



**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 ЗАДОВОЛЕНOSTІ ГРОМАДЯН ЯКІСТЮ  
ОКРЕМИХ АСПЕКТІВ ФУНКЦІОНУВАННЯ СУДІВ  
ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ  
АНАЛІТИЧНИЙ ЗВІТ**

**ПОЛТАВА  
2019**

**Оцінка рівня задоволеності громадян якістю окремих аспектів функціонування судів Полтавської області: аналітичний звіт** / Програма USAID «Нове правосуддя», Громадська спілка «Мережа правового розвитку», Регіональний центр з надання безоплатної вторинної правової допомоги у Полтавській області: О. Черчатий, І. Клименко, Ю. Кикоть, загальна редакція – Є.Полтенко, – Полтава, 2019. - 106 с.

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

Опитування проведено ГС «Мережа правового розвитку» у партнерстві з Регіональним центром з надання безоплатної вторинної правової допомоги у Полтавській області в рамках проекту «Моніторинг доступності та прозорості судів Полтавської, Харківської та Чернівецької областей через оцінку відвідувачами суду», який здійснюється 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, громадських організацій, 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**

<b>1. АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ОПИТУВАННЯ В СУДАХ ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ</b> .....	7
1.1. АВТОЗАВОДСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД М. КРЕМЕНЧУКА ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ .....	7
1.2. ВЕЛИКОБАГАЧАНСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ .....	10
1.3. ГАДЯЦЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ .....	13
1.4. ГЛОБИНСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ.....	16
1.5. ГОСПОДАРСЬКИЙ СУД ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ .....	19
1.6. ГРЕБІНКІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ .....	21
1.8. ЗІНЬКІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ.....	25
1.9. КАРЛІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ .....	28
1.10. КИЇВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД М. ПОЛТАВИ.....	31
1.11. КОБЕЛЯЦЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ.....	34
1.12. КОЗЕЛЬЩИНСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ .....	37
1.13. КОМСОМОЛЬСЬКИЙ МІСЬКИЙ СУД ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ .....	40
1.14. КОТЕЛЕВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ .....	43
1.15. КРЕМЕНЧУЦЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ.....	46
1.16. КРЮКІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД М. КРЕМЕНЧУКА .....	49
1.17. ЛЕНІНСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД М. ПОЛТАВИ .....	52
1.18. ЛОХВИЦЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ .....	55
1.19. ЛУБЕНСЬКИЙ МІСЬКРАЙОННИЙ СУД ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ .....	57
1.20. МАШІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ .....	59
1.21. МИРГОРОДСЬКИЙ МІСЬКРАЙОННИЙ СУД ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ .....	62
1.22. НОВОСАНЖАРСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ .....	64
1.23. ОКТЯБРСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД М. ПОЛТАВИ .....	66
1.24. ОРЖИЦЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ .....	69
1.25. ПИРЯТИНСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ.....	72
1.26. ПОЛТАВСЬКИЙ АПЕЛЯЦІЙНИЙ СУД.....	75
1.27. ПОЛТАВСЬКИЙ ОКРУЖНИЙ АДМІНІСТРАТИВНИЙ СУД.....	77
1.28. ПОЛТАВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ.....	79
1.29. РЕШЕТИЛІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ .....	82
1.30. СЕМЕНІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ .....	85
1.31. ХОРОЛЬСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ.....	88
1.32. ЧОРНУХІНСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ .....	90
1.33. ЧУТІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ .....	92
1.34. ШИШАЦЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ.....	94
<b>2. УЗАГАЛЬНЮЮЧІ ВИСНОВКИ ПО СУДАХ ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ</b> .....	96
<b>3. ЗАГАЛЬНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ</b> .....	100
3.1. ДОСТУПНІСТЬ СУДУ .....	100
3.2. ЗРУЧНІСТЬ ТА КОМФОРТНІСТЬ ПЕРЕБУВАННЯ В СУДІ .....	101
3.3. ПОВНОТА ТА ЯСНІСТЬ ІНФОРМАЦІЇ .....	102
3.4. СПРИЙНЯТТЯ РОБОТИ ПРАЦІВНИКІВ АПАРАТУ СУДУ .....	103
3.5. ДОТРИМАННЯ ТЕРМІНІВ СУДОВОГО РОЗГЛЯДУ.....	104
3.6. СПРИЙНЯТТЯ РОБОТИ СУДДІ .....	106

## 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. Реалізація проекту у Полтавській області було здійснено у партнерстві з Регіональним центром з надання безоплатної вторинної правової допомоги у Полтавській області.

**Методологія.** Відповідно до методології карток громадянського звітування, якість роботи суду оцінюється з позиції його відвідувача. Досліджуючи думку відвідувача, ми 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.

На підготовчому етапі дослідження було налагоджено зв'язки з представниками судів та проведено з ними робочі зустрічі, на яких представлена методологія опитування карток громадянського звітування, обговорено практику взаємодії між громадянами, які беруть участь у судових слуханнях та персоналом судів. До початку опитування було проведено навчання для волонтерів інтерв'юерів з числа студентів Полтавського юридичного інституту Національного юридичного університету імені Ярослава Мудрого та працівників системи безоплатної вторинної правової допомоги у Полтавській області. Загалом опитування у Полтавській області проводили 71 особа. У травні – червні 2019 року цими інтерв'юерами здійснено опитування 3059 респондентів респондентів – відвідувачів господарського і адміністративного судів та судів загальної юрисдикції Полтавської області (в середньому по 75 респондентів у кожному суді області). Опитування проводилися безпосередньо в приміщеннях судів шляхом індивідуального особистого інтерв'ю.

У ході опитування інтерв'юерами іноді фіксувалися відмови від інтерв'ю. Реакція громадян була різною. Частина громадян реагувала позитивно, оскільки вважали, що дане анкетування допоможе сприяти покращенню якості роботи суду та суддів, інша частина громадян реагувала негативно, у зв'язку з тим, що не вірить у можливість змінити роботу суду на краще. Деякі громадяни відмовлялися проходити анкетування, тому що вважали, що заповнення анкети займе багато часу.

В середньому анкетування займало від 15 до 20 хвилин. Згідно з попереднім аналізом анкет, більшість клієнтів залишилися задоволені роботою суду. Варто наголосити на тому, що частина опитуваних висловили задоволення, що мають можливість надати свою думку з приводу роботи суду в цілому.

