відвідувачів суду про альтернативні (позасудові) шляхи вирішення спорів, в тому числі медіацію шляхом розташування інформації на інформаційних стендах та забезпеченням друкованих матеріалів, що відвідувачі зможуть взяти з собою для ознайомлення;
- Забезпечити неупередженість та незалежність суддів (4,30);
- Забезпечити своєчасний початок засідань (3,87);
- Забезпечити своєчасне інформування про затримки та перенесення слухань та обґрунтування причин (3,95);
- Забезпечити наявність достатньої кількості зручних місць для очікування та оформлення документів (3,93);
- Забезпечити чистоту та прибраності приміщень суду (3,96);
- Забезпечити належну роботу системи «Електронний суд» та сприяти її популяризації серед громадян (23,57% знають про систему, 9,29% користувалися системою, середня оцінка системи 3,10);
- Надати можливість працівникам апарату суду пройти курс навчання жестової мови задля забезпечення можливості, у разі необхідності, надати допомогу особам з обмеженими можливостями та іншим маломобільним групам населення, які є відвідувачами суду.

1.13. ЧЕРВОНОЗАВОДСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД М. ХАРКОВА

Вік. За віком опитані відвідувачі Червонозаводського районного суду м. Харкова розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 21,43%; «26-39 років» – 49,29%; «40-59 років» – 23,57%; «60 років і старші» – 5,71%.

Стать. 35,71% опитаних становлять чоловіки; 64,29% – жінки.

Освіта. 21,43% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 77,86% – вищу та неповну вищу освіту; 0,71% - інше.

Майновий статус. За майновим статусом 70,72% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 0% – високого статку, а 10,71% ідентифікують себе як бідних; 18,57% - не відповіли.

Місце проживання респондентів. 76,43% опитаних виявилися мешканцями міста Харків, решта (23,57%) – мешканці інших населених пунктів.

Процесуальний статус. 49,29% респондентів представляють у суді особисто себе; 30% – іншу особу; 19,29% – не є учасниками судових проваджень; 1,42% - інше. Серед опитаних більша частина є учасниками цивільного процесу – 40%. Значно менше учасників інших процесів: кримінальний процес – 23,57%; адміністративний процес – 15,71%; господарський процес – 2,86%; справи про адміністративні правопорушення – 2,86%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,17 бали.

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

Таблиця 1.13. – Оцінки якості роботи Червонозаводського районного суду м. Харкова за основними вимірами

Виміри якості	Червонозаводський районний суд м. Харкова		
	Оцінка в 2019 р.	Оцінка за 2015 р.	Найвищі оцінки по Харківській області в 2019 р.
Доступність суду	4,30	3,84	4,61
Зручність та комфортність перебування у суді	4,39	3,95	4,95
Повнота та ясність інформації	4,29	3,89	4,92
Сприйняття роботи працівників апарату суду	3,83	4,00	4,63
Дотримання термінів судового розгляду	3,86	4,11	4,71
Сприйняття роботи судді	4,32	4,29	4,89

Таким чином, у Червонозаводському районному суді м. Харкова **найкраще** забезпечуються «Зручність та комфортність перебування у суді» (4,39), досить високу оцінку має показник «Чистота

та прибраність приміщень» (4,43). Найнижча оцінка показника «достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання» (4,32).

Найгірше в суді забезпечується «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (3,83). Респондентами було високо відмічено «Професіоналізм, знання своєї справи» (4,39). Найнижча оцінка у показників «Однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу» (4,33) та «Доброзичливість, повага, бажання допомогти» (4,33).

Порівнюючи показники 2015 і 2019 років, спостерігаємо **підвищення більшості показників**. Суттєво покращився показник «Доступність суду» (на 0,46). Суттєве зниження показника – «Дотримання термінів судового розгляду» (на 0,25).

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

- Збільшити кількість функціонуючих суддів, аби зменшити завантаженості та дотримання розумних строків розгляду і призначення справ (рекомендації відвідувачів суду);
- Забезпечити функціонування відеоконференцз'язку (рекомендації відвідувачів суду);
- Оновлювати інформацію на сторінці суду в мережі Інтернет із додаванням зразків процесуальних документів (4,09);
- Забезпечити інформування відвідувачів суду про альтернативні (позасудові) шляхи вирішення спорів, в тому числі медіацію шляхом розміщення інформації на інформаційних стендах та забезпеченням друкованих матеріалів, що відвідувачі зможуть взяти з собою для ознайомлення;
- Популяризувати сторінку суду в мережі Інтернет із своєчасним оновленням інформації про справи, що призначені до розгляду (4,09);
- Враховувати побажання учасників процесу щодо призначення дня та часу засідання (3,85);
- Забезпечити вчасний початок засідань (3,79);
- Забезпечити вчасне отримання сторонами тексту рішень по справах (25% отримали не вчасно);
- Забезпечити належну роботу системи «Електронний суд» та сприяти її популяризації серед громадян (40% знають про систему, 13,57% користувалися системою, середня оцінка системи 2,73);
- Надати можливість працівникам апарату суду пройти курс навчання жестової мови задля забезпечення можливості, у разі необхідності, надати допомогу особам з обмеженими можливостями та іншим маломобільним групам населення, які є відвідувачами суду.

1.14. БАЛАКЛІЙСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Вік. За віком опитані відвідувачі Балаклійського районного суду Харківської області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 19,79%; «26-39 років» – 42,71%; «40-59 років» – 23,96%; «60 років і старші» – 13,54%.

Стать. 46,88% опитаних становлять чоловіки; 53,13% – жінки.

Освіта. 47,9% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 52,1% – вищу та неповну вищу освіту.

Майновий статус. За майновим статусом 55,21% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 4,17% – високого статку, а 37,5% ідентифікують себе як бідних; 3,12% - не відповіли.

Місце проживання респондентів. 62,5% опитаних виявилися мешканцями міста Балаклія, решта (37,5%) – мешканці інших населених пунктів.

Процесуальний статус. 42,71% респондентів представляють у суді особисто себе; 6,25% – іншу особу; 48,96% – не є учасниками судових проваджень; 2,08% - інше. Серед опитаних більша частина є учасниками цивільного процесу – 64,58%. Значно менше учасників інших процесів: кримінальний процес – 13,54%; адміністративний процес – 10,42%; господарський процес – 2,08%*; справи про адміністративні правопорушення – 9,38%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,21 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл. 1.14.

* - участь у процесі вказана особами, що проходили опитування, тому наведені дані не завжди є достовірними.

Таблиця 1.14. – Оцінки якості роботи Балаклійського районного суду Харківської області за основними вимірами

Виміри якості	Балаклійський районний суд Харківської області		
	Оцінка в 2019 р.	Оцінка за 2015 р.	Найвищі оцінки по Харківській області в 2019 р.
Доступність суду	4,07	4,06	4,61
Зручність та комфортність перебування у суді	4,46	4,27	4,95
Повнота та ясність інформації	4,17	4,49	4,92
Сприйняття роботи працівників апарату суду	3,91	4,61	4,63
Дотримання термінів судового розгляду	4,42	4,43	4,71
Сприйняття роботи судді	4,23	4,58	4,89

Таким чином, у Балаклійському районному суді Харківської області **найкраще** забезпечуються «Зручність та комфортність перебування у суді»(4,46), високу оцінку мають показники «Чи зазнавали Ви певних перешкод у доступі до приміщень суду» (4,78), і «Легкість знайти будівлю суду» (4,63), але респонденти низько оцінили «Зручність парковки» (3,43).

Найгірше в суді забезпечується «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (3,91). Респонденти зазначають, що переважає однакове ставлення до всіх (4,44).

Порівнюючи показники 2015 і 2019 років, спостерігаємо **покращення показника** «Зручність та комфортність перебування у суді» (на 0,19). Майже незмінними залишились показники «Доступність суду» (підвищення на 0,01) та «Дотримання термінів судового розгляду» (зниження на 0,01). Одночасно відмічається **зниження окремих показників**. Знизився показник «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (на 0,7) та «Сприйняття роботи судді» (на 0,35).

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

- Збільшити кількість суддів (рекомендації відвідувачів суду);
- Встановити термінал для оплати судового збору та штрафів (рекомендації відвідувачів суду);
- Забезпечити інформування про можливості отримати безоплатну правову допомогу із вказівкою адрес та засобів зв'язку, забезпечити наявність роздаткових матеріалів, які громадяни могли б брати на ознайомлення (3,43 можуть дозволити собі витрати на послуги адвоката);
- Забезпечити інформування відвідувачів суду про альтернативні (позасудові) шляхи вирішення спорів, в тому числі медіацію шляхом розміщення інформації на інформаційних стендах та забезпечення друкованих матеріалів, що відвідувачі зможуть взяти з собою для ознайомлення;
- Облаштувати достатню кількість паркувальних місць для автомобілів відвідувачів суду (3,72);
- Забезпечити неупередженість та незалежність суддів при розгляді справ (3,51);
- Забезпечити популяризацію сторінки суду в мережі Інтернет, в тому числі через соціальні мережі;
- Забезпечити належну роботу системи «Електронний суд» та сприяти її популяризації серед громадян (30,21% знають про систему, 11,46% користувалися системою, середня оцінка системи 4,08);
- Надати можливість працівникам апарату суду пройти курс навчання жестової мови задля забезпечення можливості, у разі необхідності, надати допомогу особам з обмеженими можливостями та іншим маломобільним групам населення, які є відвідувачами суду.

1.15. БАРВІНКІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Вік. За віком опитані відвідувачі Барвінківського районного суду Харківської області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 21%; «26-39 років» – 41%; «40-59 років» – 36%; «60 років і старші» – 2%.

Стать. 61% опитаних становлять чоловіки; 39% – жінки.

Освіта. 44% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 51% – вищу та неповну вищу освіту; 5% - інше.

Майновий статус. За майновим статусом 66% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 19% – високого статку, а 14% ідентифікують себе як бідних; 1% - не відповіли.

Місце проживання респондентів. 51% опитаних виявилися мешканцями міста Барвінкове, решта (49%) – мешканці інших населених пунктів.

Процесуальний статус. 44% респондентів представляють у суді особисто себе; 24% – іншу особу; 32% – не є учасниками судових проваджень. Серед опитаних більша частина є учасниками цивільного процесу – 64%. Значно менше учасників інших процесів: кримінальний процес – 17%; адміністративний процес – 6%; господарський процес – 0%; справи про адміністративні правопорушення – 13%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,13 бали.

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

Таблиця 1.15. – Оцінки якості роботи Барвінківського районного суду Харківської області за основними вимірами

Виміри якості	Барвінківський районний суд Харківської області		
	Оцінка в 2019 р.	Оцінка за 2015 р.	Найвищі оцінки по Харківській області в 2019 р.
Доступність суду	4,10	4,56	4,61
Зручність та комфортність перебування у суді	4,18	4,75	4,95
Повнота та ясність інформації	4,14	4,77	4,92
Сприйняття роботи працівників апарату суду	3,92	4,82	4,63
Дотримання термінів судового розгляду	4,13	4,80	4,71
Сприйняття роботи судді	4,28	4,94	4,89

Таким чином, у Барвінківському районному суді Харківської області **найкраще** забезпечуються «Сприйняття роботи судді»(4,28), досить високу оцінку мають показники «Дотримання процедури розгляду» (4,47), і «Надання можливостей сторонам обґрунтувати свою позицію» (4,35), але респонденти гірше оцінили «Неупередженість та незалежність судді» (4,14).

Найгірше в суді забезпечується «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (3,92). Респонденти зазначають, що переважає «Доброзичливість та повага, бажання допомогти» (4,44).

Порівнюючи показники 2015 і 2019 років, на жаль, спостерігаємо **зниження всіх показників**. Найбільш суттєво знизився показник «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (0,9).

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

- Гостра необхідність у збільшенні кількості суддів (рекомендації відвідувачів суду);
- Забезпечити достатню кількість місць для очікування, місць для заповнення заяв (рекомендації відвідувачів та оцінка 3,90);
- Забезпечити інформування відвідувачів суду про альтернативні (позасудові) шляхи вирішення спорів, в тому числі медіацію шляхом розміщення інформації на інформаційних стендах та забезпеченням друкованих матеріалів, що відвідувачі зможуть взяти з собою для ознайомлення;
- Забезпечити інформування відвідувачів суду про можливості отримати безоплатну правову допомогу із вказівкою адрес та засобів зв'язку, надати доступні роздаткові матеріали, які відвідувачі зможуть взяти на ознайомлення (2,85 можуть дозволити собі витрати на послуги адвоката);
- Забезпечити достатність паркувальних місць біля будівлі суду (3,84);
- Забезпечити працівників суду матеріально-технічними ресурсами (лише 44,44% респондентів вважають, що суд добре забезпечений матеріально-технічною базою);
- Забезпечити належну роботу системи «Електронний суд» та популяризацію системи серед громадян (45% знають про систему, 6% користувалися, середня оцінка системи 3,33);
- Надати можливість працівникам апарату суду пройти курс навчання жестової мови задля забезпечення можливості, у разі необхідності, надати допомогу особам з обмеженими можливостями та іншим маломобільним групам населення, які є відвідувачами суду.

1.16. БЛИЗНЮКІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Вік. За віком опитані відвідувачі Близнюківського розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 17%; «26-39 років» – 41%; «40-59 років» – 35%; «60 років і старші» – 7%.

Стать. 39% опитаних становлять чоловіки; 61% – жінки.

Освіта. 49% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 50% – вищу та неповну вищу освіту; 1% - інше.

Майновий статус. За майновим статусом 87% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 3% – високого статку, а 8% ідентифікують себе як бідних; 2% - не відповіли.

Місце проживання респондентів. 72% опитаних виявилися мешканцями селища Близнюки, решта (28%) – мешканці інших населених пунктів.

Процесуальний статус. 50% респондентів представляють у суді особисто себе; 31% – іншу особу; 17% – не є учасниками судових проваджень; 2% - інше. Серед опитаних більша частина є учасниками цивільного процесу – 62%. Значно менше учасників інших процесів: кримінальний процес – 21%; адміністративний процес – 8%; господарський процес – 0%; справи про адміністративні правопорушення – 9%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,42 бали.

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

Таблиця 1.16. – Оцінки якості роботи Близнюківського районного суду Харківської області за основними вимірами

Виміри якості	Близнюківський районний суд Харківської області		
	Оцінка в 2019 р.	Оцінка за 2015 р.	Найвищі оцінки по Харківській області в 2019 р.
Доступність суду	4,19	4,59	4,61
Зручність та комфортність перебування у суді	4,95	4,74	4,95
Повнота та ясність інформації	4,92	4,65	4,92
Сприйняття роботи працівників апарату суду	3,95	4,88	4,63
Дотримання термінів судового розгляду	4,27	4,64	4,71
Сприйняття роботи судді	4,23	4,98	4,89

Таким чином, у Близнюківському районному суді Харківської області **найкращими в області є два показники** «Зручність та комфортність перебування у суді»(4,95) та «Повнота та ясність інформації» (4,92).

Найгірше в суді забезпечується «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (3,95). Респонденти зазначають, що переважає «Однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу» (4,59) та «Доброзичливість, повага, бажання допомоги» (4,59).

Порівнюючи показники 2015 і 2019 років, спостерігаємо **неоднозначну тенденцію**. З одного боку, 2 показники стали найкращими у області, а з іншого - решта показників знизилася. Найбільш суттєво знизився показник «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (на 0,93). Покращився показник «Зручності та комфортності перебування у суді» (на 0,21) та «Повнота та ясність інформації» (на 0,27).

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

- Облаштувати достатню кількість паркувальних місць для автомобілів відвідувачів суду (2,38);
- Враховувати побажання учасників судового процесу при призначенні дня та часу засідання та більш обґрунтовано пояснювати учасникам судового процесу причини затримки (відкладення слухання справи та несвоєчасність початку засідань по справі) (3,76);
- Забезпечити популяризацію сторінки суду в мережі Інтернет, в тому числі через соціальні мережі;
- Забезпечити вчасне отримання сторонами рішень по справі (22,58 отримали не вчасно);
- Забезпечити інформування про можливості отримати безоплатну правову допомогу із вказівкою адрес та засобів зв'язку (2,43 можуть дозволити собі витрати на послуги адвоката);
- Забезпечити інформування відвідувачів суду про альтернативні (позасудові) шляхи вирішення спорів, в тому числі медіацію шляхом розміщення інформації на інформаційних стендах та забезпечення друківаних матеріалів, що відвідувачі зможуть взяти з собою для ознайомлення;
- Забезпечити належну роботу системи «Електронний суд» та сприяти її популяризації серед громадян (57% знають про систему, 28% користувалися системою, середня оцінка системи 3,88);
- Надати можливість працівникам апарату суду пройти курс навчання жестової мови задля забезпечення можливості, у разі необхідності, надати допомогу особам з обмеженими можливостями та іншим маломобільним групам населення, які є відвідувачами суду.

1.17. БОГОДУХІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Вік. За віком опитані відвідувачі Богодухівського районного суду Харківської області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 11%; «26-39 років» – 44%; «40-59 років» – 35%; «60 років і старші» – 10%.

Стать. 52% опитаних становлять чоловіки; 48% – жінки.

Освіта. 26% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 71% – вищу та неповну вищу освіту; 3% - інше.

Майновий статус. За майновим статусом 80% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 5% – високого статку, а 11% ідентифікують себе як бідних; 4% - не відповіли.

Місце проживання респондентів. 69% опитаних виявилися мешканцями міста Богодухів, решта (31%) – мешканці інших населених пунктів.

Процесуальний статус. 44% респондентів представляють у суді особисто себе; 18% – іншу особу; 35% – не є учасниками судових проваджень; 3% - інше. Серед опитаних більша частина є учасниками цивільного процесу – 69%. Значно менше учасників інших процесів: кримінальний процес – 21%; адміністративний процес – 1%; господарський процес – 2%; справи про адміністративні правопорушення – 7%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,36 бали.

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

Таблиця 1.17. – Оцінки якості роботи Богодухівського районного суду Харківської області за основними вимірами

Виміри якості	Богодухівський районний суд Харківської області		
	Оцінка в 2019 р.	Оцінка за 2015 р.	Найвищі оцінки по Харківській області в 2019 р.
Доступність суду	4,33	4,17	4,61
Зручність та комфортність перебування у суді	4,20	3,81	4,95
Повнота та ясність інформації	4,51	4,33	4,92
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,20	4,34	4,63
Дотримання термінів судового розгляду	4,42	4,19	4,71
Сприйняття роботи судді	4,52	4,22	4,89

Таким чином, у Богодухівському районному суді Харківської області **найкраще** забезпечуються «Сприйняття роботи судді» (4,52), високу оцінку мають показники «Надання можливостей сторонам обґрунтувати свою позицію» (4,64), і «Коректність, доброзичливість, ввічливість» (4,58), але респонденти нижче оцінили «неупередженість та незалежність» (4,25).

Найгірше в суді забезпечується «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (4,20) та «Зручність та комфортність перебування у суді» (4,20). Респонденти зазначають, що переважає «Старанність працівників» (4,77) та «Доброзичливість, повага, бажання допомогти» (4,74). Також, респонденти зазначають, що «вільний доступ до побутових приміщень» на досить низькому рівні (3,83).

Порівнюючи показники 2015 і 2019 років , спостерігаємо **підвищення майже всіх показників**. Найбільш суттєво підвищився показник «Зручності та комфортності перебування у суді» (на 0,39). Знизився лише один показник – «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (на 0,14).

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

- Збільшити кількість суддів (рекомендації відвідувачів суду);
- Зробити ремонт у суді, замінити меблі на більш сучасні (рекомендації відвідувачів суду);
- Забезпечити наявність охорони судового приміщення (рекомендації відвідувачів суду);
- Надати вільний доступ до побутових приміщень (3,83);
- Забезпечити вчасний початок засідань (4,22);
- Забезпечити інформування про можливості отримати безоплатну правову допомогу із вказівкою адрес та засобів зв'язку (3,75 можуть дозволити собі витрати на послуги адвоката);
- Забезпечити належне матеріально-технічне оснащення працівників суду для підвищення ефективності роботи (лише 46% вважають, що матеріально-технічна база є на достатньому рівні);
- Забезпечити інформування відвідувачів суду про альтернативні (позасудові) шляхи вирішення спорів, в тому числі медіацію шляхом розміщення інформації на інформаційних стендах та забезпечення друкованих матеріалів, що відвідувачі зможуть взяти з собою для ознайомлення;
- Забезпечити належну роботу системи «Електронний суд» та сприяти її популяризації серед громадян (55% знають про систему, 22% користувалися системою, середня оцінка системи 3,68);
- Надати можливість працівникам апарату суду пройти курс навчання жестової мови задля забезпечення можливості, у разі необхідності, надати допомогу особам з обмеженими можливостями та іншим маломобільним групам населення, які є відвідувачами суду.

1.18. БОРІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Вік. За віком опитані відвідувачі Борівського районного суду Харківської області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 6%; «26-39 років» – 41%; «40-59 років» – 47%; «60 років і старші» – 6%.

Стать. 45% опитаних становлять чоловіки; 55% – жінки.

Освіта. 35% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 63% – вищу та неповну вищу освіту; 2% - інше.

Майновий статус. За майновим статусом 76% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 9% – високого статку, а 12% ідентифікують себе як бідних; 3% - не відповіли.

Місце проживання респондентів. 80% опитаних виявилися мешканцями селища Борова, решта (20%) – мешканці інших населених пунктів.

Процесуальний статус. 40% респондентів представляють у суді особисто себе; 13% – іншу особу; 47% – не є учасниками судових проваджень. Серед опитаних більша частина є учасниками цивільного процесу – 75%. Значно менше учасників інших процесів: кримінальний процес – 7%; адміністративний процес – 0%; господарський процес – 0%; справи про адміністративні правопорушення – 18%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,56 бали.

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

Таблиця 1.18. – Оцінки якості роботи Борівського районного суду Харківської області за основними вимірами

Виміри якості	Борівський районний суд Харківської області		
	Оцінка в 2019 р.	Оцінка за 2015 р.	Найвищі оцінки по Харківській області в 2019 р.
Доступність суду	4,42	4,19	4,61
Зручність та комфортність перебування у суді	4,54	4,26	4,95
Повнота та ясність інформації	4,57	4,48	4,92
Сприйняття роботи працівників апарату суду	3,47	4,64	4,63
Дотримання термінів судового розгляду	4,66	4,38	4,71
Сприйняття роботи судді	4,71	4,55	4,89

Таким чином, у Борівському районному суді Харківської області **найкраще** забезпечуються «Сприйняття роботи судді» (4,71), високу оцінку мають показники «Належна підготовка до справи та знання справи» (4,80), і «надання можливостей сторонам обґрунтувати свою позицію» (4,80).

Найгірше в суді забезпечується «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (3,47). Респонденти зазначають, що переважає «Доброзичливість, повага, бажання допомогти» (4,75).

Порівнюючи показники 2015 і 2019 років, спостерігаємо **зниження лише одного показника**. Суттєво знизився показник «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (на 1,17). Інші показники покращилися, найбільше – «Зручність та комфортність перебування у суду» та «Дотримання термінів судового розгляду» (на 0,28).

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

- Збільшити кількість суддів (рекомендації відвідувачів суду);
- Забезпечити наявність та функціонування судової охорони (рекомендації відвідувачів суду);
- Забезпечити вільний доступ до побутових приміщень (3,99);
- Зробити сторінку суду в мережі Інтернет зручнішою для пошуку інформації додавши на сайт зразки процесуальних документів (3,73);
- Покращити матеріально-технічну забезпеченість (лише 44; респондентів вважають, що суд добре забезпечений матеріально-технічними ресурсами);
- Забезпечити інформування про можливості отримати безоплатну правову допомогу із вказівкою адрес та засобів зв'язку, впровадити наявність роздаткових матеріалів для населення, які можна буде взяти на ознайомлення (3,36 можуть дозволити собі витрати на послуги адвоката);
- Забезпечити інформування відвідувачів суду про альтернативні (позасудові) шляхи вирішення спорів, в тому числі медіацію шляхом розміщення інформації на інформаційних стендах та забезпечення друкованих роздаткових матеріалів, що відвідувачі зможуть взяти з собою для ознайомлення;
- Продовжити забезпечення популяризацію сторінки суду в мережі Інтернет, в тому числі через соціальні мережі;
- Оновити інформацію на стендах із зразками заяв, клопотань, порядку сплати судових зборів та мита, правил допуску в суд;
- Забезпечити належну роботу системи «Електронний суд» та сприяти її популяризації серед громадян (42% знають про систему, 5% користувалися системою, середня оцінка системи 4,25);
- Надати можливість працівникам апарату суду пройти курс навчання жестової мови задля забезпечення можливості, у разі необхідності, надати допомогу особам з обмеженими можливостями та іншим маломобільним групам населення, які є відвідувачами суду.