Звіт містить результати дослідження громадського сприйняття роботи судів Полтавської області, яке було проведене громадською спілкою «Мережа правового розвитку» у квітні – липні 2019 р.

## 1. АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ОПИТУВАННЯ В СУДАХ ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

### 1.1. АВТОЗАВОДСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД М. КРЕМЕНЧУКА ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

*Вік.* За віком опитані відвідувачі Автозаводського районного суду м.Кременчука Полтавської області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 15,53%; «26-39 років» – 43,69%; «40-59 років» – 33,98%; «60 років і старші» – 6,8%.

*Стать.* 38,83% опитаних становлять чоловіки; 61,17% – жінки.

*Освіта.* 15,53% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 80,58% – вищу та неповну вищу освіту.

*Майновий статус.* За майновим статусом 82,53% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 1,94% – високого статку, а 1,94% ідентифікують себе як бідних. 13,59% опитаних не відповідали.

*Місце проживання респондентів.* 83,5% опитаних виявилися жителями міста Кременчука, решта (16,5%) – жителі інших населених пунктів.

*Процесуальний статус.* 65,05% респондентів представляють у суді особисто себе; 11,65% – іншу особу; 21,36% – не є учасниками судових проваджень. Серед опитаних найбільше є учасниками цивільного процесу – 60,19%. Значно менше учасників інших процесів: кримінальний процес – 1,94%; адміністративний процес – 7,77%; господарський процес – 3,88%.

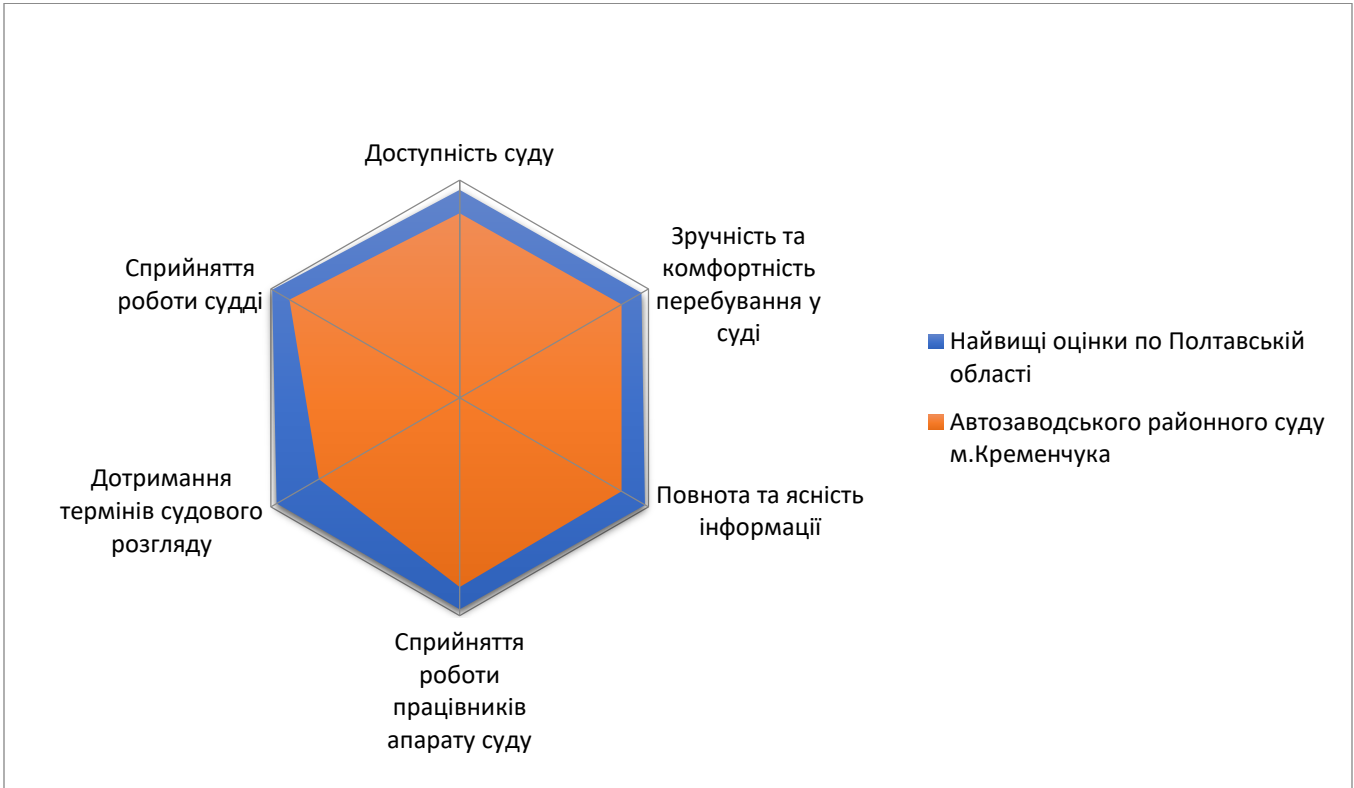
За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,35 бали. Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл. 1.1.

**Таблиця 1.1. – Оцінки якості роботи Автозаводського районного суду м.Кременчука Полтавської області за основними вимірами**

Виміри якості	Автозаводський районний суд м.Кременчука Полтавської області	
	Загальна оцінка	Найвищі оцінки по Полтавській області
Доступність суду	<b>4,24</b>	<b>4,78</b>
Зручність та комфортність перебування у суді	<b>4,29</b>	<b>4,82</b>
Повнота та ясність інформації	<b>4,29</b>	<b>4,91</b>
Сприйняття роботи працівників апарату суду	<b>4,34</b>	<b>4,85</b>
Дотримання термінів судового розгляду	<b>3,73</b>	<b>4,85</b>

Сприйняття роботи судді	<b>4,51</b>	<b>4,97</b>
-------------------------	-------------	-------------

На діаграмі 1.1. проілюстровано, в яких напрямках Автозаводський районний суд м.Кременчука Полтавської області має удосконалювати свою роботу, аби наблизити результати з оцінки якості до найвищих в області за основними вимірами.



**Діаграма 1.1. Якість роботи Автозаводського районного суду м.Кременчука Полтавської області за основними вимірами**

Таким чином, у Автозаводському районному суді м.Кременчука Полтавської області найкраще забезпечуються «Сприйняття роботи судді» (4,51), високу оцінку мають показники «Коректність, доброзичливість, ввічливість» (4,58), і «Належна підготовка до справи та її знання» (4,54), але респонденти найнижче оцінили «Надання можливостей сторонам обґрунтувати свою позицію» (4,47). Найгірше в суді забезпечується «Дотримання термінів судового розгляду» (3,73). Респонденти зазначають, що не завжди враховується побажання при призначенні дня та часу засідання (3,58), порушується графік початку останнього засідання (3,69). Опитані невчасно отримали повістки та повідомлення про розгляд справи (3,77).

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

- удосконалити доступ для людей з обмеженими можливостями до приміщень суду (3,57);
- облаштувати достатню кількість паркувальних місць для автомобілів відвідувачів суду (4,25);

- забезпечити достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання (4,19);
- контролювати якість роботи працівників апарату суду (працівники апарату суду припускаються помилок, які призводять до перероблення документів та (або) порушення строків розгляду справ?) (3,91);
- враховувати побажання учасників судового процесу при призначенні дня та часу засідання (3,58) та більш обґрунтовано пояснювати учасникам судового процесу причини затримки (3,69).



## 1.2. ВЕЛИКОБАГАЧАНСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

*Вік.* За віком опитані відвідувачі Великобагачанського районного суду Полтавської області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 20%; «26-39 років» – 22,86%; «40-59 років» – 31,43%; «60 років і старші» – 25,71%.

*Стать.* 40% опитаних становлять чоловіки; 60% – жінки.

*Освіта.* 48,57% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 51,43% – вищу та неповну вищу освіту.

*Майновий статус.* За майновим статусом 55,72% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 0,0% – високого статку, а 41,43% ідентифікують себе як бідних. 2,86% опитаних не відповіли.

*Місце проживання респондентів.* 64,29% опитаних виявилися жителями смт.Велика Багачка, решта (35,71%) – жителі інших населених пунктів.

*Процесуальний статус.* 51,43% респондентів представляють у суді особисто себе; 0,0% – іншу особу; 45,71% – не є учасниками судових проваджень. Серед опитаних найбільше є учасниками цивільного процесу – 27,14%. Значно менше учасників інших процесів: кримінальний процес – 8,57%; адміністративний процес – 1,43%; справи про адміністративні правопорушення – 14,29%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,0. Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл. 1.2.

**Таблиця 1.2. – Оцінки якості роботи Великобагачанського районного суду Полтавської області за основними вимірами**

Виміри якості	Великобагачанський районний суд Полтавської області	
	Загальна оцінка	Найвищі оцінки по Полтавській області
Доступність суду	<b>3,76</b>	<b>4,78</b>
Зручність та комфортність перебування у суді	<b>3,97</b>	<b>4,82</b>
Повнота та ясність інформації	<b>3,63</b>	<b>4,91</b>
Сприйняття роботи працівників апарату суду	<b>4,35</b>	<b>4,85</b>
Дотримання термінів судового розгляду	<b>4,47</b>	<b>4,85</b>
Сприйняття роботи судді	<b>4,46</b>	<b>4,97</b>

На діаграмі 1.2. проілюстровано, в яких напрямках Великобагачанський районний суд Полтавської області має удосконалювати свою роботу, аби наблизити результати з оцінки якості до найвищих в області за основними вимірами.



**Діаграма 1.2. Якість роботи Великобагачанського районного суду Полтавської області за основними вимірами**

Таким чином, у Великобагачанському районному суді Полтавської області найкраще забезпечуються «Дотримання термінів судового розгляду» (4,47), високу оцінку мають показники «Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання?» (4,54), і «Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи?» (4,50), найнижче респонденти оцінили «Чи вважаєте Ви обґрунтованими затримки/ перенесення слухань у розгляді Вашої справи?» (4,41).

Найгірше в суді забезпечується «Повнота та ясність інформації» (3,63). Респонденти зазначають, що не повною мірою задовольняє наявність в суді інформації щодо зразків документів (заяв, клопотань тощо) (3,87), інформації щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів (3,89). Опитані зазначають, що в суді незручно розташовані інформаційні стенди (дошки об'яв) (3,93).

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

- удосконалити доступ для людей з обмеженими можливостями до приміщень суду (3,47);
- забезпечити доступ до побутових приміщень (туалетів) (3,87), недостатнє освітлення приміщень (3,87);

- забезпечити постійне оновлення інформації щодо зразків документів (заяв, клопотань тощо) (3,87), інформації щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів (3,89);
- контролювати якість роботи працівників апарату суду (працівники апарату суду припускаються помилок, які призводять до перероблення документів та (або) порушення строків розгляду справ?) (4,45).

### 1.3. ГАДЯЦЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

*Вік.* За віком опитані відвідувачі Гадяцького районного суду Полтавської області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 7,04%; «26-39 років» – 57,75%; «40-59 років» – 30,99%; «60 років і старші» – 4,23%.

*Стать.* 36,62% опитаних становлять чоловіки; 63,38% – жінки.

*Освіта.* 15,49% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 84,51% – вищу та неповну вищу освіту.

*Майновий статус.* За майновим статусом 83,09% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 0,0% – високого статку, а 15,49% ідентифікують себе як бідних. 1,41% опитаних не відповіли.

*Місце проживання респондентів.* 60,56% опитаних виявилися жителями м.Гадяч, решта (39,44%) – жителі інших населених пунктів.

*Процесуальний статус.* 18,31% респондентів представляють у суді особисто себе; 21,13% – іншу особу; 60,56% – не є учасниками судових проваджень. Серед опитаних найбільше є учасниками цивільного процесу – 74,65%. Значно менше учасників інших процесів: кримінальний процес – 8,45%; адміністративний процес – 1,41%; справи про адміністративні правопорушення – 1,41%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,36. Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл. 1.3.

**Таблиця 1.3. – Оцінки якості роботи Гадяцького районного суду Полтавської області за основними вимірами**

Виміри якості	Гадяцький районний суд Полтавської області	
	Загальна оцінка	Найвищі оцінки по Полтавській області
Доступність суду	<b>3,83</b>	<b>4,78</b>
Зручність та комфортність перебування у суді	<b>3,87</b>	<b>4,82</b>
Повнота та ясність інформації	<b>3,95</b>	<b>4,91</b>
Сприйняття роботи працівників апарату суду	<b>3,85</b>	<b>4,85</b>
Дотримання термінів судового розгляду	<b>3,91</b>	<b>4,85</b>
Сприйняття роботи судді	<b>3,91</b>	<b>4,97</b>

На діаграмі 1.3. проілюстровано, в яких напрямках Гадяцький районний суд Полтавської області має удосконалювати свою роботу, аби наблизити результати з оцінки якості до найвищих в області за основними вимірами.