1.19. ВАЛКІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Вік. За віком опитані відвідувачі Валківського районного суду Харківської області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 19,19%; «26-39 років» – 37,37%; «40-59 років» – 32,32%; «60 років і старші» – 11,11%.

Стать. 52,53% опитаних становлять чоловіки; 47,47% – жінки.

Освіта. 34,34% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 59,60% – вищу та неповну вищу освіту.

Майновий статус. За майновим статусом 69,69% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 5,05% – високого статку, а 19,19% ідентифікують себе як бідних; 6,07 – не відповіли.

Місце проживання респондентів. 43,43% опитаних виявилися мешканцями міста Валки, решта (56,57%) – мешканці інших населених пунктів.

Процесуальний статус. 53,54% респондентів представляють у суді особисто себе; 12,12% – іншу особу; 33,33% – не є учасниками судових проваджень; 1,01% - інше. Серед опитаних більша частина є учасниками цивільного процесу – 63,64%. Значно менше учасників інших процесів: кримінальний процес – 19,19%; адміністративний процес – 5,05%; господарський процес – 0%; справи про адміністративні правопорушення – 12,12%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,63 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл. 1.19.

Таблиця 1.19. – Оцінки якості роботи Валківського районного суду Харківської області за основними вимірами

Виміри якості	Валківський районний суд Харківської області		
	Оцінка в 2019 р.	Оцінка за 2015 р.	Найвищі оцінки по Харківській області в 2019 р.
Доступність суду	4,54	4,65	4,61
Зручність та комфортність перебування у суді	4,90	4,66	4,95
Повнота та ясність інформації	4,73	4,54	4,92
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,33	4,78	4,63
Дотримання термінів судового розгляду	4,49	4,83	4,71
Сприйняття роботи судді	4,76	4,91	4,89

Таким чином, у Валківському районному суді Харківської області **найкраще** забезпечуються «Зручність та комфортність перебування у суді»(4,90), високу оцінку мають показники «Вільний

доступ до побутових приміщень» (4,92), «Достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання» (4,90) і «Достатність освітлення» (4,90).

Найгірше в суді забезпечується «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (4,33). Респонденти зазначають, що переважає «однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу» (4,91).

Порівнюючи показники 2015 і 2019 років, на жаль, спостерігаємо **зниження більш ніж половини показників**. Найбільш суттєво знизився показник «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (на 0,45). Покращився показник «Зручності та комфортності перебування у суді» (на 0,24).

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

- Забезпечити належне матеріально-технічне забезпечення, зокрема комп'ютерами задля підвищення ефективності роботи працівників суду (рекомендації відвідувачів суду);
- Забезпечити достатню кількість паркувальних місць біля будівлі суду (4,08);
- Забезпечити наявність зразків процесуальних документів на сторінці суду в мережі Інтернет (4,02);
- Забезпечити популяризацію сторінки суду в мережі Інтернет, зокрема через соціальні мережі;
- Забезпечити інформування про можливості отримати безоплатну правову допомогу із вказівкою адрес та засобів зв'язку (3,39 можуть дозволити собі витрати на послуги адвоката);
- Забезпечити інформування відвідувачів суду про альтернативні (позасудові) шляхи вирішення спорів, в тому числі медіацію шляхом розміщення інформації на інформаційних стендах та забезпечення роздаткових матеріалів, що відвідувачі зможуть взяти з собою для ознайомлення;
- Забезпечити належну роботу системи «Електронний суд» та сприяти її популяризації серед громадян (37,37% знають про систему, 16,16% користувалися системою, середня оцінка системи 4,62);
- Надати можливість працівникам апарату суду пройти курс навчання жестової мови задля забезпечення можливості, у разі необхідності, надати допомогу особам з обмеженими можливостями та іншим маломобільним групам населення, які є відвідувачами суду.

1.20. ВЕЛИКОБУРЛУЦЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Вік. За віком опитані відвідувачі Великобурлуцького районного суду Харківської області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 14%; «26-39 років» – 48%; «40-59 років» – 34%; «60 років і старші» – 4%.

Стать. 52% опитаних становлять чоловіки; 48% – жінки.

Освіта. 46% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 53% – вищу та неповну вищу освіту; 1% - інше.

Майновий статус. За майновим статусом 82% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 0% – високого статку, а 15% ідентифікують себе як бідних; 3% - не відповідали.

Місце проживання респондентів. 71% опитаних виявилися мешканцями селища Великий Бурлук, решта (29%) – мешканці інших населених пунктів.

Процесуальний статус. 48% респондентів представляють у суді особисто себе; 13% – іншу особу; 34% – не є учасниками судових проваджень; 5% - інше. Серед опитаних більша частина є учасниками цивільного процесу – 67%. Значно менше учасників інших процесів: кримінальний процес – 19%; адміністративний процес – 1%; господарський процес – 0%; справи про адміністративні правопорушення – 13%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,45 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл. 1.20.

Таблиця 1.20. – Оцінки якості роботи Великобурлуцького районного суду Харківської області за основними вимірами

Виміри якості	Великобурлуцький районний суд Харківської області		
	Оцінка в 2019 р.	Оцінка за 2015 р.	Найвищі оцінки по Харківській області в 2019 р.
Доступність суду	4,27	4,19	4,61
Зручність та комфортність перебування у суді	4,58	4,31	4,95
Повнота та ясність інформації	4,56	4,55	4,92
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,04	4,38	4,63
Дотримання термінів судового розгляду	4,61	4,61	4,71
Сприйняття роботи судді	4,66	4,57	4,89

Таким чином, у Великобурлуцькому районному суді Харківської області **найкраще** забезпечуються «Сприйняття роботи судді» (4,66), високу оцінку мають показники «Належна підготовка до справи та знання справи» (4,81), найнижчою є оцінка «Неупередженість та незалежність судді» (4,25).

Найгірше в суді забезпечується «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (4,04). Респонденти зазначають, що переважає «Старанність працівників» (4,69).

Порівнюючи показники 2015 і 2019 років, спостерігаємо **невеликі підвищення багатьох показників**. Найбільш суттєво знизився показник «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (на 0,34). Покращився показник «Зручності та комфортності перебування у суді» (на 0,27). Інші показники не змінилися зовсім, але трохи зросли.

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

- Збільшити кількість суддів (рекомендації відвідувачів суду);
- Забезпечити наявність достатнього освітлення в приміщенні суду (4,38);
- 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) (4,37);
- Забезпечити інформування про можливості отримати безоплатну правову допомогу із вказівкою адрес та засобів зв'язку (2,66 можуть дозволити собі витрати на послуги адвоката);
- Забезпечити інформування громадян стосовно альтернативного вирішення спорів, наприклад, шляхом медіації. Розмістити інформацію на стендах, чи забезпечити роздатковими матеріалами із інформацією;
- Забезпечити належну роботу системи «Електронний суд» та сприяти її популяризації серед громадян (28% знають про систему, 3% користувалися системою, середня оцінка системи 3,00);
- Надати можливість працівникам апарату суду пройти курс навчання жестової мови задля забезпечення можливості, у разі необхідності, надати допомогу особам з обмеженими можливостями та іншим маломобільним групам населення, які є відвідувачами суду.

1.21. ВОВЧАНСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Вік. За віком опитані відвідувачі Вовчанського районного суду Харківської області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 8%; «26-39 років» – 46%; «40-59 років» – 37%; «60 років і старші» – 9%.

Стать. 28% опитаних становлять чоловіки; 72% – жінки.

Освіта. 28% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 71% – вищу та неповну вищу освіту; 1% - інше.

Майновий статус. За майновим статусом 79% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 1% – високого статку, а 18% ідентифікують себе як бідних; 2% - не відповідали.

Місце проживання респондентів. 71% опитаних виявилися мешканцями міста Вовчанськ, решта (29%) – мешканці інших населених пунктів.

Процесуальний статус. 34% респондентів представляють у суді особисто себе; 27% – іншу особу; 36% – не є учасниками судових проваджень; 3% - інше. Серед опитаних більша частина є учасниками цивільного процесу – 78%. Значно менше учасників інших процесів: кримінальний процес – 11%; адміністративний процес – 3%; господарський процес – 0%; справи про адміністративні правопорушення – 8%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,42 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл. 1.21.

Таблиця 1.21. – Оцінки якості роботи Вовчанського районного суду Харківської області за основними вимірами

Виміри якості	Вовчанський районний суд Харківської області		
	Оцінка в 2019 р.	Оцінка за 2015 р.	Найвищі оцінки по Харківській області в 2019 р.
Доступність суду	4,49	4,32	4,61
Зручність та комфортність перебування у суді	4,43	4,54	4,95
Повнота та ясність інформації	4,44	4,76	4,92
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,00	4,70	4,63
Дотримання термінів судового розгляду	4,48	4,63	4,71
Сприйняття роботи судді	4,69	4,77	4,89

Таким чином, у Вовчанському районному суді Харківської області **найкраще** забезпечуються «Сприйняття роботи судді» (4,69), високу оцінку мають показники «Надання можливостей сторонам обґрунтувати свою позицію» (4,73) і «дотримання процедури розгляду» (4,72).

Найгірше в суді забезпечується «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (4,00). Респонденти зазначають, що переважає «Старанність працівників» (4,62).

Порівнюючи показники 2015 і 2019 років, на жаль, спостерігаємо **зниження багатьох показників**. Найбільш суттєво знизився показник «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (на 0,7). Покращився лише один показник - «Доступність суду» (на 0,12).

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

- Збільшити кількість суддів (рекомендації відвідувачів суду);
- Зробити сторінку суду в мережі Інтернет зручнішою в користуванні, додати зразки процесуальних документів та регулярно оновлювати інформацію щодо призначених засідань (3,75);
- 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) (4,46);
- Забезпечити популяризацію сторінки суду в мережі Інтернет, в тому числі через соціальні мережі;
- Забезпечити інформування відвідувачів суду про альтернативні (позасудові) шляхи вирішення спорів, в тому числі медіацію шляхом розміщення інформації на інформаційних стендах та забезпечення друкованих матеріалів, що відвідувачі зможуть взяти з собою для ознайомлення;
- Забезпечити належну роботу системи «Електронний суд» та сприяти її популяризації серед громадян (35% знають про систему, 4% користувалися системою, середня оцінка системи 5);
- Надати можливість працівникам апарату суду пройти курс навчання жестової мови задля забезпечення можливості, у разі необхідності, надати допомогу особам з обмеженими можливостями та іншим маломобільним групам населення, які є відвідувачами суду.

1.22. ГОСПОДАРСЬКИЙ СУД ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Вік. За віком опитані відвідувачі Господарського суду Харківської області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 10%; «26-39 років» – 55,71%; «40-59 років» – 31,43%; «60 років і старші» – 2,86%.

Стать. 50,71% опитаних становлять чоловіки; 49,29% – жінки.

Освіта. 2,14% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 97,86% – вищу та неповну вищу освіту.

Майновий статус. За майновим статусом 90,29% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 0,71% – високого статку, а 4% ідентифікують себе як бідних; 5% - не відповіли.

Місце проживання респондентів. 78,57% опитаних виявилися мешканцями міста Харків, решта (21,43%) – мешканці інших населених пунктів.

Процесуальний статус. 27,14% респондентів представляють у суді особисто себе; 61,43% – іншу особу; 10% – не є учасниками судових проваджень; 1,43% - інше. Серед опитаних більша частина є учасниками господарського процесу – 92,86%. Значно менше учасників інших процесів: кримінальний процес – 5,14%; адміністративний процес – 0%; цивільний процес – 2%; справи про адміністративні правопорушення – 0%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,37 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл. 1.22.

Таблиця 1.22. – Оцінки якості роботи Господарського суду Харківської області за основними вимірами

Виміри якості	Господарський суд Харківської області		
	Оцінка в 2019 р.	Оцінка за 2015 р.	Найвищі оцінки по Харківській області в 2019 р.
Доступність суду	4,52		4,61
Зручність та комфортність перебування у суді	4,45		4,95
Повнота та ясність інформації	4,39		4,92
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,04		4,63
Дотримання термінів судового розгляду	4,31		4,71
Сприйняття роботи судді	4,48		4,89

Таким чином, у Господарському суді Харківської області **найкраще** забезпечуються «Доступність суду» (4,52), високу оцінку мають показники «Чи зазнавали Ви певних перешкод у доступі до приміщень суду» (4,96), і «Легкість знайти будівлю суду» (4,62).

Найгірше в суді забезпечується «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (4,04). Хоча, порівняно із більшістю інших судів це досить непоганий результат.

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

- Зробити ремонт побутового приміщення (рекомендації відвідувачів суду);
- Забезпечити достатню кількість місць для очікування та місць для написання заяв (рекомендації відвідувачів суду);
- Зменшити кількість затримок та перенесень слухань (4,29);
- Забезпечити безперебійне оновлення сторінки суду в мережі Інтернет шляхом додання актуальної інформації із зразками процесуальних документів та розкладом судових засідань(4,23);
- Забезпечити інформування відвідувачів суду про альтернативні (позасудові) шляхи вирішення спорів, в тому числі медіацію шляхом розміщення інформації на інформаційних стендах та забезпечення друкованих матеріалів, що відвідувачі зможуть взяти з собою для ознайомлення;
- Покращити умови доступу до суду для осіб з інвалідністю , зокрема встановити пандус при вході в приміщення суду ;передбачити можливість осіб, які пересуваються на інвалідних візках потрапити в будівлю суду поза турнікетом (4,33);
- Оновити інформацію про розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень на стенді (4,39);
- Забезпечити належну роботу системи «Електронний суд» та сприяти її популяризації серед громадян (40% знають про систему, 9,29% користувалися системою, середня оцінка системи 3,29);
- Надати можливість працівникам апарату суду пройти курс навчання жестової мови задля забезпечення можливості, у разі необхідності, надати допомогу особам з обмеженими можливостями та іншим маломобільним групам населення, які є відвідувачами суду.

1.23. ДВОРІЧАНСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Вік. За віком опитані відвідувачі Дворічанського районного суду Харківської області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 9,80%; «26-39 років» – 36,27%; «40-59 років» – 43,14%; «60 років і старші» – 10,78%.

Стать. 50,98% опитаних становлять чоловіки; 49,02% – жінки.

Освіта. 43,14% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 54,90% – вищу та неповну вищу освіту; 1,96% - інше.

Майновий статус. За майновим статусом 72,55% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 3,92% – високого статку, а 21,57% ідентифікують себе як бідних; 1,96% - не відповіли.

Місце проживання респондентів. 42,16% опитаних виявилися мешканцями селища Дворічна, решта (57,84%) – мешканці інших населених пунктів.

Процесуальний статус. 50% респондентів представляють у суді особисто себе; 16,67% – іншу особу; 14,71% – не є учасниками судових проваджень; 18,62% - інше. Серед опитаних більша частина є учасниками цивільного процесу – 69,61%. Значно менше учасників інших процесів: кримінальний процес – 18,63%; адміністративний процес – 3,92%; господарський процес – 0%; справи про адміністративні правопорушення – 7,84%.

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

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл. 1.23.

Таблиця 1.23. – Оцінки якості роботи Дворічанського районного суду Харківської області за основними вимірами

Виміри якості	Дворічанський районний суд Харківської області		
	Оцінка в 2019 р.	Оцінка за 2015 р.	Найвищі оцінки по Харківській області в 2019 р.
Доступність суду	4,41	4,67	4,61
Зручність та комфортність перебування у суді	4,45	4,78	4,95
Повнота та ясність інформації	4,57	4,88	4,92
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,30	4,92	4,63
Дотримання термінів судового розгляду	4,57	4,79	4,71
Сприйняття роботи судді	4,58	4,96	4,89

Таким чином, у Дворічанському районному суді Харківської області **найкраще** забезпечуються «Сприйняття роботи судді» (4,58), високу оцінку мають показники «Коректність, доброзичливість,

ввічливість» (4,86), і «дотримання процедури розгляду» (4,74), але респонденти досить низько оцінили «Неупередженість та незалежність» (3,96).

Найгірше в суді забезпечується «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (4,30). Респонденти зазначають, що переважає «Доброзичливість, повага, бажання допомогти» (4,84).

Порівнюючи показники 2015 і 2019 років, на жаль, спостерігаємо **зниження всіх показників**. Найбільш суттєво знизився показник «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (на 0,62).

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

- Збільшити кількість суддів (рекомендації відвідувачів суду);
- Забезпечити достатнім освітлення приміщення суду (4,34);
- Полегшити систему пошуку інформації на сторінці суду в мережі Інтернет шляхом додання актуальних зразків процесуальних документів (4,17);
- 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) (4,38);
- Забезпечити інформування про можливості отримати безоплатну правову допомогу із вказівкою адрес та засобів зв'язку (2,94 можуть дозволити собі витрати на послуги адвоката);
- Забезпечити інформування відвідувачів суду про альтернативні (позасудові) шляхи вирішення спорів, в тому числі медіацію шляхом розміщення інформації на інформаційних стендах та забезпечення друкованих роздаткових матеріалів, які відвідувачі зможуть взяти з собою для ознайомлення;
- Забезпечити популяризацію сторінки суду в мережі Інтернет, в тому числі через соціальні мережі;
- Забезпечити належну роботу системи «Електронний суд» та сприяти її популяризації серед громадян (43,14% знають про систему, 4,90% користувалися системою, середня оцінка системи 3,60);
- Надати можливість працівникам апарату суду пройти курс навчання жестової мови задля забезпечення можливості, у разі необхідності, надати допомогу особам з обмеженими можливостями та іншим маломобільним групам населення, які є відвідувачами суду.

1.24. ДЕРГАЧІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Вік. За віком опитані відвідувачі Дергачівського районного суду Харківської області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 24,24%; «26-39 років» – 37,37%; «40-59 років» – 34,34%; «60 років і старші» – 4,04%.

Стать. 48,48% опитаних становлять чоловіки; 51,52% – жінки.

Освіта. 20,20% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 75,76% – вищу та неповну вищу освіту; 4,04% - інше.

Майновий статус. За майновим статусом 76,77% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 2,02% – високого статку, а 21,21% ідентифікують себе як бідних.

Місце проживання респондентів. 49,49% опитаних виявилися мешканцями міста Дергачі, решта (50,51%) – мешканці інших населених пунктів.

Процесуальний статус. 30,30% респондентів представляють у суді особисто себе; 29,29% – іншу особу; 32,32% – не є учасниками судових проваджень; 8,09% - інше. Серед опитаних більша частина є учасниками цивільного процесу – 61,62%. Значно менше учасників інших процесів: кримінальний процес – 19,19%; адміністративний процес – 7,07%; господарський процес – 1,01%; справи про адміністративні правопорушення – 11,11%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,18 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл. 1.24.

Таблиця 1.24. – Оцінки якості роботи Дергачівського районного суду Харківської області за основними вимірами

Виміри якості	Дергачівський районний суд Харківської області		
	Оцінка в 2019 р.	Оцінка за 2015 р.	Найвищі оцінки по Харківській області в 2019 р.
Доступність суду	3,94	3,99	4,61
Зручність та комфортність перебування у суді	4,16	4,03	4,95
Повнота та ясність інформації	4,25	4,33	4,92
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,09	4,27	4,63
Дотримання термінів судового розгляду	4,20	4,18	4,71
Сприйняття роботи судді	4,42	4,30	4,89

Таким чином, у Дергачівському районному суді Харківської області **найкраще** забезпечуються «Сприйняття роботи судді» (4,42), високу оцінку мають показники «Коректність, доброзичливість, ввічливість» (4,54), і «Надання можливостей сторонам обґрунтувати свою позицію» (4,54).

Найгірше в суді забезпечується «Доступність суду» (3,94). Респонденти зазначають, що переважає «не зазнавання перешкод у доступі до приміщення суду» (4,91), але досить низько оцінено «Зручність

дістатися до будівлі суду громадським транспортом» (3,28) та «Можливості безперешкодно потрапити до приміщення суду для людей з обмеженими можливостями» (3,90).

Порівнюючи показники 2015 і 2019 років, на жаль, спостерігаємо **зниження половини показників**. Найбільш суттєво знизився показник «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (на 0,18). Найбільше покращення – «Сприйняття роботи судді» (на 0,12).

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

- Збільшити кількість суддів (рекомендації відвідувачів суду);
- Збільшити кількість персоналу взагалі, особливо необхідним є – укомплектування охорони (рекомендації відвідувачів суду);
- Покращити інформування про судові засідання та вчасне вручення процесуальних документів (рекомендації відвідувачів суду та 19,51% невчасно отриманих рішень);
- Забезпечити матеріально-технічними ресурсами задля ефективності роботи працівників апарату суду (лише 46,46% респондентів вважають, що суд забезпечений ресурсами на доброму рівні);
- Впровадити гнучку та стабільну систему мотивації, як працівників апарату суду, так і самих суддів, що буде спрямована на підвищення результативності їх трудової діяльності (рекомендації відвідувачів суду);
- Забезпечити інформування про можливість отримати безоплатну правову допомогу із вказівкою адрес та засобів зв'язку (2,88 можуть дозволити собі витрати на послуги адвоката);
- Забезпечити інформування відвідувачів суду про альтернативні (позасудові) шляхи вирішення спорів, в тому числі медіацію шляхом розміщення інформації на інформаційних стендах та забезпечення роздаткових матеріалів, що відвідувачі зможуть взяти з собою для ознайомлення;
- Поліпшити доступ до суду людям з обмеженими можливостями (3,90);
- Забезпечити наявність достатнього освітлення у приміщенні суду (3,91);
- Забезпечити вчасне отримання сторонами тексту рішень по справі (15,91% отримали рішення не вчасно);
- Забезпечити належну роботу системи «Електронний суд» та сприяти її популяризації серед громадян (53,54% знають про систему, 21,21% користувалися системою, середня оцінка системи 2,82);
- Надати можливість працівникам апарату суду пройти курс навчання жестової мови задля забезпечення можливості, у разі необхідності, надати допомогу особам з обмеженими можливостями та іншим маломобільним групам населення, які є відвідувачами суду.

1.25. ЗАЧЕПИЛІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Вік. За віком опитані відвідувачі Зачепилівського районного суду Харківської області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 21,21%; «26-39 років» – 40,40%; «40-59 років» – 36,36%; «60 років і старші» – 2,02%.

Стать. 60,61% опитаних становлять чоловіки; 39,39% – жінки.

Освіта. 43,43% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 51,52% – вищу та неповну вищу освіту; 5,05% - інше.

Майновий статус. За майновим статусом 81,82% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 3,03% – високого статку, а 14,14% ідентифікують себе як бідних; 1,01% - не відповіли.

Місце проживання респондентів. 50,51% опитаних виявилися мешканцями селища Зачепилівка, решта (49,49%) – мешканці інших населених пунктів.

Процесуальний статус. 44,45% респондентів представляють у суді особисто себе; 24,24% – іншу особу; 31,31% – не є учасниками судових проваджень. Серед опитаних більша частина є учасниками цивільного процесу – 63,64%. Значно менше учасників інших процесів: кримінальний процес – 17,17%; адміністративний процес – 6,06%; господарський процес – 0%; справи про адміністративні правопорушення – 13,13%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,13 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл. 1.25.

Таблиця 1.25. – Оцінки якості роботи Зачепилівського районного суду Харківської області за основними вимірами

Виміри якості	Зачепилівський районний суд Харківської області		
	Оцінка в 2019 р.	Оцінка за 2015 р.	Найвищі оцінки по Харківській області в 2019 р.
Доступність суду	4,11	3,92	4,61
Зручність та комфортність перебування у суді	4,19	4,32	4,95
Повнота та ясність інформації	4,14	4,36	4,92
Сприйняття роботи працівників апарату суду	3,92	4,26	4,63
Дотримання термінів судового розгляду	4,13	3,96	4,71
Сприйняття роботи судді	4,28	4,08	4,89

Таким чином, у Зачепилівському районному суді Харківської області **найкраще** забезпечуються «Сприйняття роботи судді» (4,28), високу оцінку мають показники «Дотримання процедури розгляду» (4,47), і «Надання можливостей сторонам обґрунтувати свою позицію» (4,35).

Найгірше в суді забезпечується «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (3,92). Респонденти зазначають, що переважає «доброзичливість, повага та бажання допомогти» (4,34).

Порівнюючи показники 2015 і 2019 років, на жаль, спостерігаємо **зниження половини показників**. Найбільш суттєво знизився показник «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (на 0,34). Покращився показник «Сприйняття роботи судді» (на 0,2).