**Діаграма 1.3. Якість роботи Гадяцького районного суду Полтавської області за основними вимірами**

Таким чином, у Гадяцькому районному суді Полтавської області найкраще забезпечуються «Повнота та ясність інформації» (3,95), високу оцінку мають показники «Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо справ, що призначені до розгляду?» (4,08), і «Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо зразків документів (заяв, клопотань тощо)?» (4,03), найнижче респонденти оцінили «Чи зручно у суді розташовані інформаційні стенди (дошки об'яв)?» (3,69).

Найгірше в суді забезпечується «Доступність суду» (3,83). Респонденти зазначають, що не зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду (3,60), люди з обмеженими можливостями не можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду (3,82). Опитані наголошують, що коли телефонували до суду, не завжди вдавалось отримати потрібну інформацію (3,88).

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

- удосконалити доступ для людей з обмеженими можливостями до приміщень суду (3,82);

- забезпечити доступ до побутових приміщень (туалетів) (3,65), недостатня кількість зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання (3,82);
- забезпечити зручне розміщення інформаційних стендів (дошки об'яв) (3,69);
- робота судді не завжди була неупереджена та незалежна (3,39).

#### 1.4. ГЛОБИНСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

*Вік.* За віком опитані відвідувачі Глобинського районного суду Полтавської області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 24,29%; «26-39 років» – 37,14%; «40-59 років» – 34,29%; «60 років і старші» – 4,29%.

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

*Освіта.* 52,86% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 47,14% – вищу та неповну вищу освіту.

*Майновий статус.* За майновим статусом 68,57% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 10,0% – високого статку, а 8,57% ідентифікують себе як бідних. 12,86% опитаних не відповідали.

*Місце проживання респондентів.* 55,71% опитаних виявилися жителями м.Глобине, решта (44,29%) – жителі інших населених пунктів.

*Процесуальний статус.* 65,71% респондентів представляють у суді особисто себе; 11,43% – іншу особу; 20,00% – не є учасниками судових проваджень, інше – 2,86 %. Серед опитаних найбільше є учасниками цивільного процесу – 75,71%. Значно менше учасників інших процесів: господарський процес – 1,43%; адміністративний процес – 7,14%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,57. Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл. 1.4.

**Таблиця 1.4. – Оцінки якості роботи Глобинського районного суду Полтавської області за основними вимірами**

Виміри якості	Глобинський районний суд Полтавської області	
	Загальна оцінка	Найвищі оцінки по Полтавській області
Доступність суду	<b>4,43</b>	<b>4,78</b>
Зручність та комфортність перебування у суді	<b>4,35</b>	<b>4,82</b>
Повнота та ясність інформації	<b>4,47</b>	<b>4,91</b>
Сприйняття роботи працівників апарату суду	<b>4,06</b>	<b>4,85</b>
Дотримання термінів судового розгляду	<b>4,47</b>	<b>4,85</b>
Сприйняття роботи судді	<b>4,65</b>	<b>4,97</b>

На діаграмі 1.4. проілюстровано, в яких напрямках Глобинський районний суд Полтавської області має удосконалювати свою роботу, аби наблизити результати з оцінки якості до найвищих в області за основними вимірами.



**Діаграма 1.4. Якість роботи Глобинського районного суду Полтавської області за основними вимірами**

Таким чином, у Глобинському районному суді Полтавської області найкраще забезпечуються «Сприйняття роботи судді» (4,65), високу оцінку мають показники «неупередженість та незалежність (суддя не піддався зовнішньому тиску, якщо такий був)» (4,68), і «коректність, доброзичливість, ввічливість» (4,67), найнижче респонденти оцінили «дотримання процедури розгляду» (4,63).

Найгірше в суді забезпечується «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (4,06). Низьку оцінку мають показники «Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами: однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу» (4,53), і «Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами: доброзичливість, повагу, бажання допомогти» (4,44), найнижче респонденти оцінили «Чи не припускалися працівники апарату суду помилок, які призводили б до перероблення документів та (або) порушення строків розгляду справ?»(1,96).

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

- не завжди вдавалось додзвонитися до суду (4,44);
- забезпечити доступ до побутових приміщень (туалетів) (3,67);
- забезпечити постійне оновлення інформації щодо інформації щодо зразків документів (заяв, клопотань тощо) (4,36) та інформації щодо правил допуску в суд та перебування в ньому (4,14);



- вчасно направляти повістки та повідомлення про розгляд справи (4,39);
- враховувати побажання учасників судового процесу при призначенні дня та часу засідання (4,38).

### 1.5. ГОСПОДАРСЬКИЙ СУД ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

*Вік.* За віком опитані відвідувачі Господарського суду Полтавської області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 10,69%; «26-39 років» – 45,28%; «40-59 років» – 38,36%; «60 років і старші» – 5,66%.

*Стать.* 60,38% опитаних становлять чоловіки; 39,62% – жінки.

*Освіта.* 14,47% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 83,02% – вищу та неповну вищу освіту та 2,52 % вказали інше.

*Майновий статус.* За майновим статусом 78,62% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 9,43% – високого статку, а 4,40% ідентифікують себе як бідних. 7,55% опитаних не відповіли.

*Місце проживання респондентів.* 72,33% опитаних виявилися жителями м.Полтави, решта (27,67%) – жителі інших населених пунктів.

*Процесуальний статус.* 36,48% респондентів представляють у суді особисто себе; 42,77% – іншу особу; 19,50% – не є учасниками судових проваджень. Серед опитаних найбільше є учасниками господарського процесу – 77,36%. Значно менше учасників інших процесів: цивільний процес – 3,14%; кримінальний процес – 4,40%; адміністративний процес – 3,14%; справи про адміністративні правопорушення – 1,26%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,07. Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл. 1.5.

**Таблиця 1.5. – Оцінки якості роботи Господарського суду Полтавської області за основними вимірами**

Виміри якості	Господарський суд Полтавської області	
	Загальна оцінка	Найвищі оцінки по Полтавській області
Доступність суду	<b>3,96</b>	<b>4,78</b>
Зручність та комфортність перебування у суді	<b>4,20</b>	<b>4,82</b>
Повнота та ясність інформації	<b>4,08</b>	<b>4,91</b>
Сприйняття роботи працівників апарату суду	<b>4,05</b>	<b>4,85</b>
Дотримання термінів судового розгляду	<b>4,07</b>	<b>4,85</b>
Сприйняття роботи судді	<b>4,25</b>	<b>4,97</b>

На діаграмі 1.5. проілюстровано, в яких напрямках Господарський суд Полтавської області має удосконалювати свою роботу, аби наблизити результати з оцінки якості до найвищих в області за основними вимірами.



**Діаграма 1.5. Якість роботи Господарського суду Полтавської області за основними вимірами**

Таким чином, у Господарському судді Полтавської області найкраще забезпечуються «Сприйняття роботи судді» (4,25), високу оцінку мають показники «Надання можливостей сторонам обґрунтувати свою позицію» (4,46), і «Належна підготовка до справи та знання справи» (4,30), найнижче респонденти оцінили «Неупередженість та незалежність судді» (4,03).

Найгірше в суді забезпечується «Доступність суду» (3,96). Респонденти зазначають, що люди з обмеженими можливостями не можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду (3,55), також про те що не завжди можна дозвонитися до суду (3,81). Опитані зазначають, що не завжди вдавалось отримати потрібну інформацію по телефону (3,82).

Критичний аналіз результатів опитування дозволив розробити наступні рекомендації:

- розташувати у приміщенні суду у зручному місці інформаційні стенди (дошки об'яв) (3,93);
- удосконалити доступ для людей з обмеженими можливостями до приміщень суду (3,55);
- облаштувати достатню кількість паркувальних місць для автомобілів відвідувачів суду (3,84).

### 1.6. ГРЕБІНКІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

*Вік.* За віком опитані відвідувачі Гребінківського районного суду Полтавської області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 8,33%; «26-39 років» – 45,83%; «40-59 років» – 34,72%; «60 років і старші» – 11,11%.

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

*Освіта.* 45,83% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 52,78% – вищу та неповну вищу освіту та 1,39% обрали інше.

*Майновий статус.* За майновим статусом 76,38% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, а 16,67% ідентифікують себе як бідних. 6,94% не відповіли.

*Місце проживання респондентів.* 69,44% опитаних виявилися жителями м.Гребінки, решта (30,56%) – жителі інших населених пунктів.

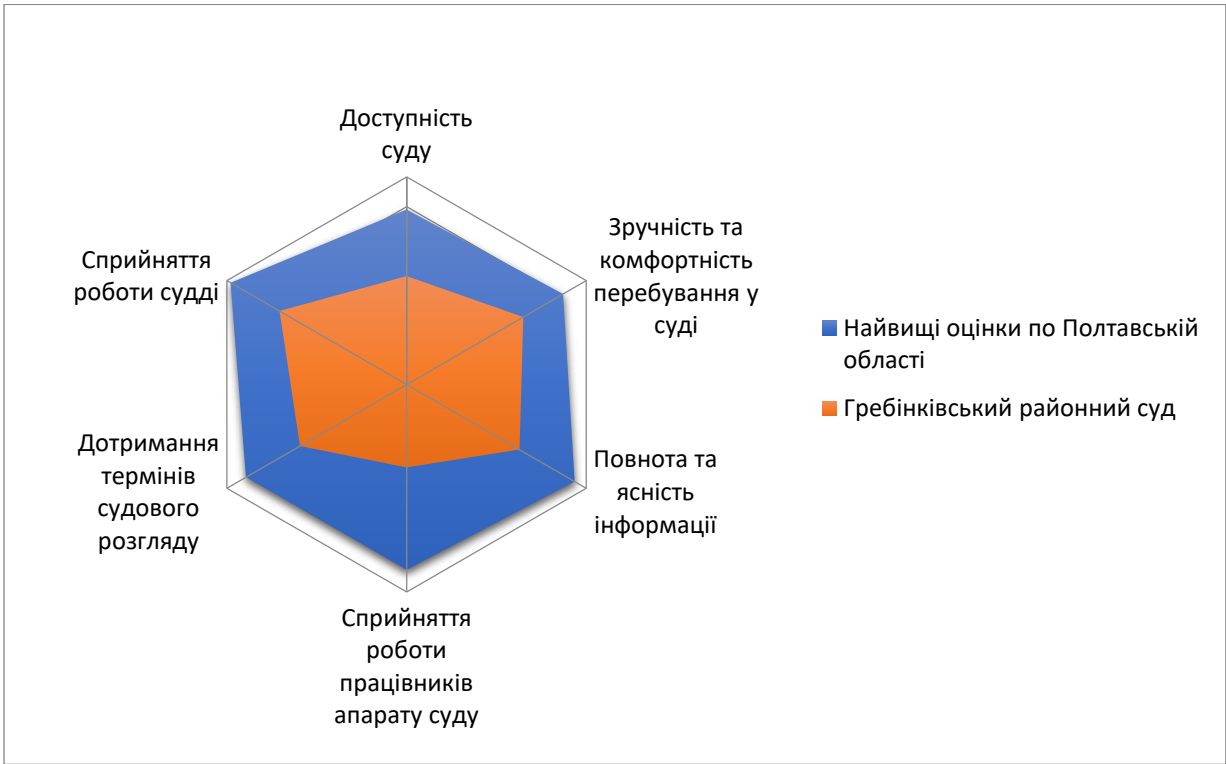
*Процесуальний статус.* 62,50% респондентів представляють у суді особисто себе; 15,28% – іншу особу; 18,06% – не є учасниками судових проваджень. Серед опитаних найбільше є учасниками цивільного процесу – 54,17%. Значно менше учасників у кримінальному процесі – 19,44% адміністративний процес – 8,33%; господарський процес – 1,39% справи про адміністративні правопорушення – 9,72%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,63 бали. Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл. 1.6.

**Таблиця 1.6. – Оцінки якості роботи Гребінківського районного суду Полтавської області за основними вимірами**

Виміри якості	Гребінківський районний суд Полтавської області	
	Загальна оцінка	Найвищі оцінки по Полтавській області
Доступність суду	<b>4,33</b>	<b>4,78</b>
Зручність та комфортність перебування у суді	<b>4,51</b>	<b>4,82</b>
Повнота та ясність інформації	<b>4,48</b>	<b>4,91</b>
Сприйняття роботи працівників апарату суду	<b>4,16</b>	<b>4,85</b>
Дотримання термінів судового розгляду	<b>4,43</b>	<b>4,85</b>
Сприйняття роботи судді	<b>4,59</b>	<b>4,97</b>

На діаграмі 1.6. проілюстровано, в яких напрямках Гребінківський районний суд Полтавської області має удосконалювати свою роботу, аби наблизити результати з оцінки якості до найвищих в області за основними вимірами.