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

- Збільшити кількість суддів (рекомендації відвідувачів суду);
- Покращити зручність місць для очікування та заповнення документів (рекомендації відвідувачів суду та 3,91);
- Забезпечити наявність достатньої кількості паркувальних місць біля будівлі суду (3,85);
- Забезпечити інформування про можливості отримати безоплатну правову допомогу із вказівкою адрес та засобів зв'язку (2,86 можуть дозволити собі витрати на послуги адвоката);
- Покращити доступність суду для людей з обмеженими можливостями шляхом встановлення пандусів (3,69);
- Забезпечити наявність достатньої кількості зручних місць для очікування, оформлення документів та підготовки учасників справи до засідання (3,91);
- Оновити інформацію на інформаційних стендах про правила допуску до суду, справи, що призначені до розгляду, розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень, зразки написання заяв, порядок сплати судових зборка та мита (3,96);
- Враховувати побажання сторін щодо призначення дня та часу засідання (3,97);
- Забезпечити краще матеріально-технічне забезпечення для працівників суду (44,44% вважають, що суд забезпечений ресурсами добре);
- Забезпечити відвідувачів суду інформацією про альтернативні (позасудові) методи вирішення спорів шляхом забезпечення друкованими, що можна буде брати з собою та інформацією на інформаційному стенді;
- Забезпечити належну роботу системи «Електронний суд» та сприяти її популяризації серед громадян (45,45% знають про систему, 6,06% користувалися системою, середня оцінка системи 3,33);
- Надати можливість працівникам апарату суду пройти курс навчання жестової мови задля забезпечення можливості, у разі необхідності, надати допомогу особам з обмеженими можливостями та іншим маломобільним групам населення, які є відвідувачами суду.

1.26. ЗМІЇВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Вік. За віком опитані відвідувачі Зміївського районного суду Харківської області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 18%; «26-39 років» – 33%; «40-59 років» – 34%; «60 років і старші» – 15%.

Стать. 48% опитаних становлять чоловіки; 52% – жінки.

Освіта. 54% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 46% – вищу та неповну вищу освіту.

Майновий статус. За майновим статусом 71% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 0% – високого статку, а 17% ідентифікують себе як бідних; 12% - не відповіли.

Місце проживання респондентів. 49% опитаних виявилися мешканцями міста Зміїв, решта (51%) – мешканці інших населених пунктів.

Процесуальний статус. 65% респондентів представляють у суді особисто себе; 15% – іншу особу; 20% – не є учасниками судових проваджень. Серед опитаних більша частина є учасниками цивільного процесу – 75%. Значно менше учасників інших процесів: кримінальний процес – 20%; адміністративний процес – 1%; господарський процес – 0%; справи про адміністративні правопорушення – 4%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,47 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл. 1.26.

Таблиця 1.26. – Оцінки якості роботи Зміївського районного суду Харківської області за основними вимірами

Виміри якості	Зміївський районний суд Харківської області		
	Оцінка в 2019 р.	Оцінка за 2015 р.	Найвищі оцінки по Харківській області в 2019 р.
Доступність суду	4,42	4,32	4,61
Зручність та комфортність перебування у суді	4,14	4,32	4,95
Повнота та ясність інформації	4,71	4,52	4,92
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,16	4,43	4,63
Дотримання термінів судового розгляду	4,58	4,47	4,71
Сприйняття роботи судді	4,83	4,69	4,89

Таким чином, у Зміївському районному суді Харківської області **найкраще** забезпечуються «Сприйняття роботи судді» (4,83), високу оцінку мають показники «Надання можливостей сторонам обґрунтувати свою позицію» (4,86), і «належна підготовка до справи та знання справи» (4,85).

Найгірше в суді забезпечується «Зручність і комфортність передування у суді» (4,14). Респонденти зазначають, що добре забезпечено «Чистота та прибраність приміщень» (4,58), проте погано забезпечено «Вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)» (3,37).

Порівнюючи показники 2015 і 2019 років, спостерігаємо **покращення більшої частини показників**. Найбільш суттєво знизився показник «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (на 0,27). Найбільш суттєво покращився показник «Повнота та ясність інформації» (на 0,19).

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

- Збільшити кількість суддів (рекомендації відвідувачів суду);
- Провести поточний ремонт внутрішніх приміщень суду, облаштувати приміщення сучасними меблями, облаштувати зручні місця для очікування та підготовки до засідань, забезпечити якісне освітлення приміщень суду (рекомендації відвідувачів суду і 4,53);
- Забезпечити відвідувачів суду доступом до питної води, встановити кулер (рекомендації відвідувачів суду);
- Забезпечити інформування про можливості отримати безоплатну правову допомогу із вказівкою адрес та засобів зв'язку (3,41 можуть дозволити собі витрати на послуги адвоката);
- Забезпечити інформування відвідувачів суду про альтернативні (позасудові) шляхи вирішення спорів, в тому числі медіацію шляхом розміщення інформації на інформаційних стендах та забезпечення друкованих матеріалів, що відвідувачі зможуть взяти з собою для ознайомлення;
- Забезпечити зручний доступ до приміщень суду людям з обмеженими можливостями, встановити пандус (рекомендації відвідувачів суду та 3,85);
- Забезпечити доступ до побутових приміщень (туалету) для громадян (рекомендації відвідувачів суду і 3,37);
- Оновлення матеріально-технічних ресурсів для працівників апарату суду з метою підвищення ефективності виконання своїх обов'язків, в тому числі надання працівникам сучасної комп'ютерної техніки (рекомендації відвідувачів суду та 26% респондентів вважають, що працівники суду мають належне обладнання для роботи);
- Забезпечити вільний доступ до бездротового Інтернету для відвідувачів суду в приміщенні суду (рекомендації відвідувачів суду);
- Забезпечити належну роботу системи «Електронний суд» та сприяти її популяризації серед громадян (43% знають про систему, 2% користувалися системою, середня оцінка системи 4,00);
- Надати можливість працівникам апарату суду пройти курс навчання жестової мови задля забезпечення можливості, у разі необхідності, надати допомогу особам з обмеженими можливостями та іншим маломобільним групам населення, які є відвідувачами суду.

1.27. ЗОЛОЧІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Вік. За віком опитані відвідувачі Золочівського районного суду Харківської області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 25,47%; «26-39 років» – 44,34%; «40-59 років» – 26,42%; «60 років і старші» – 3,77%.

Стать. 36,79% опитаних становлять чоловіки; 63,21% – жінки.

Освіта. 37,74% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 62,26% – вищу та неповну вищу освіту.

Майновий статус. За майновим статусом 44,34% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 0,94% – високого статку, а 5,66% ідентифікують себе як бідних; 49,06% - не відповіли.

Місце проживання респондентів. 68,87% опитаних виявилися мешканцями селища Золочів, решта (31,13%) – мешканці інших населених пунктів.

Процесуальний статус. 65,09% респондентів представляють у суді особисто себе; 33,02% – іншу особу; 0,94% – не є учасниками судових проваджень; 0,95% - інше. Серед опитаних більша частина є учасниками цивільного процесу – 38,68%. Значно менше учасників інших процесів: кримінальний процес – 26,42%; адміністративний процес – 8,49%; господарський процес – 0,94%; справи про адміністративні правопорушення – 25,47%.

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

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл. 1.27.

Таблиця 1.27. – Оцінки якості роботи Золочівського районного суду Харківської області за основними вимірами

Виміри якості	Золочівський районний суд Харківської області		
	Оцінка в 2019 р.	Оцінка за 2015 р.	Найвищі оцінки по Харківській області в 2019 р.
Доступність суду	4,56	3,83	4,61
Зручність та комфортність перебування у суді	4,85	3,83	4,95
Повнота та ясність інформації	4,73	4,12	4,92
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,55	4,10	4,63
Дотримання термінів судового розгляду	4,67	3,02	4,71
Сприйняття роботи судді	4,89	3,64	4,89

Таким чином, у Золочівському районному суді Харківської області **найкраще** забезпечуються «Сприйняття роботи судді» (4,89), високу оцінку мають показники «Неупередженість та незалежність судді», «Належна підготовка до справи та знання справи» і «Дотримання процедури розгляду» (всі по 4,90).

Найгірше в суді забезпечується «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (4,55). Хоча цей показник лише є другим по області. Респонденти зазначають, що переважає «Професіоналізм, знання своєї справи» (4,90) та «Доброзичливість, повага, бажання допомогти» (4,86).

Порівнюючи показники 2015 і 2019 років, спостерігаємо **значне покращення всіх показників**. Найбільш покращилися показники «Дотримання термінів судового розгляду» (на 1,65) та «Сприйняття роботи судді» (на 1,25).

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

- Збільшити кількість суддів (рекомендації відвідувачів суду);
- Встановити термінал для оплати судового збору та штрафів (рекомендації відвідувачів суду);
- Встановити більше доступних розеток для відвідувачів суду в приміщеннях загального користування та коридорах (рекомендації відвідувачів суду);
- Забезпечити вільний доступ до бездротового Інтернету для відвідувачів суду в приміщеннях суду (рекомендації відвідувачів);
- Забезпечити приміщення суду охороною із справними металошукачами (рекомендації відвідувачів суду);
- Виділити приміщення під кімнату матері та дитини (рекомендації відвідувачів суду);
- Встановити кулер з водою та кавового апарату для відвідувачів суду (рекомендації відвідувачів суду);
- Забезпечити інформування відвідувачів суду про альтернативні (позасудові) шляхи вирішення спорів, в тому числі медіацію шляхом розміщення інформації на інформаційних стендах та забезпечення друкованих матеріалів, що відвідувачі зможуть взяти з собою для ознайомлення;
- Забезпечити достатню кількість паркувальних місць біля приміщення суду, в тому числі паркувальні місця для велосипедів (рекомендації відвідувачів суду та 3,13);
- Оновити інформацію на сайті суду в мережі Інтернет із доданням зразків процесуальних документів (3,15);
- Розмістити оновлену інформацію на інформаційних стендах із популярними зразків заяв на стендах (рекомендації відвідувачів суду);
- Популяризувати сторінку суду в мережі Інтернет, в тому числі через соціальні мережі (69% користувалися сторінкою суду в мережі Інтернет);
- Забезпечити належну роботу системи «Електронний суд» та сприяти її популяризації серед громадян (62,26% знають про систему, 18,87% користувалися системою, середня оцінка системи 3,40);
- Надати можливість працівникам апарату суду пройти курс навчання жестової мови задля забезпечення можливості, у разі необхідності, надати допомогу особам з обмеженими можливостями та іншим маломобільним групам населення, які є відвідувачами суду.

1.28. ІЗЮМСЬКИЙ МІСЬКРАЙОННИЙ СУД ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Вік. За віком опитані відвідувачі Ізюмського міськрайонного суду Харківської області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 17%; «26-39 років» – 44%; «40-59 років» – 31%; «60 років і старші» – 8%.

Стать. 47% опитаних становлять чоловіки; 53% – жінки.

Освіта. 23% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 77% – вищу та неповну вищу освіту.

Майновий статус. За майновим статусом 76% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 14% – високого статку, а 8% ідентифікують себе як бідних; 2% - невідповіли.

Місце проживання респондентів. 69% опитаних виявилися мешканцями міста Ізюм, решта (31%) – мешканці інших населених пунктів.

Процесуальний статус. 65% респондентів представляють у суді особисто себе; 17% – іншу особу; 16% – не є учасниками судових проваджень; 2% - інше. Серед опитаних більша частина є учасниками цивільного процесу – 76%. Значно менше учасників інших процесів: кримінальний процес – 13%; адміністративний процес – 5%; господарський процес – 0%; справи про адміністративні правопорушення – 0%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,61 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл. 1.28.

Таблиця 1.28. – Оцінки якості роботи Ізюмського міськрайонного суду Харківської області за основними вимірами

Виміри якості	Ізюмський міськрайонний суд Харківської області		
	Оцінка в 2019 р.	Оцінка за 2015 р.	Найвищі оцінки по Харківській області в 2019 р.
Доступність суду	4,61	4,47	4,61
Зручність та комфортність перебування у суді	4,57	4,53	4,95
Повнота та ясність інформації	4,55	4,71	4,92
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,63	4,69	4,63
Дотримання термінів судового розгляду	4,54	4,66	4,71
Сприйняття роботи судді	4,73	4,73	4,89

Таким чином, у Ізюмському міськрайонному суді Харківської області **найкраще** забезпечуються «Сприйняття роботи судді» (4,73), високу оцінку мають показники «Надання можливостей сторонам обґрунтувати свою позицію» (4,79), і «Дотримання процедури розгляду» (4,77).

Найгірше в суді забезпечується «Дотримання термінів судового розгляду» (4,54). Респонденти зазначають, що переважає «Вчасність отримання повістки та повідомлення про розгляд справи» (4,71), проте є недостатнім «Обґрунтування затримки/перенесення слухань в розгляді справ» (4,42).

Порівнюючи показники 2015 і 2019 років, спостерігаємо **зниження половини показників**. Хоча два показники є найвищими в області – «Сприйняття роботи працівників апарату суду» та «Доступність суду». Найбільш суттєво знизився показник «Повнота та ясність інформації» (на 0,16). Без змін залишився показник «Сприйняття роботи судді». Найбільш суттєво покращився показник «Доступність суду» (на 0,14), ставши найкращим по області.

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

- Збільшити кількість суддів (рекомендації відвідувачів суду);
- Встановити термінал для оплати судового збору та штрафів (рекомендації відвідувачів суду);
- Встановити кондиціонер та кулер з питною водою для відвідувачів суду в приміщенні суду (рекомендації відвідувачів суду);
- Забезпечити суд охороною (рекомендації відвідувачів суду);
- Забезпечити інформування про можливості отримати безоплатну правову допомогу із вказівкою адрес та засобів зв'язку (3,73 можуть дозволити собі витрати на послуги адвоката);
- Оновити інформацію на інформаційних стендах із вказівкою актуальної інформації про правила допуску до суду та перебування у ньому (3,95);
- Забезпечити інформування відвідувачів суду про альтернативні (позасудові) шляхи вирішення спорів, в тому числі медіацію шляхом розміщення інформації на інформаційних стендах та забезпеченням друкованих матеріалів, що відвідувачі зможуть взяти з собою для ознайомлення;
- Забезпечити належну роботу системи «Електронний суд» та сприяти її популяризації серед громадян (27% знають про систему, 12% користувалися системою, середня оцінка системи 3,75);
- Надати можливість працівникам апарату суду пройти курс навчання жестової мови задля забезпечення можливості, у разі необхідності, надати допомогу особам з обмеженими можливостями та іншим маломобільним групам населення, які є відвідувачами суду.

1.29. КЕГИЧІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Вік. За віком опитані відвідувачі Кегичівського районного суду Харківської області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 26,26%; «26-39 років» – 41,41%; «40-59 років» – 25,25%; «60 років і старші» – 7,07%.

Стать. 39,39% опитаних становлять чоловіки; 60,61% – жінки.

Освіта. 39,39% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 55,56% – вищу та неповну вищу освіту.

Майновий статус. За майновим статусом 75,76% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 0% – високого статку, а 23,23% ідентифікують себе як бідних; 1,01% - не відповіли.

Місце проживання респондентів. 58,59% опитаних виявилися мешканцями селища Кегичівка, решта (41,41%) – мешканці інших населених пунктів.

Процесуальний статус. 17,17% респондентів представляють у суді особисто себе; 6,06% – іншу особу; 69,70% – не є учасниками судових проваджень; 7,07% - інше. Серед опитаних більша частина є учасниками цивільного процесу – 74,75%. Значно менше учасників інших процесів: кримінальний процес – 15,15%; адміністративний процес – 5,05%; господарський процес – 0%; справи про адміністративні правопорушення – 5,05%.

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

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл. 1.29.

Таблиця 1.29. – Оцінки якості роботи Кегичівського районного суду Харківської області за основними вимірами

Виміри якості	Кегичівський районний суд Харківської області		
	Оцінка в 2019 р.	Оцінка за 2015 р.	Найвищі оцінки по Харківській області в 2019 р.
Доступність суду	4,39	4,09	4,61
Зручність та комфортність перебування у суді	4,61	4,29	4,95
Повнота та ясність інформації	4,54	4,05	4,92
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,23	4,23	4,63
Дотримання термінів судового розгляду	4,42	4,14	4,71
Сприйняття роботи судді	4,70	4,31	4,89

Таким чином, у Кегичівському районному суді Харківської області **найкраще** забезпечуються «Сприйняття роботи судді» (4,70), високу оцінку мають показники «Неупередженість та незалежність» (4,80) і «Коректність, доброзичливість, ввічливість» (4,80).

Найгірше в суді забезпечується «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (4,23). Респонденти зазначають, що переважає «Однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу» (4,91) і «Доброзичливість, повага, бажання допомогти» (4,91).

Порівнюючи показники 2015 і 2019 років, спостерігаємо **покращення всіх показників**. Найбільш суттєво покращився показник «Повнота та ясність інформації» (на 0,49). Не змінився показник «Сприйняття роботи працівників апарату суду».

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

- Призначити необхідну кількість суддів (рекомендації відвідувачів суду. Респонденти зазначають, що функціонуючого судді немає вже рік);
- Забезпечити інформування про можливості отримати безоплатну правову допомогу із вказівкою адрес та засобів зв'язку (2,76 можуть дозволити собі витрати на послуги адвоката);
- Забезпечити інформування відвідувачів суду про альтернативні (позасудові) шляхи вирішення спорів, в тому числі медіацію шляхом розміщення інформації на інформаційних стендах та забезпечення друкованих матеріалів, що відвідувачі зможуть взяти з собою для ознайомлення;
- Популяризувати сторінку суду в мережі Інтернет (40,40% респондентів користувалися сторінкою суду в мережі Інтернет);
- Враховувати побажання сторін при призначенні дня та часу засідання (4,39);
- Забезпечити належне матеріально-технічне забезпечення працівників суду для ефективного виконання своїх обов'язків (42,42% респондентів вважають, що працівники достатньо забезпечені матеріально-технічними ресурсами);
- Забезпечити належну роботу системи «Електронний суд» та сприяти її популяризації серед громадян (50,51% знають про систему, 5,05% користувалися системою, середня оцінка системи 4,00);
- Надати можливість працівникам апарату суду пройти курс навчання жестової мови задля забезпечення можливості, у разі необхідності, надати допомогу особам з обмеженими можливостями та іншим маломобільним групам населення, які є відвідувачами суду.

1.30. КОЛОМАЦЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Вік. За віком опитані відвідувачі Коломацького районного суду Харківської області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 27%; «26-39 років» – 41%; «40-59 років» – 25%; «60 років і старші» – 7%.

Стать. 39% опитаних становлять чоловіки; 61% – жінки.

Освіта. 40% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 55% – вищу та неповну вищу освіту; 5% - інше.

Майновий статус. За майновим статусом 76% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 0% – високого статку, а 23% ідентифікують себе як бідних; 1% - не відповіли.

Місце проживання респондентів. 59% опитаних виявилися мешканцями селища Коломак, решта (41%) – мешканці інших населених пунктів.

Процесуальний статус. 17% респондентів представляють у суді особисто себе; 6% – іншу особу; 70% – не є учасниками судових проваджень; 7% - інше. Серед опитаних більша частина є учасниками цивільного процесу – 75%. Значно менше учасників інших процесів: кримінальний процес – 15%; адміністративний процес – 5%; господарський процес – 0%; справи про адміністративні правопорушення – 5%.

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

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл. 1.30.

Таблиця 1.30. – Оцінки якості роботи Коломацького районного суду Харківської області за основними вимірами

Виміри якості	Коломацький районний суд Харківської області		
	Оцінка в 2019 р.	Оцінка за 2015 р.	Найвищі оцінки по Харківській області в 2019 р.
Доступність суду	4,39	3,63	4,61
Зручність та комфортність перебування у суді	4,61	3,58	4,95
Повнота та ясність інформації	4,53	3,83	4,92
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,23	3,96	4,63
Дотримання термінів судового розгляду	4,42	3,60	4,71
Сприйняття роботи судді	4,70	3,96	4,89

Таким чином, у Коломацькому районному суді Харківської області **найкраще** забезпечуються «Сприйняття роботи судді» (4,70), високу оцінку мають показники «Неупередженість та незалежність» (4,80) та «Коректність, доброзичливість, ввічливість» (4,80).

Найгірше в суді забезпечується «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (4,23), хоча серед інших цей показник є досить високим. Респонденти зазначають, що переважає «Доброзичливість,

повага, бажання допомоги» (4,91) та «Однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу» (4,91).

Порівнюючи показники 2015 і 2019 років , спостерігаємо **суттєве підвищення всіх показників**. Найбільш суттєво покращився «Зручність та комфортність перебування у суді» (на 1,02).

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

- Забезпечити суд необхідною кількістю функціонуючих суддів (рекомендації відвідувачів суду);
- Забезпечити інформування про можливості отримати безоплатну правову допомогу із вказівкою адрес та засобів зв'язку (2,75 можуть дозволити собі витрати на послуги адвоката);
- Забезпечити інформування відвідувачів суду про альтернативні (позасудові) шляхи вирішення спорів, в тому числі медіацію шляхом розміщення інформації на інформаційних стендах та забезпечення друкованих матеріалів, що відвідувачі зможуть взяти з собою для ознайомлення;
- Надати вільний доступ відвідувачам суду до побутових приміщень (туалетів) (4,46);
- Оновити інформацію на інформаційних дошках із вказівкою актуальних розмірів судового збору та мита та порядку сплати цих платежів (4,42);
- Забезпечити інформування відвідувачів суду про альтернативні (позасудові) шляхи вирішення спорів, в тому числі медіацію шляхом розташування інформації на інформаційних стендах та забезпеченням друкованих матеріалів, що відвідувачі зможуть взяти з собою для ознайомлення;
- Враховувати побажання учасників процесу при призначення дати та часу засідань (4,39);
- Забезпечити належні матеріально-технічні ресурси для працівників суду (43% вважають, що забезпеченість ресурсами на достатньому рівні);
- Забезпечити належну роботу системи «Електронний суд» та сприяти її популяризації серед громадян (51% знають про систему, 5% користувалися системою, середня оцінка системи 4,00);
- Надати можливість працівникам апарату суду пройти курс навчання жестової мови задля забезпечення можливості, у разі необхідності, надати допомогу особам з обмеженими можливостями та іншим маломобільним групам населення, які є відвідувачами суду.

1.31. КРАСНОГРАДСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Вік. За віком опитані відвідувачі Красноградського районного суду Харківської області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 19%; «26-39 років» – 32%; «40-59 років» – 37%; «60 років і старші» – 12%.

Стать. 51% опитаних становлять чоловіки; 49% – жінки.

Освіта. 36% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 64% – вищу та неповну вищу освіту.

Майновий статус. За майновим статусом 79% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 3% – високого статку, а 14% ідентифікують себе як бідних; 4% - інше.

Місце проживання респондентів. 62% опитаних виявилися мешканцями міста Красноград, решта (38%) – мешканці інших населених пунктів.

Процесуальний статус. 51% респондентів представляють у суді особисто себе; 20% – іншу особу; 24% – не є учасниками судових проваджень; 5% - інше. Серед опитаних більша частина є учасниками цивільного процесу – 45%. Значно менше учасників інших процесів: кримінальний процес – 20%; адміністративний процес – 7%; господарський процес – 0%; справи про адміністративні правопорушення – 10%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,25 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл. 1.31.

Таблиця 1.31. – Оцінки якості роботи Красноградського районного суду Харківської області за основними вимірами

Виміри якості	Красноградський районний суд Харківської області		
	Оцінка в 2019 р.	Оцінка за 2015 р.	Найвищі оцінки по Харківській області в 2019 р.
Доступність суду	4,37	4,42	4,61
Зручність та комфортність перебування у суді	4,14	4,72	4,95
Повнота та ясність інформації	4,13	4,75	4,92
Сприйняття роботи працівників апарату суду	3,97	4,79	4,63
Дотримання термінів судового розгляду	4,30	4,54	4,71
Сприйняття роботи судді	4,58	4,76	4,89

Таким чином, у Красноградському районному суді Харківської області **найкраще** забезпечуються «Сприйняття роботи судді» (4,58), високу оцінку мають показники «Дотримання процедури розгляду» (4,69) та «Надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію» (4,63).

Найгірше в суді забезпечується «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (3,97). Респонденти зазначають, що переважає «Професіоналізм, знання своєї справи» (4,59).

Порівнюючи показники 2015 і 2019 років , на жаль, спостерігаємо **зниження всіх показників**. Найбільш суттєво знизився показник «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (на 0,82).