**Діаграма 1.6. Якість роботи Гребінківського районного суду Полтавської області за основними вимірами**

Таким чином, у Гребінківському районному суді Полтавської області найкраще забезпечуються «Сприйняття роботи судді» (4,59), високу оцінку мають показники «Належна підготовка до справи та знання справи» (4,72), і «Дотримання процедури розгляду» (4,70), але респонденти найнижче оцінили «Неупередженість та незалежність судді» (4,27).

Найгірше в суді забезпечується «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (4,16) Респонденти зазначають, що працівники апарату суду не старанно працювали (4,56). Опитані вважають що працівники апарату суду при спілкуванні не завжди проявляли професіоналізм, знання своєї справи (4,63) та доброзичливість, повагу, бажання допомогти (4,65).

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

- забезпечити розміщення корисної інформації на сторінці суду (4,03);
- забезпечити вільний доступ до побутових приміщень (туалетів) (4,25);
- забезпечити усунення перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони (4,29);
- враховувати побажання учасників судового процесу при призначенні дня та часу засідання (4,27).

### 1.7. ДИКАНСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

*Вік.* За віком опитані відвідувачі Диканського районного суду Полтавської області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 11,43%; «26-39 років» – 38,57%; «40-59 років» – 34,29%; «60 років і старші» – 15,71%.

*Стать.* 37,14% опитаних становлять чоловіки; 62,86% – жінки.

*Освіта.* 51,43% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 48,57% – вищу та неповну вищу освіту.

*Майновий статус.* За майновим статусом 85,71% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, а 11,43% ідентифікують себе як бідних. 2,86% респонденти не відповіли.

*Місце проживання респондентів.* 55,71% опитаних виявилися жителями смт.Диканьки, решта (44,29%) – жителі інших населених пунктів.

*Процесуальний статус.* 65,71% респондентів представляють у суді особисто себе; 4,29% – іншу особу; 30,00% – не є учасниками судових проваджень. Серед опитаних найбільше є учасниками цивільного процесу – 50,00%. Значно менше учасників у кримінальному процесі – 4,29% адміністративний процес – 4,29%; справи про адміністративні правопорушення – 14,29%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,82 бали. Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл. 1.7.

**Таблиця 1.7. – Оцінки якості роботи Диканського районного суду Полтавської області за основними вимірами**

Виміри якості	Диканський районний суд Полтавської області	
	Загальна оцінка	Найвищі оцінки по Полтавській області
Доступність суду	<b>4,45</b>	<b>4,78</b>
Зручність та комфортність перебування у суді	<b>4,69</b>	<b>4,82</b>
Повнота та ясність інформації	<b>4,65</b>	<b>4,91</b>
Сприйняття роботи працівників апарату суду	<b>4,19</b>	<b>4,85</b>
Дотримання термінів судового розгляду	<b>4,81</b>	<b>4,85</b>
Сприйняття роботи судді	<b>4,86</b>	<b>4,97</b>

На діаграмі 1.7. проілюстровано, в яких напрямках Диканський районний суд Полтавської області має удосконалювати свою роботу, аби наблизити результати з оцінки якості до найвищих в області за основними вимірами.



**Діаграма 1.7. Якість роботи Диканського районного суду Полтавської області за основними вимірами**

Таким чином, у Диканському районному суді Полтавської області найкраще забезпечуються «Сприйняття роботи судді» (4,86), високу оцінку мають показники «Дотримання процедури розгляду» (4,91), і «Надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію» (4,91), але респонденти найнижче оцінили «Коректність, доброзичливість, ввічливість» (4,77).

Найгірше в суді забезпечується «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (4,19). Респонденти зазначають, що працівники апарату суду при спілкуванні з ними не виявляли однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу (4,54) та доброзичливість, повагу, бажання допомоги (4,56). Опитані вважають що працівники апарату суду не завжди старанно працювали (4,58).

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

- удосконалити доступ для людей з обмеженими можливостями до приміщень суду (3,29);
- забезпечити розміщення корисної інформації на сторінці суду (3,55);
- забезпечити усунення перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони (4,20).

Рекомендації респондентів:

- Підвищити рівень матеріально-технічного забезпечення працівників суду.

### 1.8. ЗІНЬКІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

*Вік.* За віком опитані відвідувачі Зіньківського районного суду Полтавської області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 4,23%; «26-39 років» – 46,48%; «40-59 років» – 43,66%; «60 років і старші» – 5,63%.

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

*Освіта.* 35,21% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 57,75% – вищу та неповну вищу освіту та 7,04% відповіли інше.

*Майновий статус.* За майновим статусом 69,02% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 9,86% – високого статку, а 15,49% ідентифікують себе як бідних. 5,63% респондентів відмовились надавати відповідь.

*Місце проживання респондентів.* 69,01% опитаних виявилися жителями смт. Зіньків, решта (30,99%) – жителі інших населених пунктів.

*Процесуальний статус.* 23,94% респондентів представляють у суді особисто себе; 11,27% – іншу особу; 63,38% – не є учасниками судових проваджень. Серед опитаних найбільше є учасниками цивільного процесу – 36,62%. Значно менше учасників у кримінальному процесі – 4,23% адміністративний процес – 1,41%; справи про адміністративні правопорушення – 1,41%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 3,60 бали. Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл. 1.8.

**Таблиця 1.8. – Оцінки якості роботи Зіньківського районного суду Полтавської області за основними вимірами**

Виміри якості	Зіньківський районний суд Полтавської області	
	Загальна оцінка	Найвищі оцінки по Полтавській області
Доступність суду	<b>3,67</b>	<b>4,78</b>
Зручність та комфортність перебування у суді	<b>3,47</b>	<b>4,82</b>
Повнота та ясність інформації	<b>3,85</b>	<b>4,91</b>
Сприйняття роботи працівників апарату суду	<b>3,53</b>	<b>4,85</b>
Дотримання термінів судового розгляду	<b>3,67</b>	<b>4,85</b>
Сприйняття роботи судді	<b>3,77</b>	<b>4,97</b>



На діаграмі 1.8. проілюстровано, в яких напрямках Зіньківський районний суд Полтавської області має удосконалювати свою роботу, аби наблизити результати з оцінки якості до найвищих в області за основними вимірами.



**Діаграма 1.8. Якість роботи Зіньківського районного суду Полтавської області за основними вимірами**

Таким чином, у Зіньківському районному суді Полтавської області найкраще забезпечуються «Повнота та ясність інформації» (3,85), високу оцінку мають показники «Наявна в суді інформація щодо справ, що призначені до розгляду» (4,13), і «Наявна в суді інформація щодо правил допуску в суд та перебування в ньому» (4,05), але респонденти найнижче оцінили «Наявна в суді інформація щодо зразків документів (заяв, клопотань тощо)» (3,60).

Найгірше в суді забезпечується «Зручність та комфортність перебування у суді» (3,47) Респонденти зазначають, що їм відсутній вільний доступ до побутових приміщень (туалетів) (3,08), не забезпечено достатньою кількістю зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання (3,21). Опитані вважають що у суді не на належному рівні забезпечена чистота та прибраність приміщень (3,79).

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

- удосконалити доступ для людей з обмеженими можливостями до приміщень суду (2,20);
- забезпечити достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання (3,21).

- забезпечити вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)(3,08),
- забезпечити чистоту та прибраність приміщень суду (3,79);
- враховувати побажання учасників судового процесу при призначенні дня та часу засідання (3,34).

### 1.9. КАРЛІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

*Вік.* За віком опитані відвідувачі Карлівського районного суду Полтавської області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 11,27%; «26-39 років» – 35,21%; «40-59 років» – 45,07%; «60 років і старші» – 8,45%.

*Стать.* 47,89% опитаних становлять чоловіки; 52,11% – жінки.

*Освіта.* 50,70% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 47,89% – вищу та неповну вищу освіту та 1,41% відповіли інше.

*Майновий статус.* За майновим статусом 45,07% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 9,86% – високого статку, а 40,85% ідентифікують себе як бідних. 4,23 % опитуваних не відповіли.

*Місце проживання респондентів.* 88,73% опитаних виявилися жителями м.Карлівки, решта (11,27%) – жителі інших населених пунктів.

*Процесуальний статус.* 42,25% респондентів представляють у суді особисто себе; 4,23% – іншу особу; 50,70% – не є учасниками судових проваджень. Серед опитаних найбільше є учасниками цивільного процесу – 35,21%. Значно менше учасників у кримінальному процесі – 1,41%, адміністративний процес – 8,45%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,23 бали. Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл. 1.9.

**Таблиця 1.9. – Оцінки якості роботи Карлівського районного суду Полтавської області за основними вимірами**

Виміри якості	Карлівський районний суд Полтавської області	
	Загальна оцінка	Найвищі оцінки по Полтавській області
Доступність суду	<b>4,25</b>	<b>4,78</b>
Зручність та комфортність перебування у суді	<b>3,93</b>	<b>4,82</b>
Повнота та ясність інформації	<b>4,23</b>	<b>4,91</b>
Сприйняття роботи працівників апарату суду	<b>3,65</b>	<b>4,85</b>
Дотримання термінів судового розгляду	<b>3,46</b>	<b>4,85</b>
Сприйняття роботи судді	<b>4,26</b>	<b>4,97</b>

На діаграмі 1.9. проілюстровано, в яких напрямках Карлівський районний суд Полтавської області має удосконалювати свою роботу, аби наблизити результати з оцінки якості до найвищих в області за основними вимірами.



**Діаграма 1.9. Якість роботи Карлівського районного суду Полтавської області за основними вимірами**

Таким чином, у Карлівському районному суді Полтавської області найкраще забезпечуються «Сприйняття роботи судді» (4,26), високу оцінку мають показники «Належна підготовка до справи та знання справи» (4,39), і «Дотримання процедури розгляду» (4,29), але респонденти найнижче оцінили «Неупередженість та незалежність судді» (4,06).

Найгірше в суді забезпечується «Дотримання термінів судового розгляду» (3,46) Респонденти зазначають, що затримки/ перенесення слухань справи не обґрунтовані (3,31) та те що судові засідання по справі розпочинаються не вчасно (відповідно до графіка) (3,49). Опитані повідомляють що не було враховано їх побажання при призначенні дня та часу засідання (3,55).

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

- контролювати якість роботи працівників апарату суду (старанніше виконувати роботу (3,51);
- враховувати побажання учасників судового процесу при призначенні дня та часу засідання (3,55);
- забезпечити вільний доступ до побутових приміщень (туалетів) (3,65);
- забезпечити чистоту та прибраність у приміщенні суду (3,78);

- забезпечити розміщення корисної інформації на сторінці суду (3,00).

Рекомендації респондентів:

- Зробити ремонт приміщення;
- Обладнати туалет в приміщенні;
- Збільшити кількість суддів.

### 1.10. КИЇВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД М. ПОЛТАВИ

*Вік.* За віком опитані відвідувачі Київського районного суду м. Полтави розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 25,93%; «26-39 років» – 36,11%; «40-59 років» – 32,41%; «60 років і старші» – 5,56%.

*Стать.* 38,89% опитаних становлять чоловіки; 61,11% – жінки.

*Освіта.* 23,15% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 74,07% – вищу та неповну вищу освіту та 2,78 % вказали інше.

*Майновий статус.* За майновим статусом 69,45% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 3,70% – високого статку, а 17,59% ідентифікують себе як бідних. 9,26% опитаних не відповіли.

*Місце проживання респондентів.* 69,44% опитаних виявилися жителями м.Полтави, решта (30,56%) – жителі інших населених пунктів.

*Процесуальний статус.* 42,59% респондентів представляють у суді особисто себе; 23,15% – іншу особу; 32,41% – не є учасниками судових проваджень. Серед опитаних найбільше є учасниками цивільного процесу – 42,59%. Значно менше учасників інших процесів: кримінальний процес – 16,67%; адміністративний процес – 5,56%; справи про адміністративні правопорушення – 1,85%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,37. Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл.1.10.