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

- Встановити термінал для оплати судового збору та штрафів (рекомендації відвідувачів суду);
- Встановити кондиціонери в приміщенні суду (рекомендації відвідувачів суду);
- Встановити кулер для відвідувачів з питною водою (рекомендації відвідувачів суду);
- Збільшити кількість суддів (рекомендації відвідувачів суду);
- Забезпечити безперебійність роботи канцелярії та можливість додзвонитися до канцелярії по телефону (4,06);
- Забезпечити постійне оновлення інформації на стендах щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень (4,13), правил допуску в суд та перебування в ньому (4,19), справ, що призначені до розгляду (4,23);
- Популяризувати сторінку суду в мережі Інтернет (45% користувалися сторінкою суду);
- Забезпечити своєчасне оновлення актуальної інформації на сторінці суду в мережі Інтернет із додаванням зразків процесуальних документів та розкладом справ, призначених до розгляду (3,71 знайшли потрібну інформацію на сторінці суду);
- Враховувати побажання учасників справи при призначення часу та дня засідання (4,26);
- Забезпечити інформування відвідувачів суду про альтернативні (позасудові) шляхи вирішення спорів, в тому числі медіацію шляхом розміщення інформації на інформаційних стендах та забезпеченням друкованих матеріалів, що відвідувачі зможуть взяти з собою для ознайомлення;
- Налагодити вчасне отримання учасниками справи тексту рішення по справі (11,63% респондентів отримали рішення не вчасно);
- Слідкувати за рівнем забезпеченості працівників суду належними матеріально-технічними ресурсами (30% респондентів вважають, що працівники мають достатньо ресурсів для ефективної роботи);
- Забезпечити належну роботу системи «Електронний суд» та сприяти її популяризації серед громадян (36% знають про систему, 7% користувалися системою, середня оцінка системи 3,20);
- Надати можливість працівникам апарату суду пройти курс навчання жестової мови задля забезпечення можливості, у разі необхідності, надати допомогу особам з обмеженими можливостями та іншим маломобільним групам населення, які є відвідувачами суду.

1.32. КРАСНОКУТСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Вік. За віком опитані відвідувачі Краснокутського районного суду Харківської області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 5%; «26-39 років» – 44%; «40-59 років» – 40%; «60 років і старші» – 11%.

Стать. 61% опитаних становлять чоловіки; 39% – жінки.

Освіта. 30% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 70% – вищу та неповну вищу освіту.

Майновий статус. За майновим статусом 86% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 5% – високого статку, а 6% ідентифікують себе як бідних; 3% - не відповіли.

Місце проживання респондентів. 51% опитаних виявилися мешканцями селища Краснокутськ, решта (49%) – мешканці інших населених пунктів.

Процесуальний статус. 47% респондентів представляють у суді особисто себе; 35% – іншу особу; 16% – не є учасниками судових проваджень; 2% - інше. Серед опитаних більша частина є учасниками цивільного процесу – 48%. Менше учасників інших процесів: кримінальний процес – 44%; адміністративний процес – 1%; господарський процес – 0%; справи про адміністративні правопорушення – 7%.

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

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл. 1.32.

Таблиця 1.32. – Оцінки якості роботи Краснокутського районного суду Харківської області за основними вимірами

Виміри якості	Краснокутський районний суд Харківської області		
	Оцінка в 2019 р.	Оцінка за 2015 р.	Найвищі оцінки по Харківській області в 2019 р.
Доступність суду	4,43		4,61
Зручність та комфортність перебування у суді	4,93		4,95
Повнота та ясність інформації	4,71		4,92
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,11		4,63
Дотримання термінів судового розгляду	4,71		4,71
Сприйняття роботи судді	4,60		4,89

Таким чином, у Краснокутському районному суді Харківської області **найкраще** забезпечуються «Зручність та комфортність перебування у суді» (4,93), високу оцінку мають показники «Вільний доступ до побутових приміщень» (4,96), «Чистота та прибраність приміщень» (4,94) та «Достатність освітлення» (4,94).

Найгірше в суді забезпечується «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (4,11), хоча по області цей показник є досить високим. Респонденти зазначають, що переважає «Старанність працівників суду» (4,90) та «Доброзичливість, повага, бажання допомоги» (4,85).

Показник «Дотримання термінів судового розгляду» є найвищим по області. Інші показники також є досить високими.

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

- Збільшити кількість суддів, заповнити вакантні посади (рекомендації відвідувачів суду);
- Відремонтувати поріг, замінити слизьку плитку на порозі входу до суду (рекомендації відвідувачів суду та);
- Ввести анкетування та оцінювання роботи суду на сайті суду в мережі Інтернет для того, щоб працівники суду бачили свої помилки та ефективно виправляли їх (рекомендації відвідувачів суду);
- Забезпечити інформування про можливості отримати безоплатну правову допомогу із вказівкою адрес та засобів зв'язку (3,02 можуть дозволити собі витрати на послуги адвоката);
- Популяризувати сторінку суду в мережі Інтернет та оновлювати інформацію на сторінці із доданням зразків процесуальних документів та актуального розкладу засідань (3,55);
- Забезпечити інформування відвідувачів суду про альтернативні (позасудові) шляхи вирішення спорів, в тому числі медіацію шляхом розміщення інформації на інформаційних стендах та забезпеченням друкованих матеріалів, що відвідувачі зможуть взяти з собою для ознайомлення;
- Забезпечити належну роботу системи «Електронний суд» та сприяти її популяризації серед громадян (75% знають про систему, 12% користувалися системою, середня оцінка системи 3,10);
- Надати можливість працівникам апарату суду пройти курс навчання жестової мови задля забезпечення можливості, у разі необхідності, надати допомогу особам з обмеженими можливостями та іншим маломобільним групам населення, які є відвідувачами суду.

1.33. КУП'ЯНСЬКИЙ МІСЬКРАЙОННИЙ СУД ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Вік. За віком опитані відвідувачі Куп'янського міськрайонного суду Харківської області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 17%; «26-39 років» – 44%; «40-59 років» – 31%; «60 років і старші» – 8%.

Стать. 47% опитаних становлять чоловіки; 53% – жінки.

Освіта. 23% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 77% – вищу та неповну вищу освіту.

Майновий статус. За майновим статусом 76% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 14% – високого статку, а 8% ідентифікують себе як бідних; 2% - не відповіли.

Місце проживання респондентів. 69% опитаних виявилися мешканцями міста Куп'янськ, решта (31%) – мешканці інших населених пунктів.

Процесуальний статус. 65% респондентів представляють у суді особисто себе; 17% – іншу особу; 16% – не є учасниками судових проваджень; 2% - інше. Серед опитаних більша частина є учасниками цивільного процесу – 76%. Значно менше учасників інших процесів: кримінальний процес – 13%; адміністративний процес – 5%; господарський процес – 0%; справи про адміністративні правопорушення – 0%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,61 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл. 1.33.

Таблиця 1.33. – Оцінки якості роботи Куп'янського міськрайонного суду Харківської області за основними вимірами

Виміри якості	Куп'янський міськрайонний суд Харківської області		
	Оцінка в 2019 р.	Оцінка за 2015 р.	Найвищі оцінки по Харківській області в 2019 р.
Доступність суду	4,61	4,56	4,61
Зручність та комфортність перебування у суді	4,57	4,48	4,95
Повнота та ясність інформації	4,55	4,69	4,92
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,63	4,77	4,63
Дотримання термінів судового розгляду	4,54	4,27	4,71
Сприйняття роботи судді	4,73	4,66	4,89

Таким чином, у Куп'янському міськрайонному суді Харківської області **найкраще** забезпечуються «Сприйняття роботи судді» (4,73), високу оцінку мають показники «Надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію» (4,79) а «Дотримання процедури розгляду» (4,77).

Найгірше в суді забезпечується «Дотримання термінів судового розгляду» (4,54). Добрим є «Вчасне надсилання повісток та повідомлень про розгляд справи» (4,71). Респондентам не сподобалося «Необґрунтованість затримок/перенесень слухань у розгляді справи» (4,42).

Порівнюючи показники 2015 і 2019 років, спостерігаємо **покращення більшості показників**. Однаково знизилися два показники «Повнота та ясність інформації» та «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (на 0,14). Показник «Доступність суду» є кращим по області. Інші показники також покращилися. Найбільше покращення спостерігається з показником «Дотримання термінів судового розгляду» (на 0,27).

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

- Забезпечити суд охороною (рекомендації відвідувачів суду);
- Встановити термінал для оплати судового збору та штрафів (рекомендації відвідувачів суду);
- Забезпечити інформування про можливості отримати безоплатну правову допомогу із вказівкою адрес та засобів зв'язку (3,73 можуть дозволити собі витрати на послуги адвоката);
- Надати можливість безперешкодно потрапляти до суду людям з обмеженими можливостями (4,35);
- Забезпечити інформування відвідувачів суду про альтернативні (позасудові) шляхи вирішення спорів, в тому числі медіацію шляхом розміщення інформації на інформаційних стендах та забезпеченням друкованих матеріалів, що відвідувачі зможуть взяти з собою для ознайомлення;
- Надати вільний доступ громадян до побутових приміщень (туалетів) (4,32);
- Оновити інформацію на стендах щодо правил допуску до суду та перебування в ньому (3,95);
- Забезпечити належну роботу системи «Електронний суд» та сприяти її популяризації серед громадян (27% знають про систему, 12% користувалися системою, середня оцінка системи 3,75);
- Надати можливість працівникам апарату суду пройти курс навчання жестової мови задля забезпечення можливості, у разі необхідності, надати допомогу особам з обмеженими можливостями та іншим маломобільним групам населення, які є відвідувачами суду.

1.34. ЛОЗІВСЬКИЙ МІСЬКРАЙОННИЙ СУД ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Вік. За віком опитані відвідувачі Лозівського міськрайонного суду Харківської області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 17%; «26-39 років» – 41%; «40-59 років» – 35%; «60 років і старші» – 7%.

Стать. 39% опитаних становлять чоловіки; 61% – жінки.

Освіта. 49% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 50% – вищу та неповну вищу освіту; 1% - інше.

Майновий статус. За майновим статусом 87% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 3% – високого статку, а 8% ідентифікують себе як бідних; 2% - інше.

Місце проживання респондентів. 72% опитаних виявилися мешканцями міста Лозова, решта (28%) – мешканці інших населених пунктів.

Процесуальний статус. 50% респондентів представляють у суді особисто себе; 31% – іншу особу; 17% – не є учасниками судових проваджень; 2% - інше. Серед опитаних більша частина є учасниками цивільного процесу – 62%. Значно менше учасників інших процесів: кримінальний процес – 21%; адміністративний процес – 8%; господарський процес – 0%; справи про адміністративні правопорушення – 9%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,42 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл. 1.34.

Таблиця 1.34. – Оцінки якості роботи Лозівського міськрайонного суду Харківської області за основними вимірами

Виміри якості	Лозівський міськрайонний суд Харківської області		
	Оцінка в 2019 р.	Оцінка за 2015 р.	Найвищі оцінки по Харківській області в 2019 р.
Доступність суду	4,19	4,21	4,61
Зручність та комфортність перебування у суді	4,95	4,62	4,95
Повнота та ясність інформації	4,92	4,65	4,92
Сприйняття роботи працівників апарату суду	3,95	4,50	4,63
Дотримання термінів судового розгляду	4,27	4,17	4,71
Сприйняття роботи судді	4,23	4,48	4,89

Таким чином, у Лозівському міськрайонному суді Харківської області **два показники є найкращими по області**. Це «Зручність та комфортність перебування в суді» (4,95) та «Повнота та ясність інформації» (4,92).

Найгірше в суді забезпечується «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (3,95). Респонденти зазначають, що переважає «Однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу» (4,59) та «Доброзичливість, повага, бажання допомоги» (4,59).

Порівнюючи показники 2015 і 2019 років, спостерігаємо **зниження половини показників**. Найбільш суттєво знизився показник «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (на 0,55). Покращився показник «Зручності та комфортності перебування у суді» (на 0,33).

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

- Забезпечити достатню кількість паркувальних місць біля будівлі суду (2,38);
- Забезпечити інформування громадян про можливості отримання безоплатної правової допомоги із вказівкою адрес, телефонів та інших засобів зв'язку (2,43 можуть дозволити витрати на послуги адвоката);
- Забезпечити вчасний початок засідань по справах (4,00);
- Забезпечити своєчасне інформування про затримки та перенесення слухань у розгляді справ та обґрунтоване інформування сторін про суть затримок та перенесень (3,71);
- Забезпечити інформування відвідувачів суду про альтернативні (позасудові) шляхи вирішення спорів, в тому числі медіацію шляхом розміщення інформації на інформаційних стендах та забезпеченням друкованих матеріалів, що відвідувачі зможуть взяти з собою для ознайомлення;
- Забезпечити належну підготовку суддів до справ та знання справи (4,03);
- Забезпечити належну роботу системи «Електронний суд» та сприяти її популяризації серед громадян (57% знають про систему, 28% користувалися системою, середня оцінка системи 3,88);
- Надати можливість працівникам апарату суду пройти курс навчання жестової мови задля забезпечення можливості, у разі необхідності, надати допомогу особам з обмеженими можливостями та іншим маломобільним групам населення, які є відвідувачами суду.

1.35. ЛЮБОТИНСЬКИЙ МІСЬКИЙ СУД ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Вік. За віком опитані відвідувачі Люботинський міський суду Харківської області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 8%; «26-39 років» – 46%; «40-59 років» – 37%; «60 років і старші» – 9%.

Стать. 28% опитаних становлять чоловіки; 72% – жінки.

Освіта. 28% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 71% – вищу та неповну вищу освіту; 1% - інше.

Майновий статус. За майновим статусом 81% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 1% – високого статку, а 18% ідентифікують себе як бідних.

Місце проживання респондентів. 71% опитаних виявилися мешканцями міста Люботин, решта (29%) – мешканці інших населених пунктів.

Процесуальний статус. 34% респондентів представляють у суді особисто себе; 27% – іншу особу; 36% – не є учасниками судових проваджень; 3% - інше. Серед опитаних більша частина є учасниками цивільного процесу – 46%. Значно менше учасників інших процесів: кримінальний процес – 11%; адміністративний процес – 3%; господарський процес – 0%; справи про адміністративні правопорушення – 8%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,42 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл. 1.35.

Таблиця 1.35. – Оцінки якості роботи Люботинського міського суду Харківської області за основними вимірами

Виміри якості	Люботинського міського суду Харківської області		
	Оцінка в 2019 р.	Оцінка за 2015 р.	Найвищі оцінки по Харківській області в 2019 р.
Доступність суду	4,49	4,15	4,61
Зручність та комфортність перебування у суді	4,43	4,24	4,95
Повнота та ясність інформації	4,44	4,41	4,92
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,00	4,44	4,63
Дотримання термінів судового розгляду	4,48	4,21	4,71
Сприйняття роботи судді	4,69	4,38	4,89

Таким чином, у Люботинському міському суді Харківської області **найкраще** забезпечуються «Сприйняття роботи судді» (4,69), високу оцінку мають показники «Надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію» (4,73) та «Дотримання процедури розгляду» (4,72).

Найгірше в суді забезпечується «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (4,00). Респонденти зазначають, що переважає Старанність працівників»(4,62) та «Доброзичливість, повага, бажання допомогти» (4,58).

Порівнюючи показники 2015 і 2019 років, спостерігаємо **покращення майже всіх показників**. Знизився лише показник «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (на 0,44). Найбільше підвищення показника спостерігається «Доступність суду» (на 0,34).

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

- Збільшити кількість суддів (рекомендації відвідувачів суду);
- Забезпечити достатній рівень освітлення в приміщеннях суду (4,42);
- Надати громадянам вільний доступ до побутових приміщень (туалетів) (4,38);
- Забезпечити своєчасне оновлення та поповнення актуальною інформацією на сторінці суду в мережі Інтернет, зокрема зразками процесуальних документів (3,75);
- Забезпечити працівників суду матеріально-технічними ресурсами задля підвищення ефективності роботи, зокрема сучасною комп'ютерною технікою (27% респондентів вважають, що працівники мають всі ресурси для ефективного виконання своїх обов'язків);
- Забезпечити інформування відвідувачів суду про альтернативні (позасудові) шляхи вирішення спорів, в тому числі медіацію шляхом розміщення інформації на інформаційних стендах та забезпечення друківаних матеріалів, що відвідувачі зможуть взяти з собою для ознайомлення;
- Забезпечити належну роботу системи «Електронний суд» та сприяти її популяризації серед громадян (35% знають про систему, 4% користувалися системою, лише одна оцінка системи 5);
- Надати можливість працівникам апарату суду пройти курс навчання жестової мови задля забезпечення можливості, у разі необхідності, надати допомогу особам з обмеженими можливостями та іншим маломобільним групам населення, які є відвідувачами суду.

1.36. НОВОВОДОЛАЗЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Вік. За віком опитані відвідувачі Нововодолазького районного суду Харківської області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 14%; «26-39 років» – 38%; «40-59 років» – 33%; «60 років і старші» – 15%.

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

Освіта. 37% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 62% – вищу та неповну вищу освіту; 1% - інше.

Майновий статус. За майновим статусом 69% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 3% – високого статку, а 25% ідентифікують себе як бідних; 3% - не відповіли.

Місце проживання респондентів. 65% опитаних виявилися мешканцями селища Нова Водолага, решта (35%) – мешканці інших населених пунктів.

Процесуальний статус. 22% респондентів представляють у суді особисто себе; 10% – іншу особу; 65% – не є учасниками судових проваджень; 3% - інше. Серед опитаних більша частина є учасниками цивільного процесу – 74%. Значно менше учасників інших процесів: кримінальний процес – 11%; адміністративний процес – 3%; господарський процес – 1%*; справи про адміністративні правопорушення – 11%.

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

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл. 1.36.

* - участь у процесі вказана особами, що проходили опитування, тому наведені дані не завжди є достовірними.

Таблиця 1.36. – Оцінки якості роботи Нововодолазького районного суду Харківської області за основними вимірами

Виміри якості	Нововодолазький районний суд Харківської області		
	Оцінка в 2019 р.	Оцінка за 2015 р.	Найвищі оцінки по Харківській області в 2019 р.
Доступність суду	4,37		4,61
Зручність та комфортність перебування у суді	4,41		4,95
Повнота та ясність інформації	4,56		4,92
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,39		4,63
Дотримання термінів судового розгляду	4,68		4,71
Сприйняття роботи судді	4,68		4,89

Таким чином, у Нововодолазькому районному суді Харківської області **найкраще** забезпечуються «Дотримання термінів судового розгляду» та «Сприйняття роботи судді» (4,68).

Найгірше в суді забезпечується «Доступність суду» (4,37). Респонденти не зазнавали перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони (про що свідчить 4,91). На досить низькому рівні забезпечені місця для паркування біля будівлі суду (4,42).

Всі показники є досить високими.

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

- Збільшити кількість суддів (рекомендації відвідувачів суду);
- Забезпечити інформування про можливості отримати безоплатну правову допомогу із вказівкою адрес та засобів зв'язку (2,56 можуть дозволити собі витрати на послуги адвоката);
- Забезпечити вільний доступ громадянам до побутових приміщень (3,86);
- Забезпечити інформування відвідувачів суду про альтернативні (позасудові) шляхи вирішення спорів, в тому числі медіацію шляхом розміщення інформації на інформаційних стендах та забезпеченням друкованих матеріалів, що відвідувачі зможуть взяти з собою для ознайомлення;
- Оновити інформацію на сторінці суду в мережі Інтернет із доданням актуальних зразків процесуальних документів та графіку призначених засідань (3,69 знайшли потрібну інформацію на сторінці суду);
- Забезпечити неупередженість та незалежність роботи суддів (3,97);
- Забезпечити належну роботу системи «Електронний суд» та сприяти її популяризації серед громадян (42% знають про систему, 3% користувалися системою, середня оцінка системи 3,60);
- Надати можливість працівникам апарату суду пройти курс навчання жестової мови задля забезпечення можливості, у разі необхідності, надати допомогу особам з обмеженими можливостями та іншим маломобільним групам населення, які є відвідувачами суду.

1.37. ПЕРВОМАЙСЬКИЙ МІСЬКРАЙОННИЙ СУД ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Вік. За віком опитані відвідувачі Первомайського міськрайонного суду Харківської області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 7%; «26-39 років» – 37%; «40-59 років» – 44%; «60 років і старші» – 12%.

Стать. 41% опитаних становлять чоловіки; 59% – жінки.

Освіта. 37% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 63% – вищу та неповну вищу освіту.

Майновий статус. За майновим статусом 78% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 0% – високого статку, а 20% ідентифікують себе як бідних; 2% - не відповіли.

Місце проживання респондентів. 74% опитаних виявилися мешканцями міста Первомайськ, решта (26%) – мешканці інших населених пунктів.

Процесуальний статус. 63% респондентів представляють у суді особисто себе; 13% – іншу особу; 21% – не є учасниками судових проваджень; 3% - інше. Серед опитаних більша частина є учасниками цивільного процесу – 66%. Значно менше учасників інших процесів: кримінальний процес – 24%; адміністративний процес – 4%; господарський процес – 0%; справи про адміністративні правопорушення – 6%.

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

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл. 1.37.

Таблиця 1.37. – Оцінки якості роботи Первомайського міськрайонного суду Харківської області за основними вимірами

Виміри якості	Первомайський міськрайонний суд Харківської області		
	Оцінка в 2019 р.	Оцінка за 2015 р.	Найвищі оцінки по Харківській області в 2019 р.
Доступність суду	4,35	4,38	4,61
Зручність та комфортність перебування у суді	4,44	4,31	4,95
Повнота та ясність інформації	4,75	4,50	4,92
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,30	4,66	4,63
Дотримання термінів судового розгляду	4,28	4,31	4,71
Сприйняття роботи судді	4,74	4,57	4,89

Таким чином, у Первомайському міськрайонному суді Харківської області **найкраще** забезпечуються «Повнота та ясність інформації» (4,75). Респонденти відзначили зручність розташування інформації

щодо справ, що призначення до розгляду (4,81) та зручність розташування інформації на сторінці суду в мережі Інтернет (4,85).

Найгіршим показником в суді стало «Дотримання термінів судового розгляду» (4,28). Респонденти зазначають, що мало враховуються побажання при призначенні дня та часу засідання (3,63).

Порівнюючи показники 2015 і 2019 років, спостерігаємо **незначне зниження половини показників**. Найбільше зниження спостерігаємо з показником «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (на 0,36). Покращився показник «Сприйняття роботи судді» (на 0,17).

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

- Заповнити вакантні посади суддів (рекомендації відвідувачів суду);
- Забезпечити суд більш просторим приміщенням (рекомендації відвідувачів суду);
- Забезпечити інформування відвідувачів суду про альтернативні (позасудові) шляхи вирішення спорів, в тому числі медіацію шляхом розміщення інформації на інформаційних стендах та забезпеченням друкованих матеріалів, що відвідувачі зможуть взяти з собою для ознайомлення;
- Встановити копіювальний апарат для користування відвідувачами (рекомендації відвідувачів суду);
- Встановити термінал для сплати судового збору та штрафів (рекомендації відвідувачів суду);
- Забезпечити інформування про можливості отримати безоплатну правову допомогу із вказівкою адрес та засобів зв'язку (3,26 можуть дозволити собі витрати на послуги адвоката);
- Забезпечити безперешкодний вхід до приміщення суду та користування послугами суду людьми з обмеженими можливостями (4,18);
- Забезпечити достатню кількість зручних місць для очікування та оформлення документів для відвідувачів суду(4,09);
- Забезпечити вільний доступ до побутових приміщень для громадян (4,15);
- Забезпечити врахування побажань учасників процесу при призначенні дня та часу засідань (3,63);
- Забезпечити достатність матеріально-технічними ресурсами працівників суду (43; респондентів вважають, що працівники суду належно забезпечені ресурсами);
- Забезпечити належну роботу системи «Електронний суд» та сприяти її популяризації серед громадян (48% знають про систему, 3% користувалися системою, середня оцінка системи 4,00);
- Надати можливість працівникам апарату суду пройти курс навчання жестової мови задля забезпечення можливості, у разі необхідності, надати допомогу особам з обмеженими можливостями та іншим маломобільним групам населення, які є відвідувачами суду.

1.38. ПЕЧЕНІЗЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Вік. За віком опитані відвідувачі Печенізького районного суду Харківської області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 13%; «26-39 років» – 45%; «40-59 років» – 36%; «60 років і старші» – 6%.

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

Освіта. 49% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 49% – вищу та неповну вищу освіту; 2% - інше.

Майновий статус. За майновим статусом 55% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 3% – високого статку, а 6% ідентифікують себе як бідних; 64% - не відповіли.

Місце проживання респондентів. 64% опитаних виявилися мешканцями селища Печеніги, решта (36%) – мешканці інших населених пунктів.

Процесуальний статус. 39% респондентів представляють у суді особисто себе; 18% – іншу особу; 28% – не є учасниками судових проваджень; 15% - інше. Серед опитаних більша частина є учасниками цивільного процесу – 81%. Значно менше учасників інших процесів: кримінальний процес – 11%; адміністративний процес – 1%; господарський процес – 2%; справи про адміністративні правопорушення – 6%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,42 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл. 1.38.

Таблиця 1.38. – Оцінки якості роботи Печенізького районного суду Харківської області за основними вимірами

Виміри якості	Печенізький районний суд Харківської області		
	Оцінка в 2019 р.	Оцінка за 2015 р.	Найвищі оцінки по Харківській області в 2019 р.
Доступність суду	4,37	3,96	4,61
Зручність та комфортність перебування у суді	4,58	3,70	4,95
Повнота та ясність інформації	4,64	4,27	4,92
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,42	4,72	4,63
Дотримання термінів судового розгляду	4,25	4,27	4,71
Сприйняття роботи судді	4,29	4,60	4,89

Таким чином, у Печенізькому районному суді Харківської області **найкраще** забезпечуються «Повнота та ясність інформації» (4,64), високу оцінку мають показники наявності інформації щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів (4,71) та правил допуску в суд та

перебування в ньому (4,69), справ, що призначені до розгляду (4,69), зразків документів (заяв, клопотань тощо) (4,69).

Найгірше в суді забезпечується «Дотримання термінів судового розгляду» (4,25). Респонденти зазначають, що погано забезпечено врахування побажань сторін при призначенні дня та часу засідання (3,97) та не завжди вчасно розпочинаються засідання по справах (4,12).

Порівнюючи показники 2015 і 2019 років, спостерігаємо **зниження половини показників**. Найбільш суттєво знизився показник «Сприйняття роботи судді» (на 0,31). Значно покращився показник «Зручність та комфортність перебування у суді» (на 0,88).

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

- Збільшити штат суддів (рекомендації відвідувачів суду);
- Забезпечити легкий доступ до приміщення суду та користування послугами суду для людей з обмеженими можливостями (3,62);
- Забезпечити краще інформування про можливості отримати безоплатну правову допомогу із вказівкою адрес та засобів зв'язку. Надати у вільному доступі роздатковий матеріал для ознайомлення (3,46 можуть дозволити собі витрати на послуги адвоката);
- Забезпечити вільний доступ громадянам до побутових приміщень (туалету) (3,89);
- Забезпечити інформування відвідувачів суду про альтернативні (позасудові) шляхи вирішення спорів, в тому числі медіацію шляхом розміщення інформації на інформаційних стендах та забезпеченням друкованих матеріалів, що відвідувачі зможуть взяти з собою для ознайомлення;
- Забезпечити врахування побажань учасників процесу при призначенні дня та часу засідання (3,97);
- Забезпечити неупередженість та незалежність суддів (3,63);
- Забезпечити працівників суду матеріально-технічними ресурсами (31% вважають, що забезпеченість достатнього рівня);
- Забезпечити належну роботу системи «Електронний суд» та сприяти її популяризації серед громадян (38% знають про систему, 10% користувалися системою, середня оцінка системи 3,80);
- Надати можливість працівникам апарату суду пройти курс навчання жестової мови задля забезпечення можливості, у разі необхідності, надати допомогу особам з обмеженими можливостями та іншим маломобільним групам населення, які є відвідувачами суду.

1.39. САХНОВЩИНСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Вік. За віком опитані відвідувачі Сахновщинського районного суду Харківської області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 11%; «26-39 років» – 36%; «40-59 років» – 44%; «60 років і старші» – 9%.

Стать. 50% опитаних становлять чоловіки; 50% – жінки.

Освіта. 52% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 47% – вищу та неповну вищу освіту; 1% - інше.

Майновий статус. За майновим статусом 64% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 2% – високого статку, а 31% ідентифікують себе як бідних; 3% - не відповідали.

Місце проживання респондентів. 54% опитаних виявилися мешканцями селища Сахновщина, решта (46%) – мешканці інших населених пунктів.

Процесуальний статус. 58% респондентів представляють у суді особисто себе; 12% – іншу особу; 30% – не є учасниками судових проваджень. Серед опитаних більша частина є учасниками цивільного процесу – 62%. Значно менше учасників інших процесів: кримінальний процес – 21%; адміністративний процес – 5%; господарський процес – 0%; справи про адміністративні правопорушення – 12%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,50 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл. 1.39.

Таблиця 1.39. – Оцінки якості роботи Сахновщинського районного суду Харківської області за основними вимірами

Виміри якості	Сахновщинський районний суд Харківської області		
	Оцінка в 2019 р.	Оцінка за 2015 р.	Найвищі оцінки по Харківській області в 2019 р.
Доступність суду	4,32	4,19	4,61
Зручність та комфортність перебування у суді	4,59	4,21	4,95
Повнота та ясність інформації	4,71	4,48	4,92
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,24	4,16	4,63
Дотримання термінів судового розгляду	4,43	4,42	4,71
Сприйняття роботи судді	4,72	4,66	4,89

Таким чином, у Сахновщинському районному суді Харківської області **найкраще** забезпечуються «Сприйняття роботи судді» (4,72), високу оцінку мають показники «Коректність, доброзичливість, ввічливість» (4,75) і «Належна підготовка до справи та знання справи» (4,73).

Найгірше в суді забезпечується «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (4,24). Хоча цей показник, порівняно із іншими судами області є досить високим. Добре оцінили респонденти показники «Старанність працівників» (4,77) і «Професіоналізм, знання своєї справи» (4,74).

Порівнюючи показники 2015 і 2019 років, спостерігаємо **покращення всіх показників**. Найбільш суттєво покращився показник «Зручність та комфортність перебування у суді» (на 1,39).

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

- Збільшити кількість суддів (рекомендації відвідувачів суду);
- Оновити ремонт та збільшити кількість залів судових засідань. Респонденти наголосили, що існування лише одного залу є основною проблемою затримок засідань (рекомендації відвідувачів суду та 3,92);
- Забезпечити інформування про можливості отримати безоплатну правову допомогу із вказівкою адрес та засобів зв'язку. Не лише розміщення на інформаційному стенді, а й проведення разом із центрами надання безоплатної правової допомоги заходів, що сприятимуть популяризації цих послуг серед громадян. Наприклад, введення в місці очікування судового засідання роздаткових матеріалів із зазначенням можливості отримання безоплатної правової допомоги (2,16 можуть дозволити собі витрати на послуги адвоката);
- Забезпечити інформування відвідувачів суду про альтернативні (позасудові) шляхи вирішення спорів, в тому числі медіацію шляхом розміщення інформації на інформаційних стендах та забезпечення друкованих матеріалів, що відвідувачі зможуть взяти з собою для ознайомлення;
- Забезпечити належний рівень матеріально-технічних ресурсів для працівників суду (8% респондентів вражають наявний рівень достатнім);
- Забезпечити належну роботу системи «Електронний суд» та сприяти її популяризації серед громадян (40% знають про систему, 11% користувалися системою, середня оцінка системи 2,67);
- Надати можливість працівникам апарату суду пройти курс навчання жестової мови задля забезпечення можливості, у разі необхідності, надати допомогу особам з обмеженими можливостями та іншим маломобільним групам населення, які є відвідувачами суду.

1.40. ХАРКІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Вік. За віком опитані відвідувачі Харківського районного суду Харківської області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 15,58%; «26-39 років» – 44,16%; «40-59 років» – 35,06%; «60 років і старші» – 5,19%.

Стать. 48,05% опитаних становлять чоловіки; 51,95% – жінки.

Освіта. 18,18% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 79,22% – вищу та неповну вищу освіту; 2,60% - інше.

Майновий статус. За майновим статусом 81,82% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 6,49% – високого статку, а 11,69% ідентифікують себе як бідних.

Місце проживання респондентів. 16,88% опитаних виявилися мешканцями селища Покотилівка, решта (83,12%) – мешканці інших населених пунктів.

Процесуальний статус. 46,75% респондентів представляють у суді особисто себе; 42,86% – іншу особу; 10,39% – не є учасниками судових проваджень. Серед опитаних більша частина є учасниками цивільного процесу – 63,64%. Значно менше учасників інших процесів: кримінальний процес – 28,57%; адміністративний процес – 3,90%; господарський процес – 0%; справи про адміністративні правопорушення – 3,90%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 3,98 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл. 1.40.

Таблиця 1.40. – Оцінки якості роботи Харківського районного суду Харківської області за основними вимірами

Виміри якості	Харківський районний суд Харківської області		
	Оцінка в 2019 р.	Оцінка за 2015 р.	Найвищі оцінки по Харківській області в 2019 р.
Доступність суду	3,86	3,89	4,61
Зручність та комфортність перебування у суді	4,04	3,65	4,95
Повнота та ясність інформації	4,08	4,17	4,92
Сприйняття роботи працівників апарату суду	3,85	4,30	4,63
Дотримання термінів судового розгляду	3,78	3,83	4,71
Сприйняття роботи судді	4,25	4,49	4,89

Таким чином, у Харківському районному суді Харківської області **найкраще** забезпечуються «Сприйняття роботи судді» (4,25), високу оцінку мають показники «Належна підготовка до справи та знання справи» (4,39), але досить низько оцінили «Неупередженість та незалежність» (3,97).

Найгірше в суді забезпечується «Дотримання термінів судового розгляду» (3,78). Респонденти зазначають, що переважає «Врахування побажань сторін при призначення дня та часу засідання» (3,99) та «Вчасне отримання повісток та повідомлень про розгляд справи» (3,99). Проте низько оцінили «Вчасність початку засідань» (3,42).

Порівнюючи показники 2015 і 2019 років, спостерігаємо **погіршення майже всіх показників**. Покращився лише показник «Зручність та комфортність перебування у суді» (на 0,39). Суттєве погіршення спостерігаємо у «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (на 0,45).

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

- Збільшити кількість суддів (рекомендації відвідувачів суду);
- Забезпечити наявність достатньої кількості паркувальних місць біля будівлі суду (3,18);
- Забезпечити можливості отримання інформації зателефонувавши до канцелярії суду (3,97).
- Забезпечити інформування про можливості отримати безоплатну правову допомогу із вказівкою адрес та засобів зв'язку (3,42 можуть дозволити собі витрати на послуги адвоката);
- Забезпечити наявність інформації на стендах про розташування кабінетів та залів засідань (3,82), порядок сплати судових зборів та мита (3,96);
- Забезпечити інформування відвідувачів суду про альтернативні (позасудові) шляхи вирішення спорів, в тому числі медіацію шляхом розміщення інформації на інформаційних стендах та забезпеченням друкованих матеріалів, що відвідувачі зможуть взяти з собою для ознайомлення;
- Забезпечити вчасний початок розгляду справи (3,42);
- Забезпечити своєчасне інформування учасників процесу про затримки чи перенесення слухань та обґрунтування цих затримок (3,72);
- Забезпечити своєчасне отримання сторонами тексту рішень по справі (24,53% отримали не вчасно);
- Забезпечити належний рівень матеріально-технічного забезпечення працівників суду (48,05% вважають, що рівень забезпеченості є достатнім);
- Забезпечити належну роботу системи «Електронний суд» та сприяти її популяризації серед громадян (62,34% знають про систему, 19,48% користувалися системою, середня оцінка системи 3,83);
- Надати можливість працівникам апарату суду пройти курс навчання жестової мови задля забезпечення можливості, у разі необхідності, надати допомогу особам з обмеженими можливостями та іншим маломобільним групам населення, які є відвідувачами суду.

1.41. ЧУГУЇВСЬКИЙ МІСЬКИЙ СУД ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Вік. За віком опитані відвідувачі Чугуївського міського суду Харківської області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 15%; «26-39 років» – 56%; «40-59 років» – 27%; «60 років і старші» – 2%.

Стать. 55% опитаних становлять чоловіки; 45% – жінки.

Освіта. 23% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 71% – вищу та неповну вищу освіту; 6% - інше.

Майновий статус. За майновим статусом 85% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 7% – високого статку, а 8% ідентифікують себе як бідних.

Місце проживання респондентів. 50% опитаних виявилися мешканцями міста Чугуїв, решта (50%) – мешканці інших населених пунктів.

Процесуальний статус. 31% респондентів представляють у суді особисто себе; 24% – іншу особу; 26% – не є учасниками судових проваджень; 19% - інше. Серед опитаних більша частина є учасниками цивільного процесу – 55%. Значно менше учасників інших процесів: кримінальний процес – 34%; адміністративний процес – 6%; господарський процес – 0%; справи про адміністративні правопорушення – 5%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,41 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл. 1.41.

Таблиця 1.41. – Оцінки якості роботи Чугуївського міського суду Харківської області за основними вимірами

Виміри якості	Чугуївський міський суд Харківської області		
	Оцінка в 2019 р.	Оцінка за 2015 р.	Найвищі оцінки по Харківській області в 2019 р.
Доступність суду	4,26	4,33	4,61
Зручність та комфортність перебування у суді	4,55	4,68	4,95
Повнота та ясність інформації	4,58	4,65	4,92
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,16	4,71	4,63
Дотримання термінів судового розгляду	4,28	4,49	4,71
Сприйняття роботи судді	4,63	4,58	4,89

Таким чином, у Чугуївському міському суді Харківської області **найкраще** забезпечуються «Сприйняття роботи судді» (4,63), високу оцінку мають показники «Надання можливостей сторонам обґрунтувати свою позицію» (4,78) та «Коректність, доброзичливість, ввічливість» (4,70).

Найгірше в суді забезпечується «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (4,16). Респонденти зазначають, що переважає «Однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу» (4,74) та «Професіоналізм, знання своєї справи» (4,73). Хоча, в цьому суді це є найнижчим показником, серед інших судів області показник є досить високим.

Порівнюючи показники 2015 і 2019 років, на жаль, спостерігаємо **зниження показників**. Найбільш суттєво знизився показник «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (на 0,55). Покращився показник «Сприйняття роботи судді» (на 0,05).

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

- Збільшити кількість суддів (рекомендації відвідувачів суду);
- Забезпечити достатню кількість зручних місць для очікування та оформлення документів (рекомендації відвідувачів суду);
- Налаштувати безперебійну роботу відеозв'язку в залах судових засідань (рекомендації відвідувачів суду);
- Ініціювати збільшення кількості паркувальних місць біля будівлі суду (3,94);
- Забезпечити інформування про можливості отримати безоплатну правову допомогу із вказівкою адрес та засобів зв'язку (3,67 можуть дозволити собі витрати на послуги адвоката);
- Забезпечити врахування побажань учасників процесу при призначенні дня та часу засідань (4,30);
- Забезпечити вчасний початок засідань (3,96);
- Забезпечити своєчасне інформування учасників справи про затримки та перенесення слухань та обґрунтування причин (4,22);
- Забезпечити вчасне отримання сторонами справи тексту рішень по справі (19,05% отримали не вчасно);
- Забезпечити інформування відвідувачів суду про альтернативні (позасудові) шляхи вирішення спорів, в тому числі медіацію шляхом розміщення інформації на інформаційних стендах та забезпеченням друкованих матеріалів, що відвідувачі зможуть взяти з собою для ознайомлення;
- Забезпечити належну роботу системи «Електронний суд» та сприяти її популяризації серед громадян (55% знають про систему, 20% користувалися системою, середня оцінка системи 3,53);
- Надати можливість працівникам апарату суду пройти курс навчання жестової мови задля забезпечення можливості, у разі необхідності, надати допомогу особам з обмеженими можливостями та іншим маломобільним групам населення, які є відвідувачами суду;
- Забезпечити приміщення суду судовою охороною.

1.42. ШЕВЧЕНКІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Вік. За віком опитані відвідувачі Шевченківського районного суду Харківської області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 6%; «26-39 років» – 38%; «40-59 років» – 45%; «60 років і старші» – 11%.

Стать. 55% опитаних становлять чоловіки; 45% – жінки.

Освіта. 36% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 64% – вищу та неповну вищу освіту.

Майновий статус. За майновим статусом 80% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 3% – високого статку, а 14% ідентифікують себе як бідних; 3% - не відповідали.

Місце проживання респондентів. 62% опитаних виявилися мешканцями селища Шевченкове, решта (38%) – мешканці інших населених пунктів.

Процесуальний статус. 51% респондентів представляють у суді особисто себе; 20% – іншу особу; 24% – не є учасниками судових проваджень; 5% - інше. Серед опитаних більша частина є учасниками цивільного процесу – 61%. Значно менше учасників інших процесів: кримінальний процес – 12%; адміністративний процес – 2%; господарський процес – 2%; справи про адміністративні правопорушення – 23%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,25 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл. 1.42.

Таблиця 1.42. – Оцінки якості роботи Шевченківського районного суду Харківської області за основними вимірами

Виміри якості	Шевченківський районний суд Харківської області		
	Оцінка в 2019 р.	Оцінка за 2015 р.	Найвищі оцінки по Харківській області в 2019 р.
Доступність суду	4,37	3,28	4,61
Зручність та комфортність перебування у суді	4,14	3,35	4,95
Повнота та ясність інформації	4,13	3,45	4,92
Сприйняття роботи працівників апарату суду	3,97	3,16	4,63
Дотримання термінів судового розгляду	4,30	3,02	4,71
Сприйняття роботи судді	4,58	3,27	4,89

Таким чином, у Шевченківському районному суді Харківської області **найкраще** забезпечуються «Сприйняття роботи судді» (4,58), високу оцінку мають показники «Дотримання процедури розгляду» (4,69) та «Надання можливостей сторонам обґрунтувати свою позицію» (4,63).

Найгірше в суді забезпечується «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (3,97). Респонденти зазначають, що добре забезпечено «Професіоналізм, знання своєї справи» (4,59) та «Однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу» (4,56).

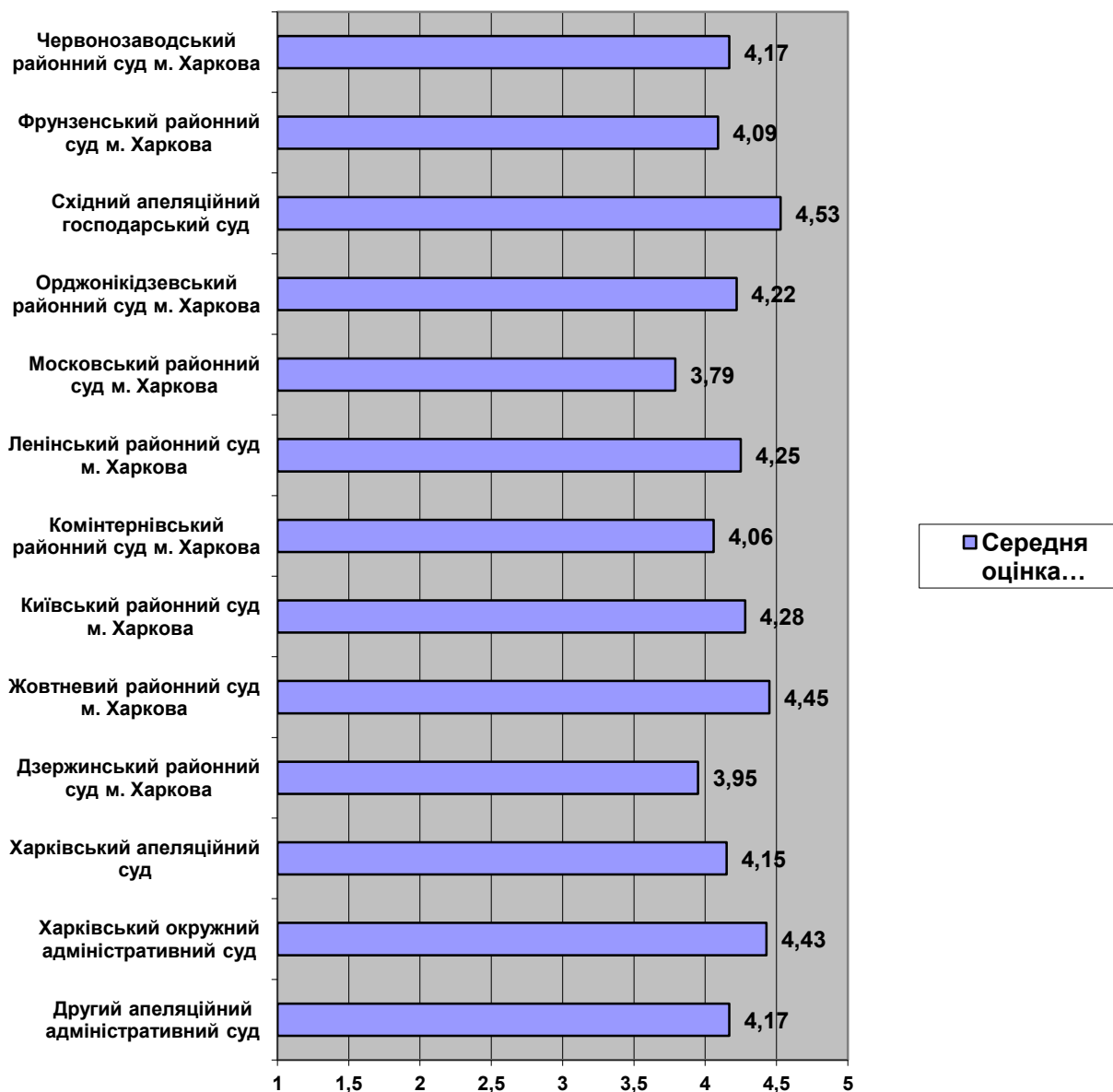
Порівнюючи показники 2015 і 2019 років, спостерігаємо **суттєве покращення всіх показників**. Найбільш суттєво покращилися «Дотримання термінів судового розгляду» (на 1,28) та «Сприйняття роботи судді» (на 1,31).

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

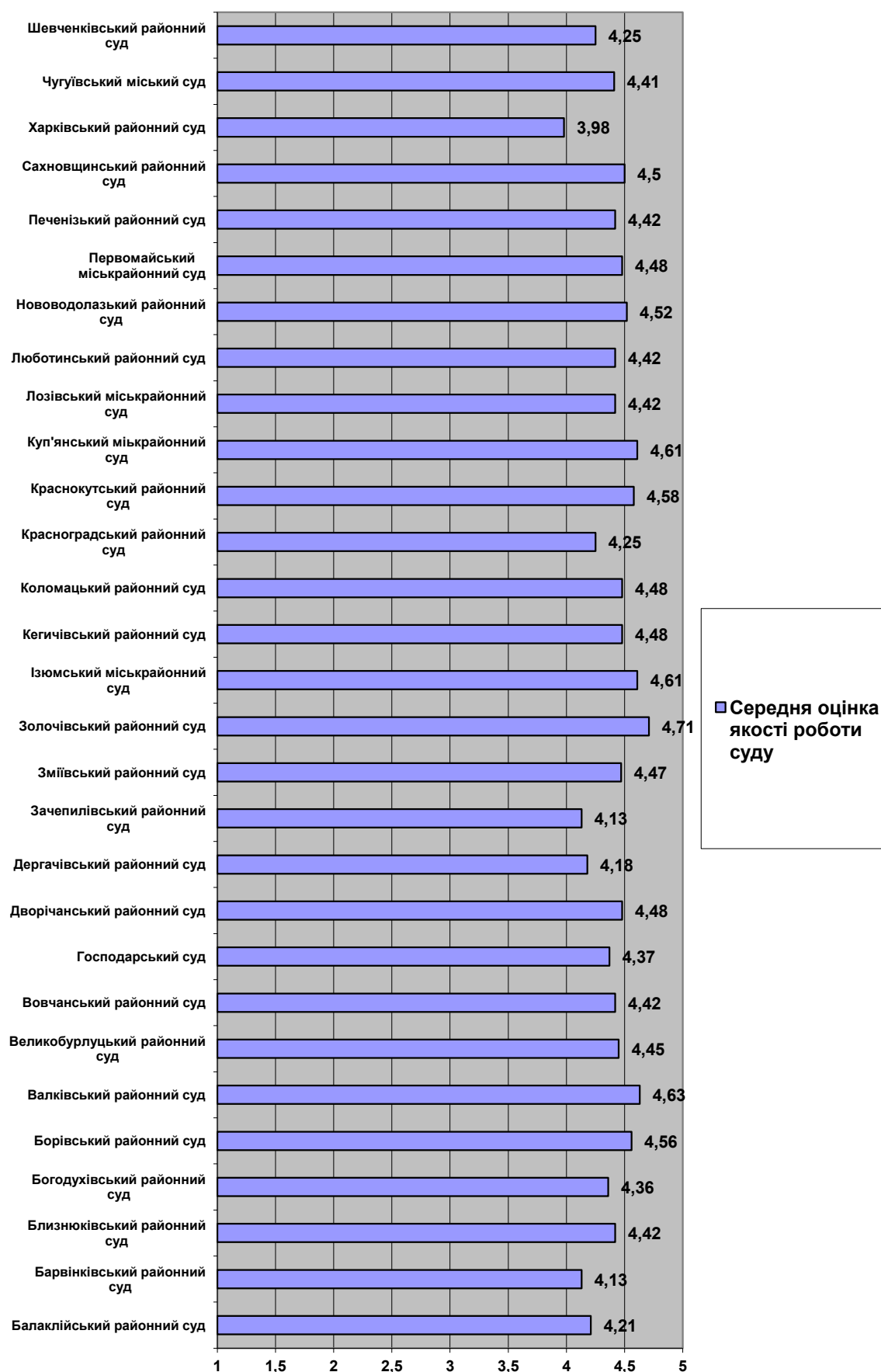
- Забезпечити безперешкодний вхід та користування послугами суду для людей з обмеженими можливостями (4,14);
- Забезпечити можливість отримати інформацію зателефонувавши до канцелярії суду (4,06);
- Забезпечити достатню кількість паркувальних місць біля будівлі суду (4,49);
- Забезпечити інформування відвідувачів суду про альтернативні (позасудові) шляхи вирішення спорів, в тому числі медіацію шляхом розміщення інформації на інформаційних стендах та забезпеченням друкованих матеріалів, що відвідувачі зможуть взяти з собою для ознайомлення;
- Забезпечити наявність достатнього освітлення приміщення суду (4,11);
- Забезпечити вільний доступ до побутових приміщень (туалетів) громадянам (4,13);
- Забезпечити зручне розташування інформації на стендах щодо розташування кабінетів та залів судових засідань (4,13), правил допуску та перебування у суді (4,19);
- Популяризувати сторінку суду в мережі Інтернет, зокрема через соціальні мережі (59%);
- Наповнювати сторінку суду в мережі Інтернет актуальною інформацією стосовно зразків процесуальних документів та справ, що призначено до розгляду (3,71);
- Забезпечити вчасний початок засідань (4,26);
- Забезпечити врахування побажань учасників процесу при призначенні часу та дня засідання (4,26);
- Забезпечити своєчасне отримання сторонами тексту рішень по справах (11,63% отримали не вчасно);
- Забезпечити працівників суду матеріально-технічними ресурсами (30% вважають, що забезпеченість ресурсами на належному рівні);
- Забезпечити належну роботу системи «Електронний суд» та сприяти її популяризації серед громадян (36% знають про систему, 7% користувалися системою, середня оцінка системи 3,20);
- Надати можливість працівникам апарату суду пройти курс навчання жестової мови задля забезпечення можливості, у разі необхідності, надати допомогу особам з обмеженими можливостями та іншим маломобільним групам населення, які є відвідувачами суду.

2. УЗАГАЛЬНЮЮЧІ ВИСНОВКИ ПО СУДАХ ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Узагальнюючи результати опитувань відвідувачів судів, слід відмітити, що учасники судових процесів, які розглядаються судами Харківської області, позитивно оцінюють якість їх функціонування. Середня оцінка якості суду в Харківській області коливається від 3,79 до 4,71. Серед судів, що знаходяться безпосередньо у м. Харків, оцінка коливається в межах 3,79 – 4,53 (Діаграма 2.1.). Серед інших судів оцінка коливається в межах 3,98 – 4,71(Діаграма 2.2.).

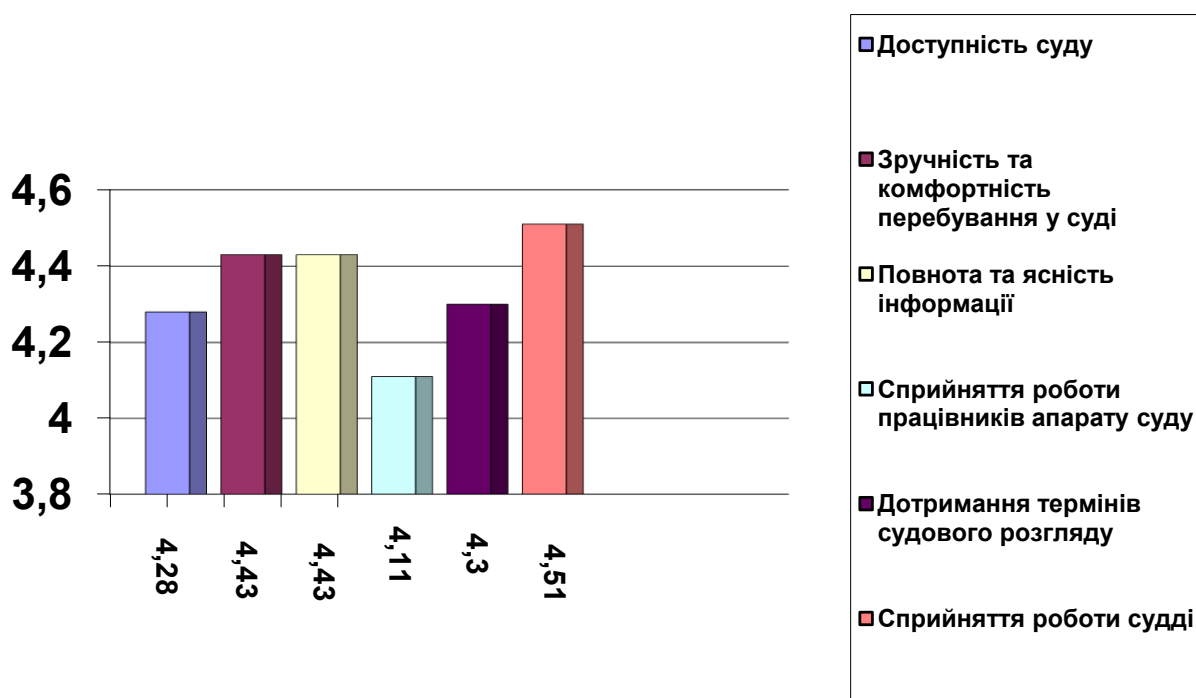


Діаграма 2.1. Середні оцінки якості роботи судів у м. Харкові



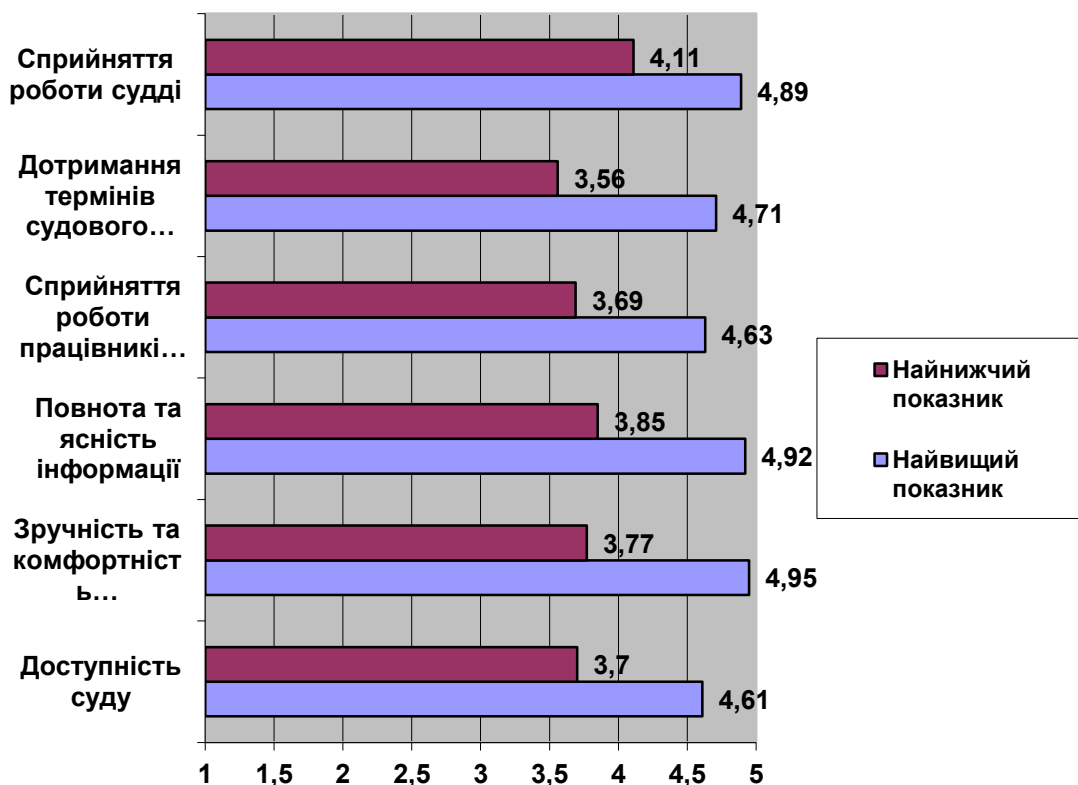
Діаграма. 2.2. Середня оцінка якості роботи судів у Харківській області

Середня оцінка якості роботи судів по 6 показникам у всіх 42 судах області коливається в межах 4,11 - 4,51 балів (Діаграма 2.3.).



Діаграма 2.3. Розподіл вимірів якості за діапазоном їх зміни по судах Харківської області

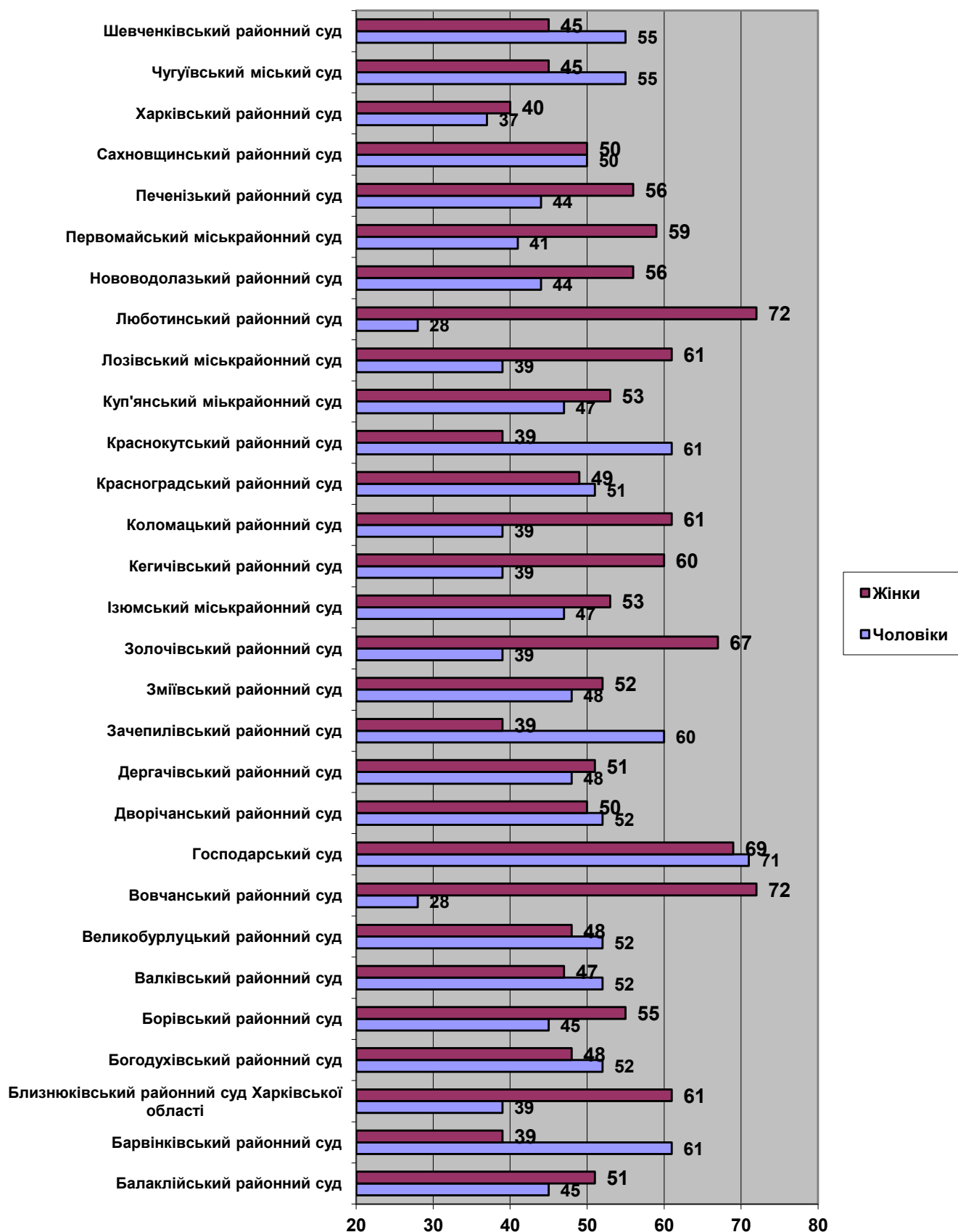
В той же час, аналіз якості роботи судів за основними вимірами свідчить про певну диференціацію показників.



Діаграма 2.4. Найвищі та найнижчі показники вимірів якості серед судів Харківської області

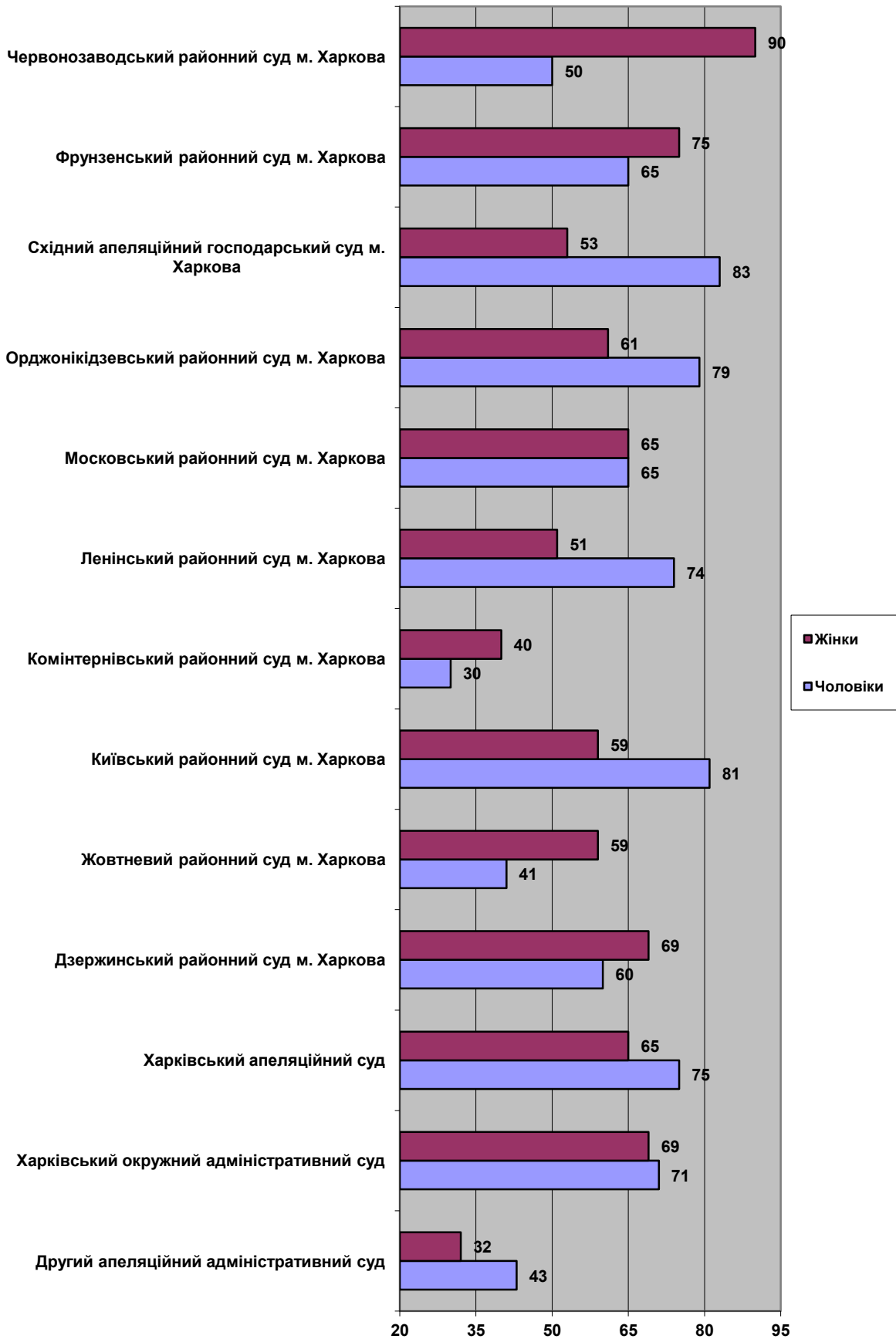
Найменший розрив між кращим та гіршим показником спостерігаємо у випадку показника «Сприйняття роботи судді» (різниця 0,78), що означає, що судді в усіх судах Харківської області досить добре виконують свої обов’язки. До речі, саме цей показник став кращим у цьому році по області (діаграма 2.4.).

Трохи більший розрив у показника «Доступність суду» (різниця 0,91), що також свідчить про те, що доступ до судів Харківської області у більшості випадків забезпечується на досить доброму рівні. Найбільш варіативним став показник «Зручність та комфортність перебування у суді» (різниця 1,18). Найнижчу оцінку отримав показник «Дотримання термінів судового розгляду». Це пов’язано із недостатньою кількістю функціонуючих суддів по судах Харківської області. Через неуккомплектованість штату суддів, завантаженість працюючих суддів дуже велика. Вони фізично не встигають дотримуватися строків, проте навіть за умов гострої нестачі кадрів, у деяких судах Харківської області цей показник є досить високим.



Діаграма 2.5. Активність чоловіків та жінок в опитуванні по судах Харківської області

Гендерний аспект показав, що більшу активність при опитуванні по області проявляли жінки (діаграма 2.5.).



Діаграма 2.6. Активність чоловіків та жінок в опитуванні по судах м. Харкова

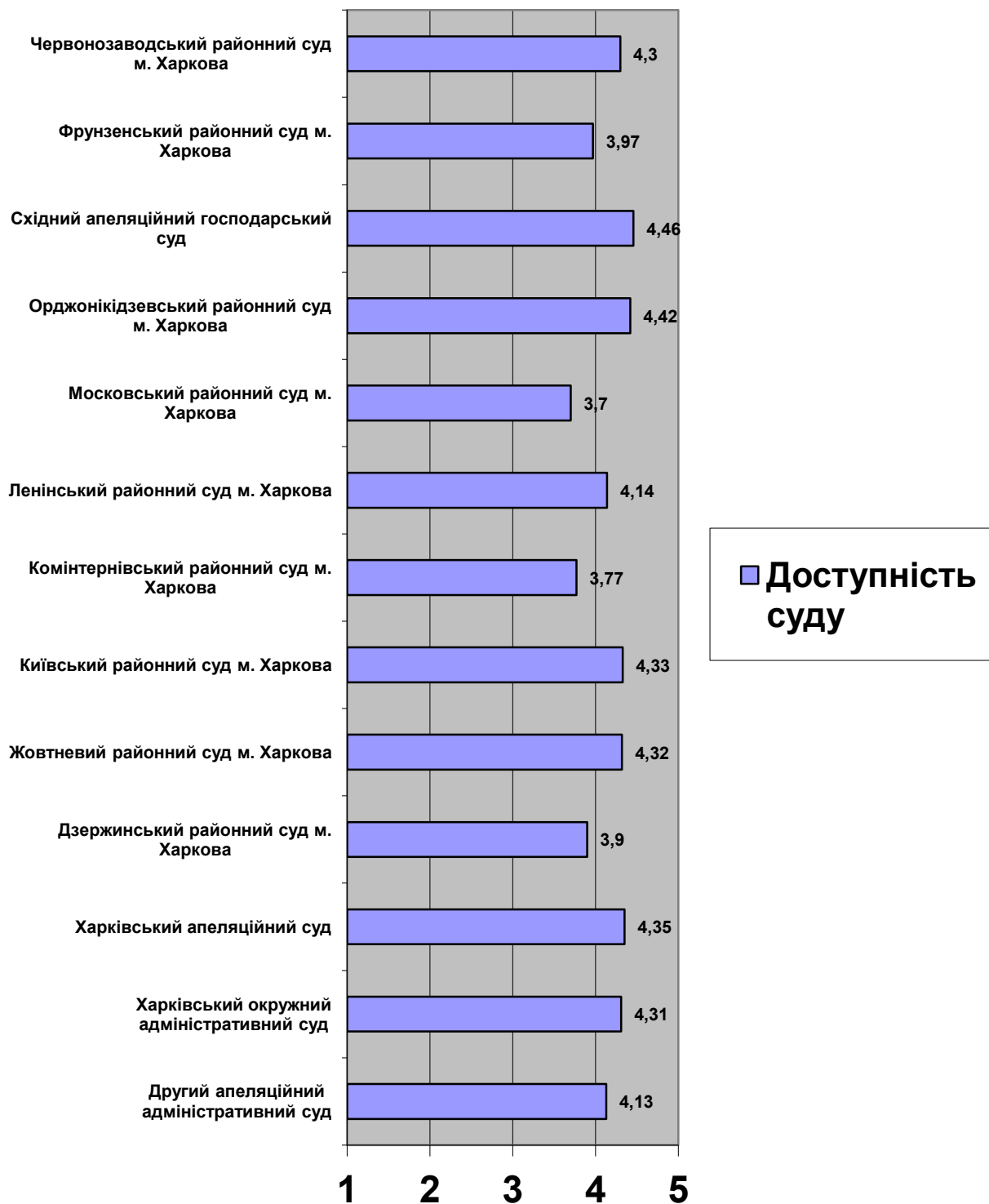
Гендерний аспект показав, що більшу активність при опитуванні по місту Харкову проявляли чоловіки (діаграма 2.6.).

Таким чином, гендерні відмінності майже відсутні у таких судах: Харківський районний суд Харківської області, Сахновщинський районний суд Харківської області, Красноградський районний суд Харківської області, Ізюмський міськрайонний суд Харківської області, Зміївський районний суд Харківської області, Дергачівський районний суд Харківської області, Дворічанський районний суд харківської області, Господарський районний суд Харківської області, Великобурлуцький районний суд Харківської області, Валківський районний суд Харківської області, Богодухівський районний суд Харківської області, Московський районний суд м. Харкова.

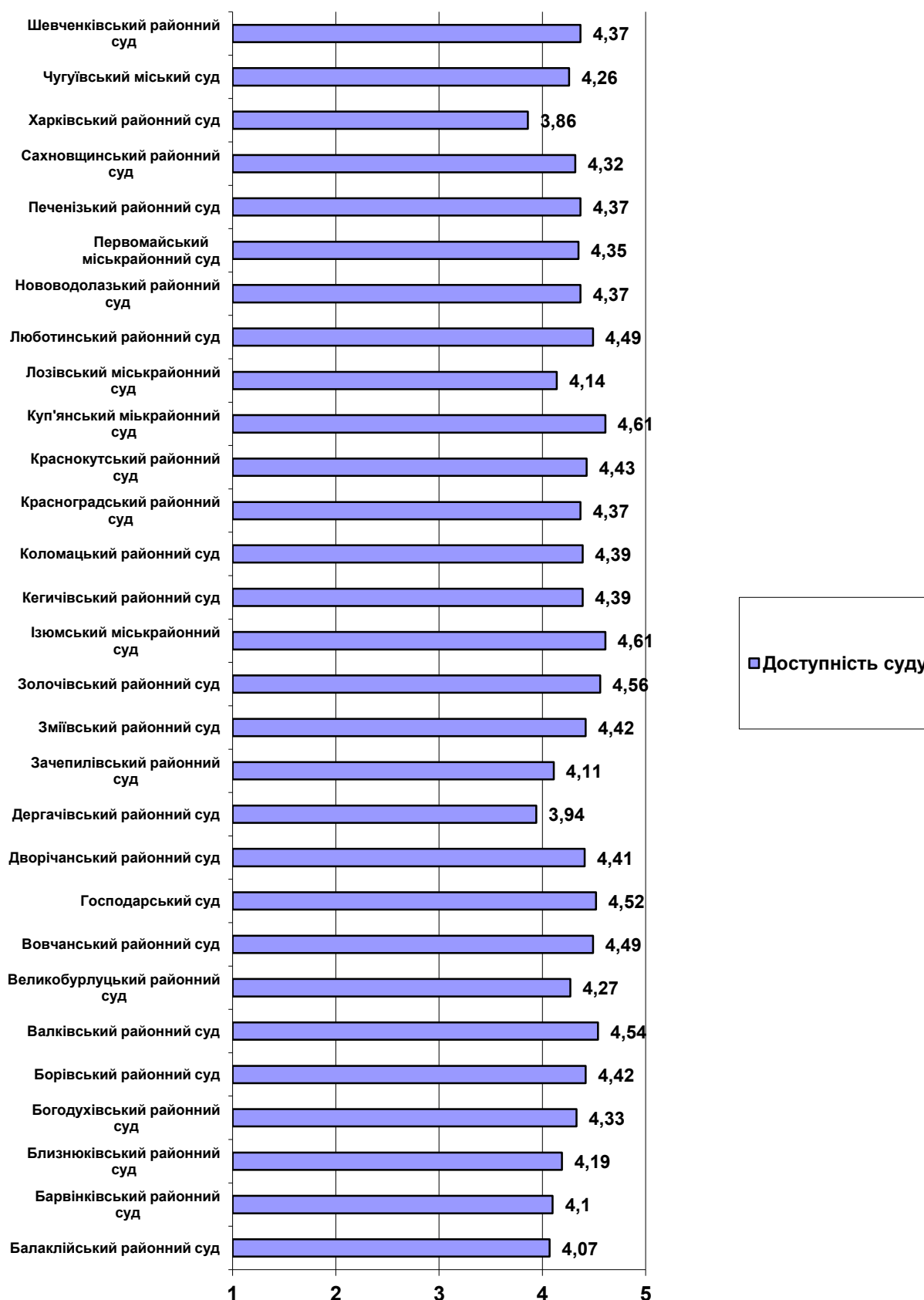
3. ЗАГАЛЬНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

Зазначені у цьому розділі рекомендації можуть бути використані кожним судом у своїй роботі для покращення якості функціонування суду.

ДОСТУПНІСТЬ СУДУ



Діаграма 3.1. Виміри доступності суду в судах м. Харкова



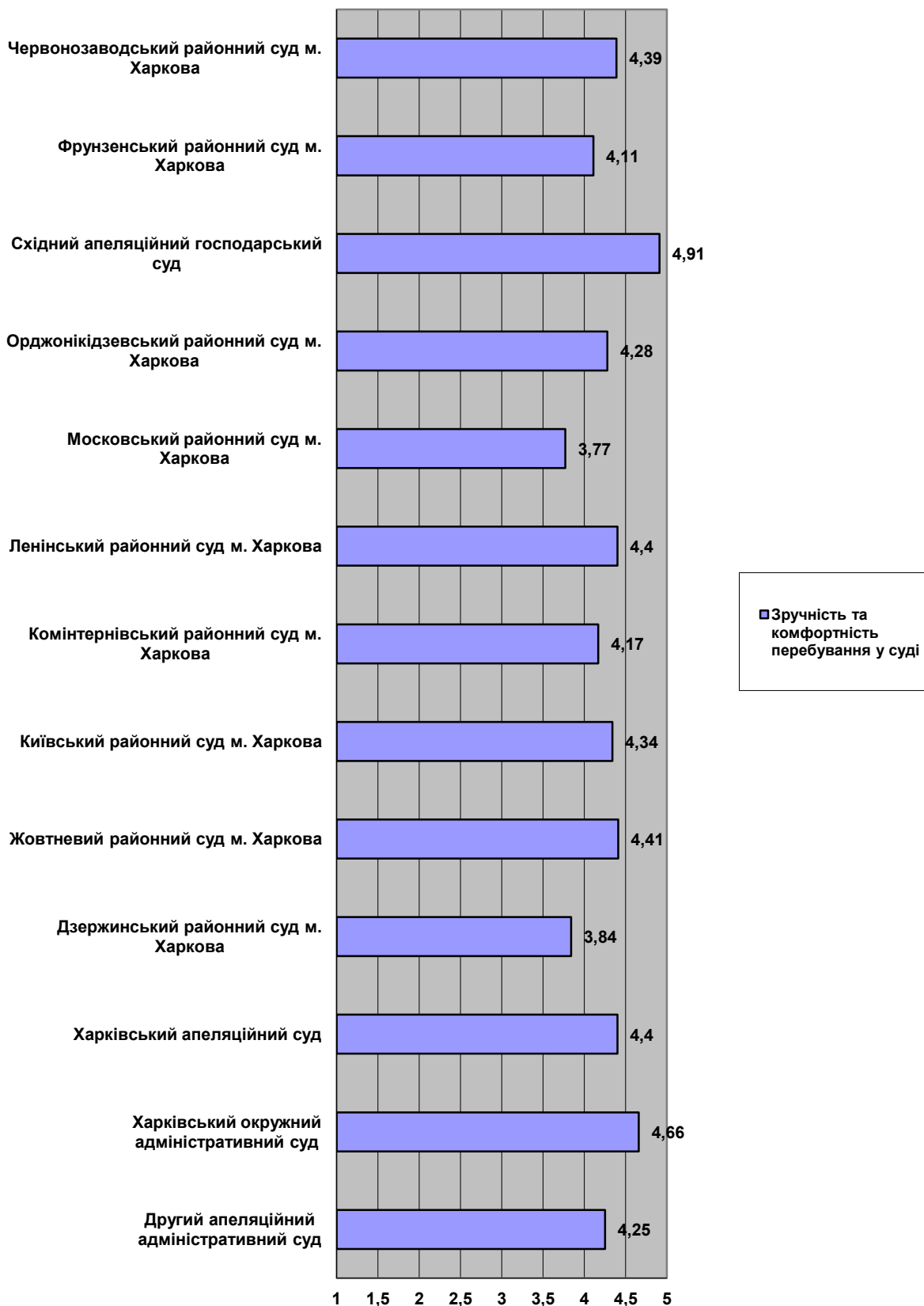
Діаграма 3.2. Виміри доступності суду в судах Харківської області

При розгляді такого виміру якості, як «Доступність суду» спостерігаємо таку оцінку – 4,28. Найвищою оцінкою серед усіх 42 судів Харківської області є 4,61 (Ізюмський та Куп'янський міськрайонні суди), найнижчою – 3,70 (Московський районний суд м. Харкова). Розглядаючи лише суди м. Харкова, найкращим стає Східний апеляційний господарський суд(4,46), найгіршим – Московський районний суд м. Харкова (3,70) (діаграма 3.1.) Серед судів, що знаходяться поза межами міста Харкова, то найкращими стали Ізюмський та Куп'янський міськрайонні суди (4,61), а найгіршим Харківський районний суд (3,86) (діаграма 3.2.)

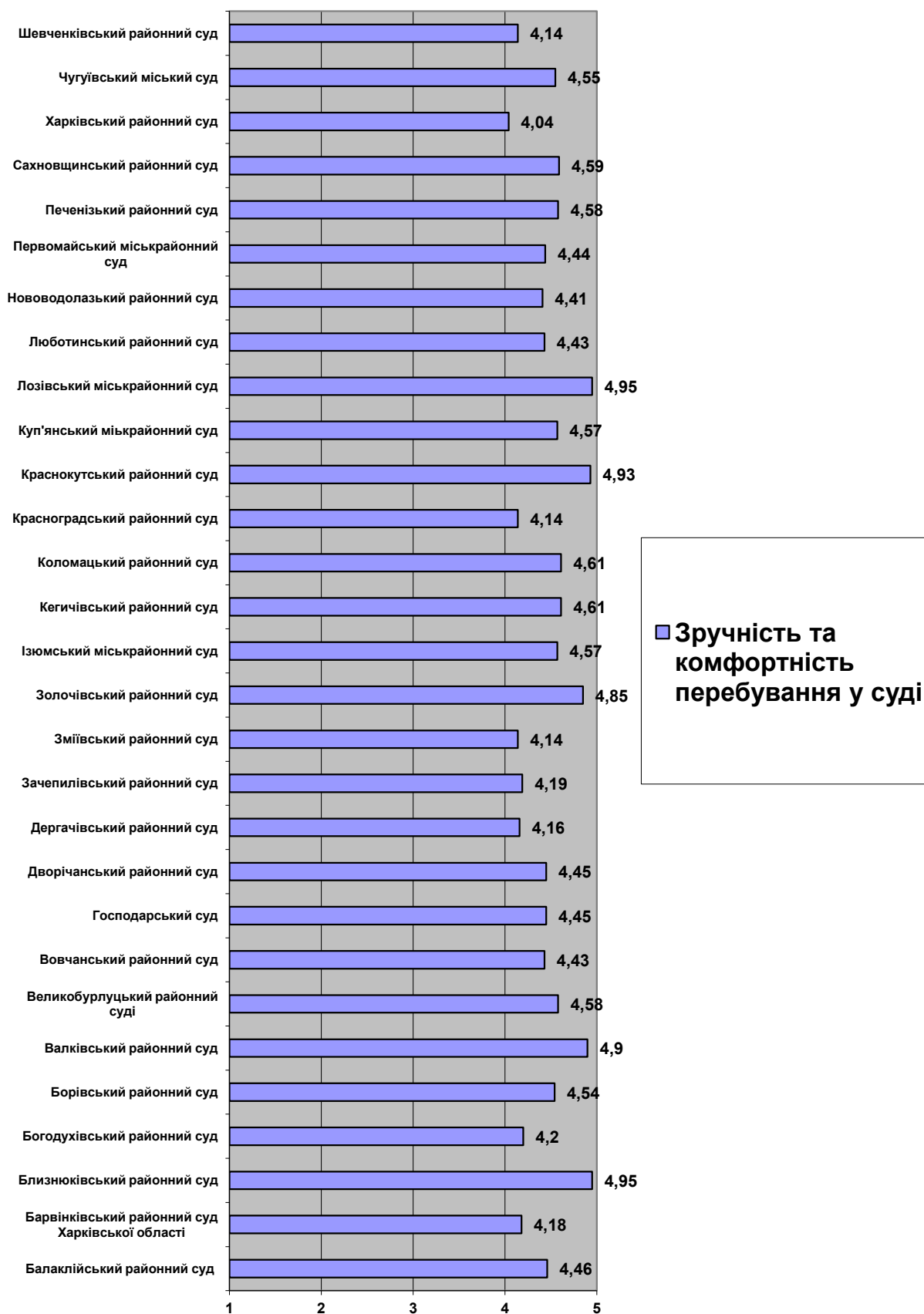
Рекомендації:

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. Забезпечити можливість безперешкодно дістатися до будівлі суду людям з обмеженими можливостями.
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 ГО до створення при судах безкоштовних консультаційних пунктів, де найбільшій прошарки населення можуть отримати якісну юридичну допомогу (можливо звернутись до центрів надання правової допомоги задля організації годин прийому).
5. Забезпечити наявність у суді судової охорони.

Зручність та комфортність перебування у суді



Діаграма. 3.3. Виміри зручності та комфортності перебування у судах м. Харкова

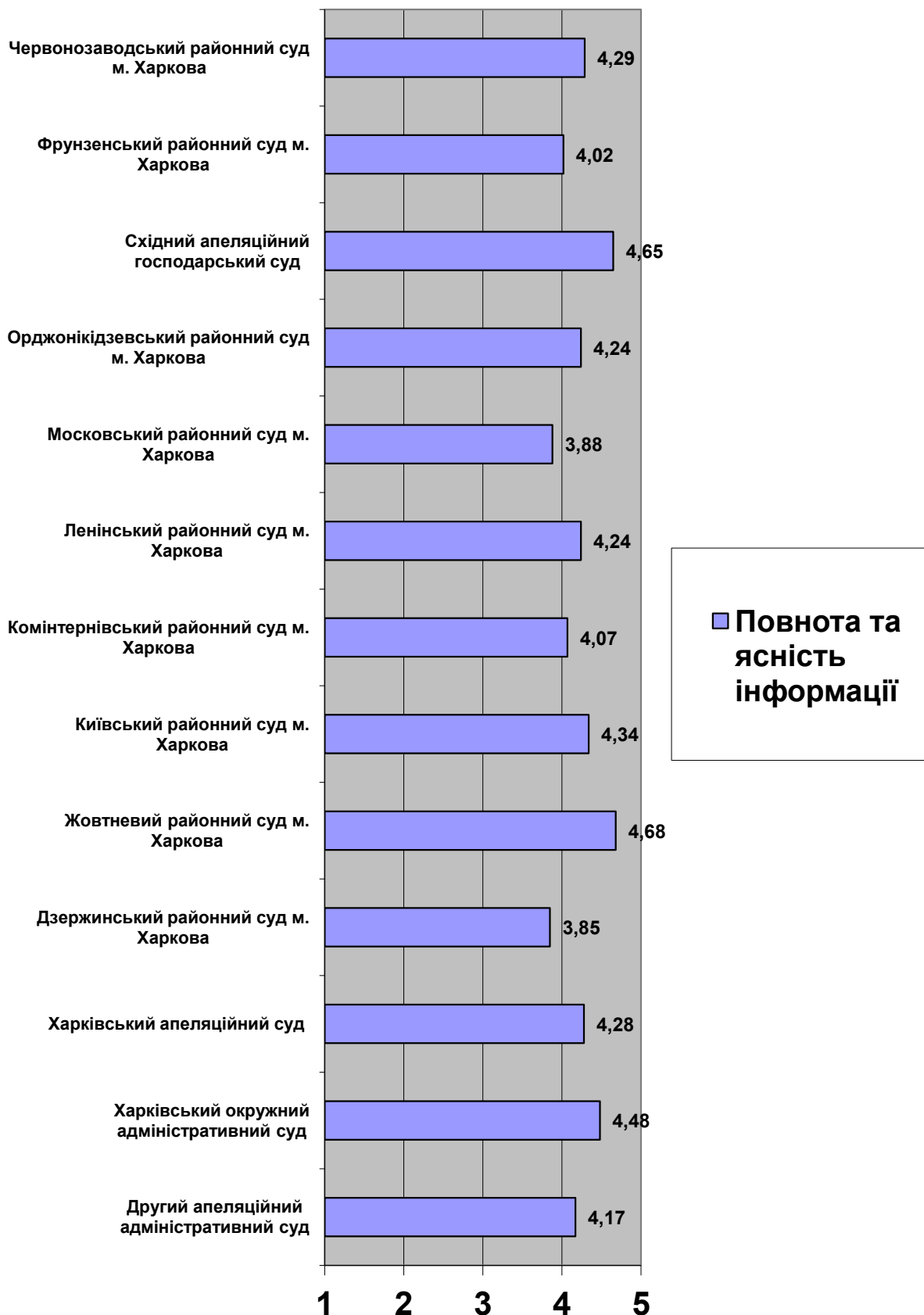


Діаграма 3.4. Виміри зручності та комфортності перебування у суді Харківської області

Розглядаючи показник якості «Зручність та комфортність перебування у суді» відмічаємо середню оцінку 4,43, що є досить високим показником. Найкращим результатом цього показнику є 4,95 (Близнюківський районний та Лозівський міськрайонний суди), найгіршим – 3,77 (Московський районний суд м. Харкова). Розглядаючи лише суди м. Харкова, найкращим стає Східний апеляційний господарський суд (4,91), найгіршим – Московський районний суд м. Харкова (3,77) (діаграма 3.3.). Серед судів, що знаходяться поза межами міста Харкова, то найкращими стали Лозівський та Близнюківський суди (4,95), а найгіршим Харківський районний суд (4,04) (діаграма 3.4.).

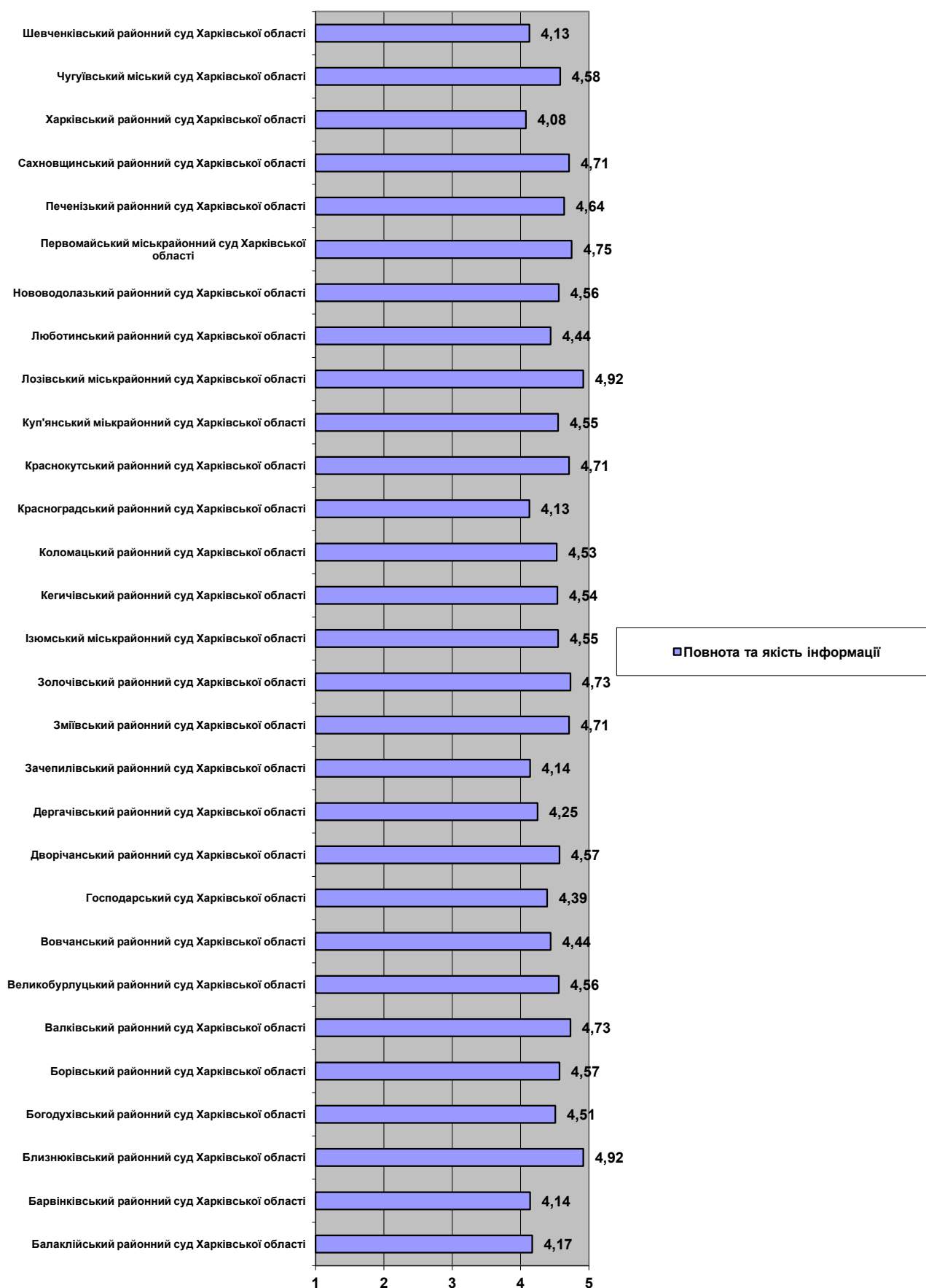
Рекомендації:

1. Проаналізувати можливість розміщення у суді інформаційні вказівники про місце розташування кабінетів, залів судових засідань, побутових приміщень. Розробити систему вказівників в приміщенні суду для полегшення орієнтування відвідувачів в суді.
2. 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).
3. Звернутися до ТУ ДСА України в Харківській області з клопотанням виділити кошти для проведення ремонтних робіт, покращення матеріально-технічної бази (зокрема, закупити столи та стільці для відвідувачів, встановити прилади кондиціонування повітря у залах судових засідань тощо)
4. Розглянути можливість укласти угоду на конкурсній основі на оренду місця в приміщенні суду під кавовий автомат. При можливості встановити прилади з питною водою. Встановити вільний доступ до безпроводної мережі Інтернет (Wi-Fi), якщо таке відсутнє.
5. Обстежити приміщення на предмет освітлення та забезпечити його покращення, зокрема зони роботи з інформаційними стендами та документами.
6. З метою уникнення ускладнень для відвідувачів в отриманні інформації про порядок платежів та здійснення таких платежів встановити спеціально обладнаний платіжний електронний термінал.



Діаграма 3.5. Вимір повноти та ясності інформації в судах м. Харкова

Оцінка рівня задоволеності громадян якістю функціонування судів: Харківська область, МПР, 2019



Діаграма 3.6. Вимір повноти та якості інформації у судах Харківської області

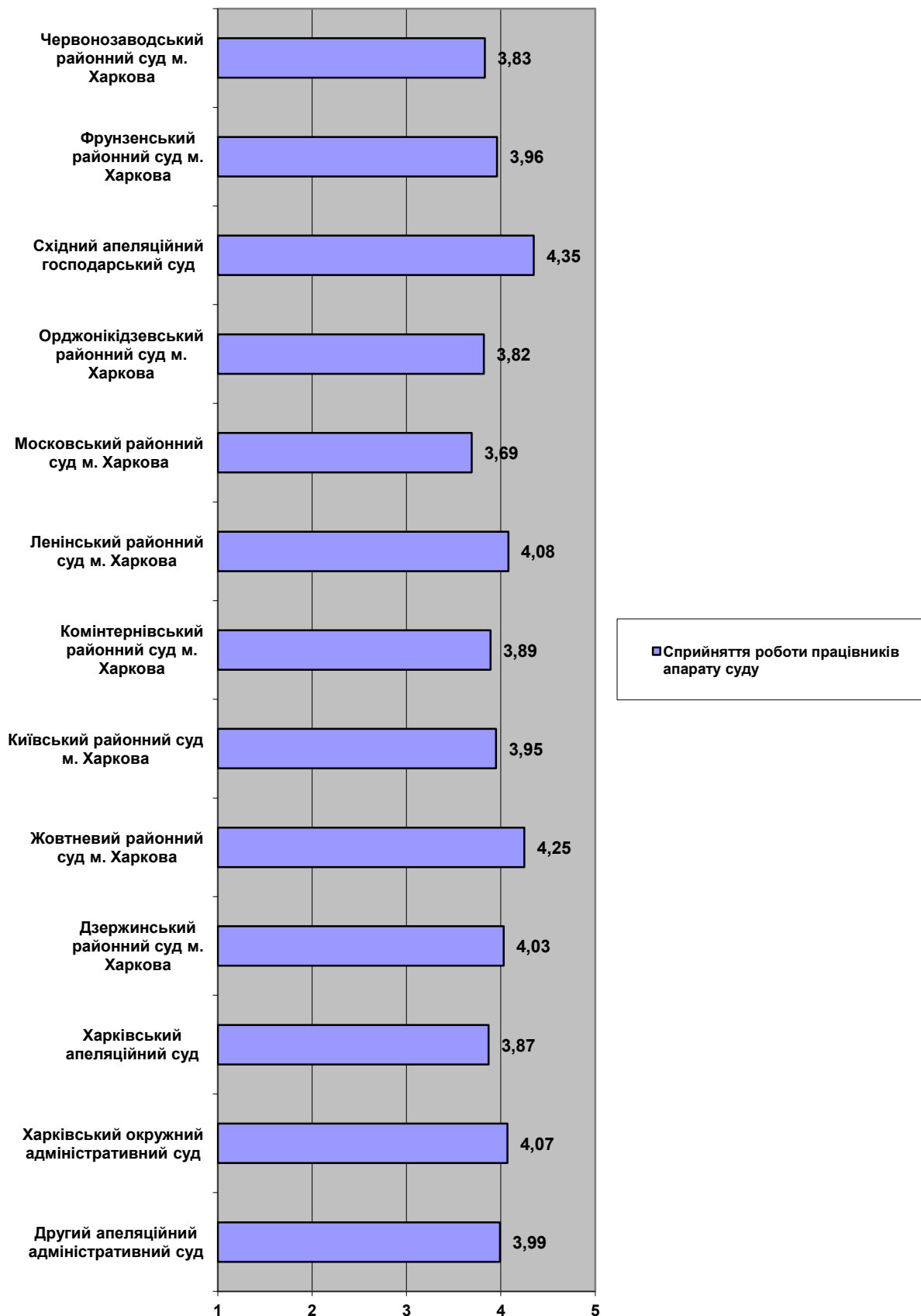
Аналогічна ситуація із показником «Повнота та ясність інформації», де середня оцінка по Харківській області – 4,43. Найвищою оцінкою в цій категорії стала 4,92 – також дуже високий показник (Близнюківський районний суд), найгіршою – 3,85 (Дзержинський районний суд м. Харкова). Розглядаючи лише суди м. Харкова, найкращим стає Жовтневий районний суд м. Харкова (4,68), найгіршим – Дзержинський районний суд м. Харкова (3,85) (діаграма 3.5.). Серед судів, що знаходяться поза межами міста Харкова, то найкращими стали Лозівський та Близнюківський суди (4,92), а найгіршим Харківський районний суд (4,08) (діаграма 3.6.).

Зауваженнями до судів стосовно цього показника були: додати чи оновити інформацію на інформаційних стендах щодо зразків заяв, скарг, клопотань, забезпечити наявність інформації про розташування кабінетів, встановлення необхідних табличок.

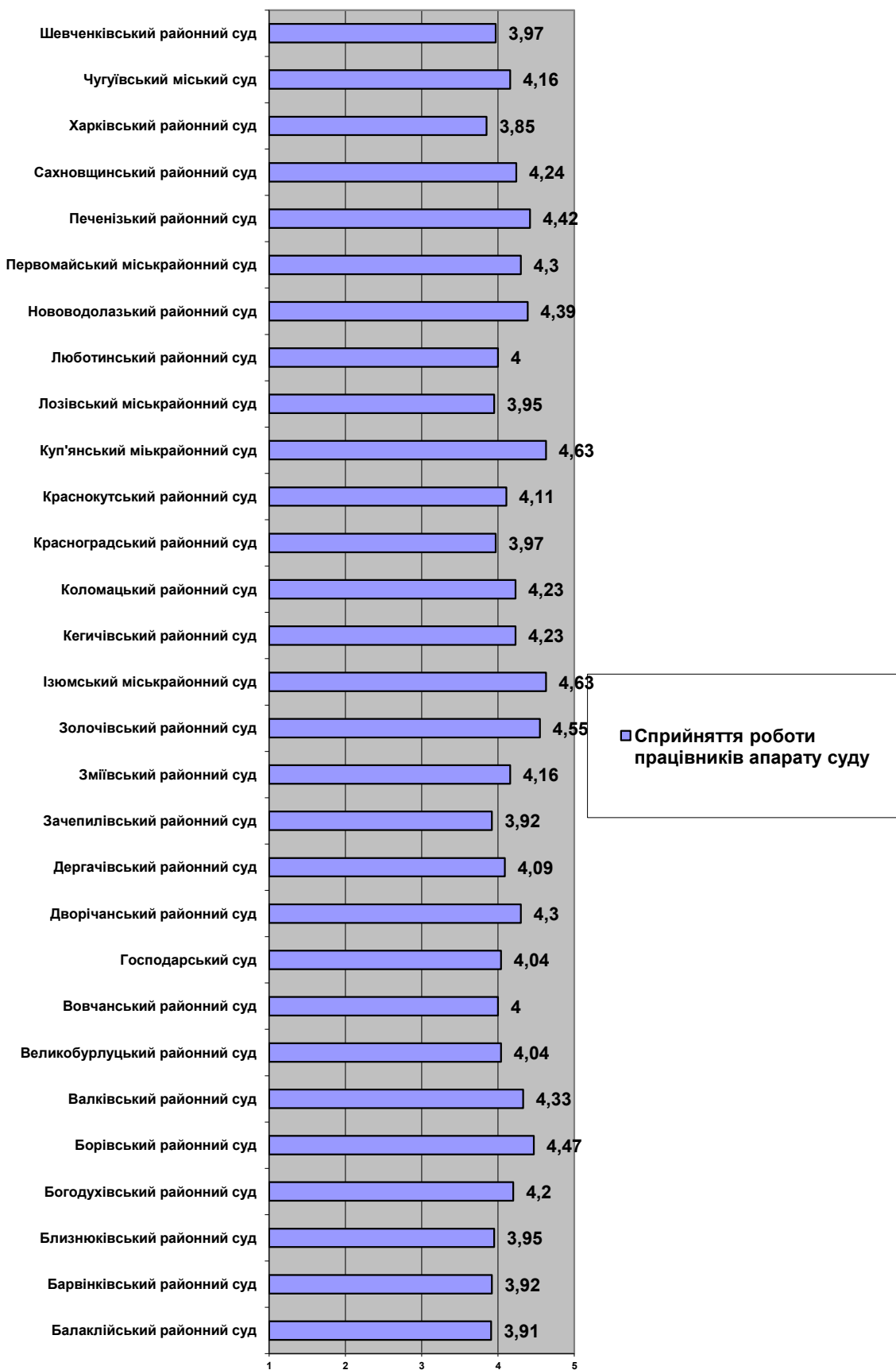
Рекомендації:

1. Розглянути можливість постійного моніторингу потреб відвідувачів суду в інформації, на основі результатів моніторингу оновлювати інформаційні стенди додаючи потрібну інформацію. За потребою, розглядати можливості встановлення додаткових інформаційних стендів.
2. Проаналізувати можливість розроблення системи 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. Забезпечити можливість більш оперативно розміщувати на інформаційних стендах суду інформацію щодо графіку справ, призначених до розгляду, витяги з законодавства України та документів міжнародного права, які регулюють питання звернення до суду, та зразки процесуальних документів. Дублювати актуальну інформацію на сторінці суду в мережі Інтернет.
4. Розглянути можливість поряд з інформацією щодо порядку сплати судових зборів, розмістити роз'яснення щодо цілей платежів та різницю між ними і оплатою адвокатських послуг.
5. Розглянути можливість 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.
6. Проаналізувати ситуацію щодо надання консультацій відвідувачам суду в телефонному режимі. Визначити типові питання відвідувачів суду, які зазвичай задають в телефонному режимі, та розробити на них стандартні консультації. По можливості відкрити «гарячу» телефонну лінію для консультування громадськості.

СПРИЙНЯТТЯ РОБОТИ ПРАЦІВНИКІВ АПАРАТУ СУДУ



Діаграма 3.7. Виміри сприйняття роботи працівників апарату суду в судах м. Харкова



Діаграма 3.8. Виміри сприйняття роботи працівників апарату суду в судах Харківської області

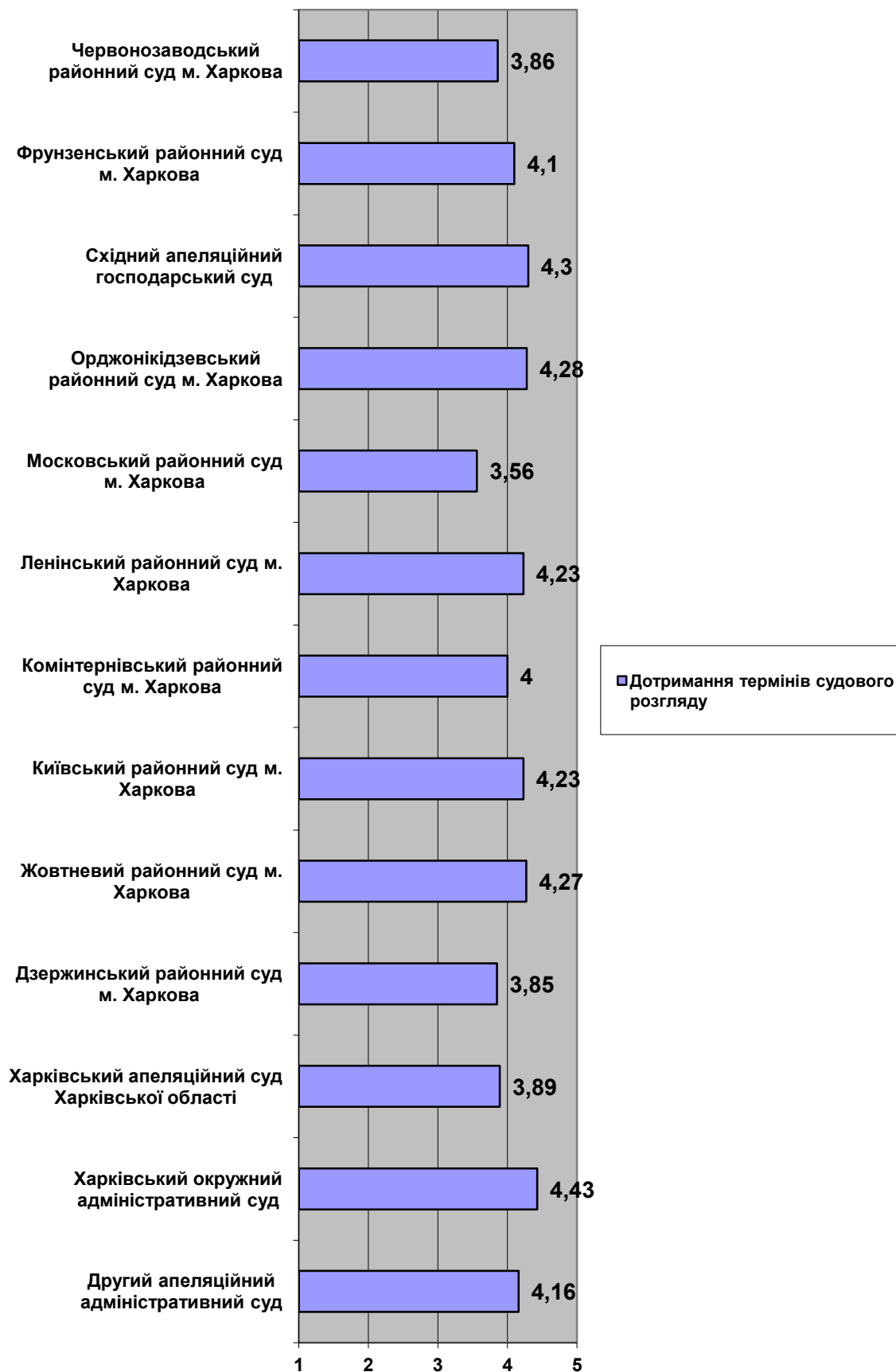
Найнижчим показником цього річного опитування став «Сприйняття роботи працівників апарату суду» - 4,11. Найвища оцінка у цьому блоці – 4,63 (Ізюмський міськрайонний суд), найнижча – 3,69 (Московський районний суд м. Харкова). Розглядаючи лише суди м. Харкова, найкращим стає Східний апеляційний господарський суд (4,35), найгіршим – Московський районний суд м. Харкова (3,69) (діаграма 3.7.). Серед судів, що знаходяться поза межами міста Харкова, то найкращими стали Ізюмський та Куп'янський міськрайонні суди (4,63), а найгіршим Харківський районний суд (3,85) (діаграма 3.8.).

Рекомендації:

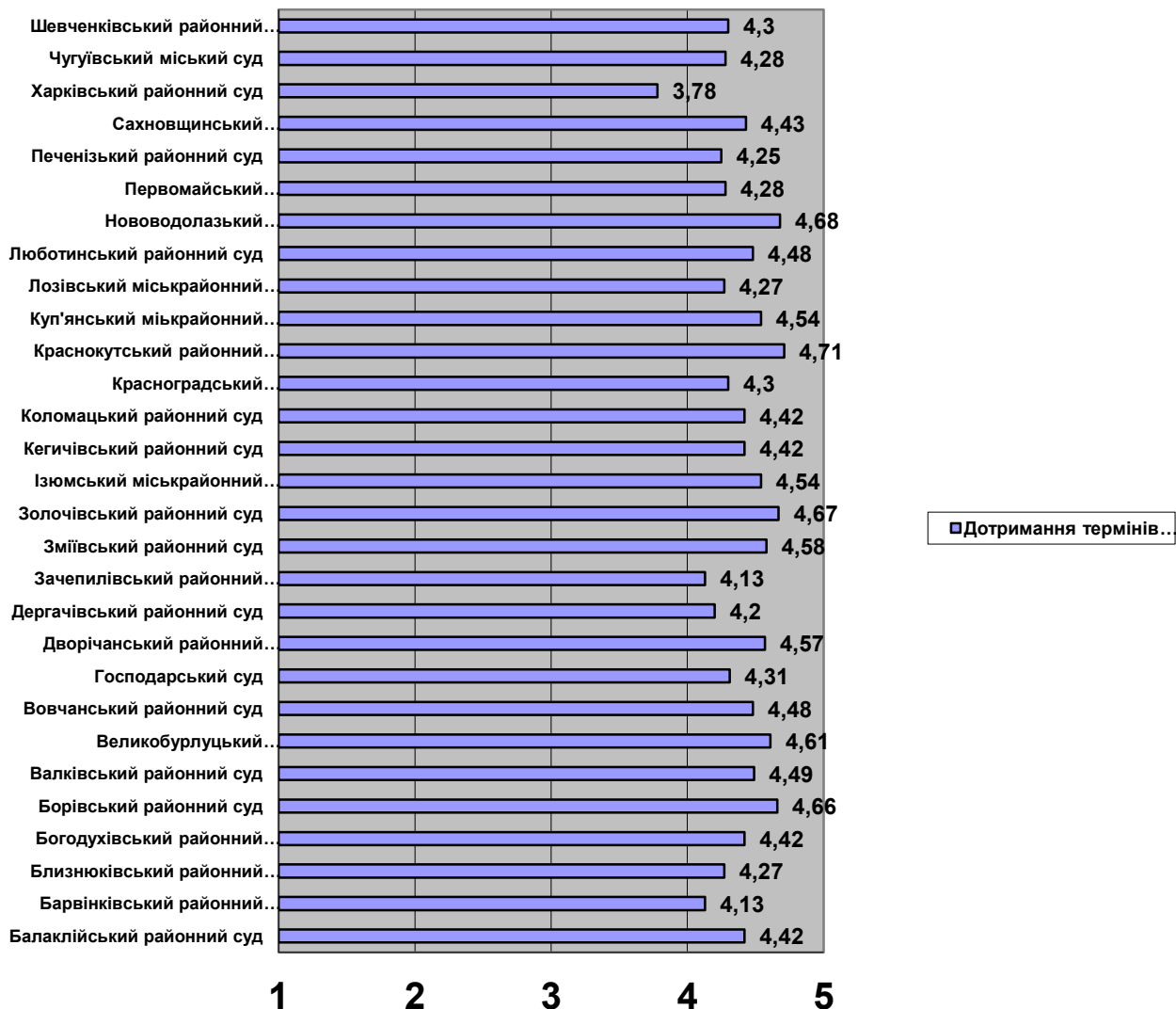
1. Розглянути можливість введення в постійну практику внутрішнього оцінювання працівників суду. На його основі формувати базу потреб персоналу в саморозвитку та покращенні навичок, зокрема з управління конфліктами, комунікацій з клієнтами, лідерства, а також сприяти їх задоволенню.
2. Для підвищення та вдосконалення професіоналізму працівників апарату суду сприяти їх участі в різного роду навчальних заходах, тренінгах, спрямованих на їх розвиток. Зокрема, проходження базового навчання жестової мови.
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.
5. Звертатися у відповідні органи за фінансуванням для забезпечення працівників апарату суду матеріально технічними ресурсами задля підвищення ефективності.

Зауваження до судів щодо цього блоку були спрямовані не прямо на дії працівників апарату суду, а на недостатню забезпеченість матеріальними ресурсами, через яку обов'язки виконуються не в повній мірі, чи не в строки.

ДОТРИМАННЯ ТЕРМІНІВ СУДОВОГО РОЗГЛЯДУ



Діаграма 3.9. Виміри дотримання термінів судового розгляду в судах м. Харкова



Діаграма 3.10. Виміри дотримання термінів судового розгляду в судах Харківської області

Щодо показника «Дотримання термінів судового розгляду», то маємо середню оцінку 4,30, що є досить непогано. Найвищою оцінкою в цьому блоці є 4,71 (Краснокутський районний суд), найнижчою – 3,56 (Московський районний суд м. Харкова). Розглядаючи лише суди м. Харкова, найкращим стає Харківський окружний адміністративний (4,43), найгіршим – Московський районний суд м. Харкова (3,56) (діаграма 3.9.). Серед судів, що знаходяться поза межами міста Харкова, то найкращим став Краснокутський районний суд (4,71), а найгіршим Харківський районний суд (3,76) (діаграма 3.10.).

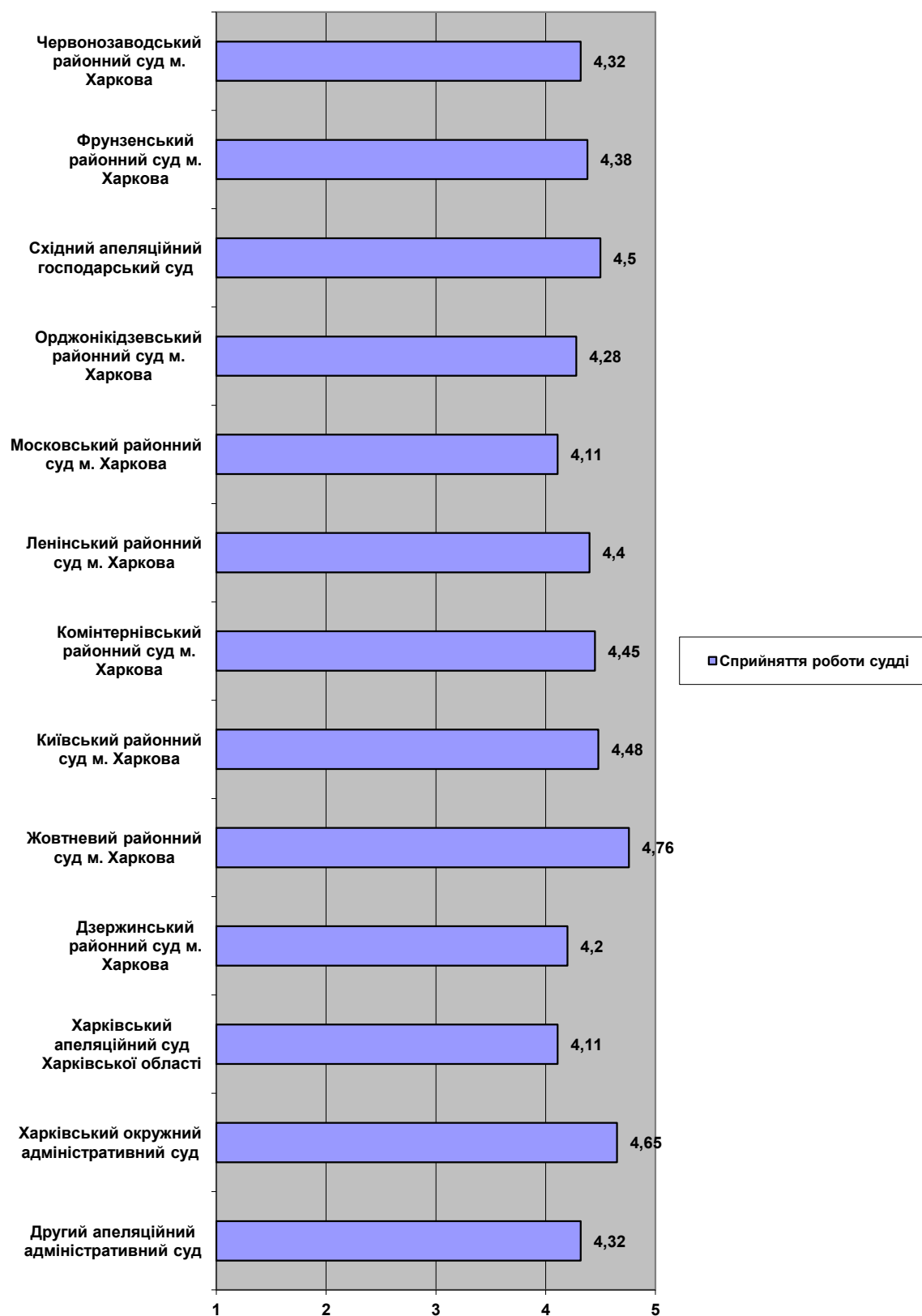
Рекомендації:

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. Толерантно пояснювати учасникам засідань причини затримок засідань та можливості вчасно та доступно мовою попереджати їх про перенесення розгляду їх справи.

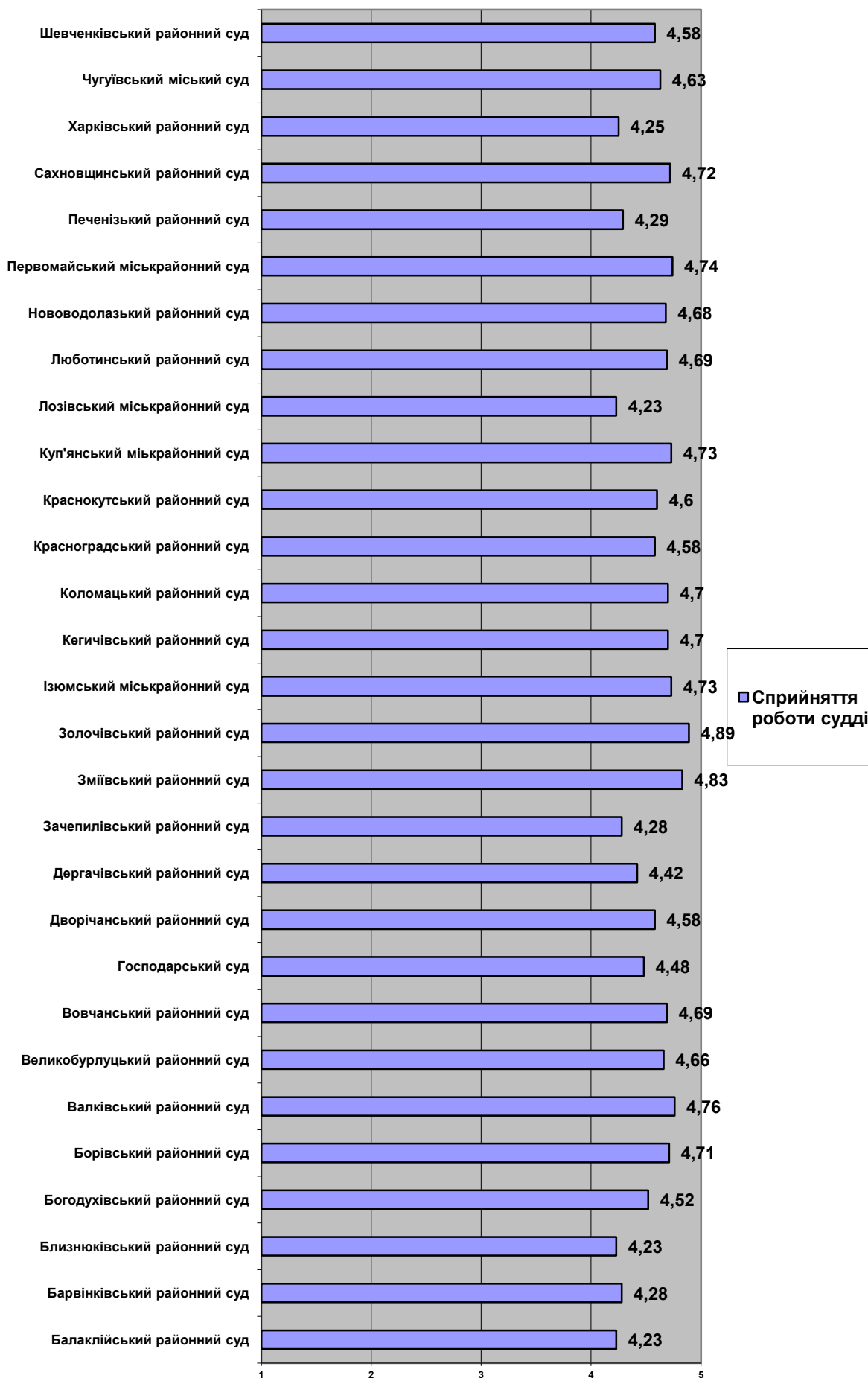
3. Розглянути можливість більш ретельно планувати порядок засідань та завчасно інформувати сторони про час початку та можливі затримки. При формуванні графіків розгляду справ закладати люфт часу, який можливо буде використати для виключення затримок при початку розгляду справи.
4. За можливості намагатися враховувати позиції сторін щодо часу засідання.
5. Запровадити практику попереднього інформування учасників судових справ щодо всіх аспектів їх перебігу. Вчасно та в повному обсязі інформувати сторони процесу про його хід.
6. Забезпечити наявність достатньої кількості працюючих суддів задля зменшення навантаження на суддів.

Зауваження до судів стосовно термінів були в основному спрямовані не на працюючий персонал, що затримує інформування, надсилання документів чи призначення справ до розгляду, а малу чисельність суддів та працівників апарату суду, що значно ускладнює роботу. Майже в кожному суді було прохання збільшити штат працівників, аби зменшити завантаженість на суддів. Також, у деяких судах були ситуації невчасного відправлення рішень суду поштою та невчасний початок судового засідання (що в частині випадків стається через малу кількість залів судових засідань).

СПРИЙНЯТТЯ РОБОТИ СУДДІ



Діаграма 3.11. Виміри сприйняття роботи судді в судах м. Харкова



Діаграма 3.12. Виміри сприйняття роботи судді в судах Харківської області

Останній показник є найвищим цього року. Це «Сприйняття роботи судді», що має середню оцінку 4,51, що, звичайно, не може не тішити. Найвищою оцінкою в цьому блоці є 4,89 (Золочівський районний суд), найнижчою – 4,11 (Московський районний суд м. Харкова). Проблема, що стосується більшості судів Харківської області – недостатня кількість суддів по судах. Розглядаючи лише суди м. Харкова, найкращим стає Жовтневий районний суд м. Харкова (4,76), найгіршим – Московський районний суд м. Харкова і харківський апеляційний суд (4,11) (діаграма 3.11.). Серед судів, що знаходяться поза межами міста Харкова, то найкращим став Золочівський районний суд (4,89), а найгіршим Близнюківський районний суд Харківської області, Лозівський міськрайонний суд Харківської області (4,23) (діаграма 3.12.).

Рекомендації:

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. Звернути увагу суддів на необхідність 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 навиків спілкування з клієнтами.
6. Гарантувати контроль об'єктивності розгляду судових справ шляхом співпраці з громадськістю, ЗМІ.

Саме збільшення штату суддів і стало топ-пропозицією серед респондентів. Проте робота діючих суддів оцінена на високому рівні. Це дозволяє зробити висновок, що в судах з найвищими оцінками питання неупередженості, професіоналізму, етичних якостей суддів приділяється значна увага і контроль з боку керівництва. Досвід таких судів може бути корисним для підвищення ефективності роботи в інших судах. Зауваження, що найчастіше згадувалося – це «урахування побажань сторін при призначенні дати та часу судового розгляду».

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.