**Таблиця 1.10. – Оцінки якості роботи Київського районного суду м. Полтави за основними вимірами**

Виміри якості	Київський районний суд м. Полтави	
	Загальна оцінка	Найвищі оцінки по Полтавській області
Доступність суду	<b>4,22</b>	<b>4,78</b>
Зручність та комфортність перебування у суді	<b>4,24</b>	<b>4,82</b>
Повнота та ясність інформації	<b>4,52</b>	<b>4,91</b>
Сприйняття роботи працівників апарату суду	<b>4,44</b>	<b>4,85</b>
Дотримання термінів судового розгляду	<b>4,50</b>	<b>4,85</b>
Сприйняття роботи судді	<b>4,46</b>	<b>4,97</b>

На діаграмі 1.10. проілюстровано, в яких напрямках Київський районний суд м.Полтави має удосконалювати свою роботу, аби наблизити результати з оцінки якості до найвищих в області за основними вимірами.



**Діаграма 1.10. Якість роботи Київського районного суду Полтавської області за основними вимірами**

Таким чином, у Київському районному суді Полтавської області найкраще забезпечуються «Повнота та ясність інформації» (4,52), високу оцінку мають показники «Чи знайшли Ви на сторінці суду потрібну для Вас інформацію?» (4,83), «Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо: справ, що призначені до розгляду» (4,54) та «Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо: зразків документів (заяв, клопотань тощо)» (4,54), найнижче респонденти оцінили «Чи зручно у суді розташовані інформаційні стенди (дошки об'яв)?» (4,34).

Найгірше в суді забезпечується «Доступність суду» (4,22). Респонденти зазначають, що не люди з обмеженими можливостями не зможуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суд (3,86), що не завжди вдається дозвонюватись до суду (4,34) та отримати необхідну інформацію (4,36).

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

- удосконалити доступ для людей з обмеженими можливостями до приміщень суду (3,86);
- облаштувати достатню кількість паркувальних місць для автомобілів відвідувачів суду (4,39);
- забезпечити достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання (4,16);

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

- працівникам суду при телефонній розмові із відвідувачами надавати більш точну інформацію (4,36);
- забезпечити вільний доступ до побутових приміщень (туалетів) (4,18).



### 1.11. КОБЕЛЯЦЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

*Вік.* За віком опитані відвідувачі Кобеляцького районного суду Полтавської області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 16,67%; «26-39 років» – 38,89%; «40-59 років» – 25,00%; «60 років і старші» – 19,44%.

*Стать.* 34,72% опитаних становлять чоловіки; 65,28% – жінки.

*Освіта.* 58,33% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 41,67% – вищу та неповну вищу освіту.

*Майновий статус.* За майновим статусом 44,44% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 2,78% – високого статку, а 51,39% ідентифікують себе як бідних. 1,39% респондентів відмовились відповідати.

*Місце проживання респондентів.* 55,56% опитаних виявилися жителями смт.Кобеляки, решта (44,44%) – жителі інших населених пунктів.

*Процесуальний статус.* 23,61% респондентів представляють у суді особисто себе; 12,50% – іншу особу; 63,89% – не є учасниками судових проваджень. Серед опитаних найбільше є учасниками цивільного процесу – 54,17%. Значно менше учасників у кримінальному процесі – 5,56%; справи про адміністративні правопорушення – 1,39%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,03 бали. Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл.1.11.

**Таблиця 1.11. – Оцінки якості роботи Кобеляцького районного суду Полтавської області за основними вимірами**

Виміри якості	Кобеляцький районний суд Полтавської області	
	Загальна оцінка	Найвищі оцінки по Полтавській області
Доступність суду	<b>3,77</b>	<b>4,78</b>
Зручність та комфортність перебування у суді	<b>4,34</b>	<b>4,82</b>
Повнота та ясність інформації	<b>4,35</b>	<b>4,91</b>
Сприйняття роботи працівників апарату суду	<b>4,44</b>	<b>4,85</b>
Дотримання термінів судового розгляду	<b>4,32</b>	<b>4,85</b>
Сприйняття роботи судді	<b>4,49</b>	<b>4,97</b>

На діаграмі 1.11. проілюстровано, в яких напрямках Кобеляцький районний суд Полтавської області має удосконалювати свою роботу, аби наблизити результати з оцінки якості до найвищих в області за основними вимірами.



**Діаграма 1.11. Якість роботи Кобеляцького районного суду Полтавської області за основними вимірами**

Таким чином, у Кобеляцькому районному суді Полтавської області найкраще забезпечуються «Сприйняття роботи судді» (4,49), високу оцінку мають показники «Належна підготовка до справи та знання справи» (4,67), і «Надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію» (4,58), але респонденти найнижче оцінили «Неупередженість та незалежність судді» (4,25).

Найгірше в суді забезпечується «Доступність суду» (3,77) Респонденти зазначають, що вони зазнавали певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони (2,97), що не завжди вдавалось додзвонитися до суду (3,65). Опитані повідомляють що при спілкуванні з працівниками суду по телефону не завжди вдавалось отримати потрібну інформацію (3,70).

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

- враховувати побажання учасників судового процесу при призначенні дня та часу засідання (4,23);
- покращити освітлення у приміщенні суду (4,25);
- забезпечити усунення перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони (2,97);

- контролювати якість роботи працівників апарату суду (працівники апарату суду припускаються помилок, які призводять до перероблення документів та (або) порушення строків розгляду справ) (3,69);
- обґрунтовано пояснювати учасникам судового процесу причини затримки (4,18).

### 1.12. КОЗЕЛЬЩИНСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

*Вік.* За віком опитані відвідувачі Козельщинського районного суду Полтавської області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 11,27%; «26-39 років» – 36,62%; «40-59 років» – 46,48%; «60 років і старші» – 5,63%.

*Стать.* 45,07% опитаних становлять чоловіки; 54,93% – жінки.

*Освіта.* 33,80% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 64,79% – вищу та неповну вищу освіту та 1,41% відповіли інше.

*Майновий статус.* За майновим статусом 92,96% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 1,41% – високого статку, а 5,63% ідентифікують себе як бідних.

*Місце проживання респондентів.* 64,79% опитаних виявилися жителями смт. Козельщини, решта (35,21%) – жителі інших населених пунктів.

*Процесуальний статус.* 43,66% респондентів представляють у суді особисто себе; 11,27% – іншу особу; 43,66% – не є учасниками судових проваджень. Серед опитаних найбільше є учасниками цивільного процесу – 19,72% та кримінального процесу – 19,72%. Значно менше учасників адміністративний процес – 4,23%; справи про адміністративні правопорушення – 9,86%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,85 бали. Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл.1.12.

**Таблиця 1.12. – Оцінки якості роботи Козельщинського районного суду Полтавської області за основними вимірами**

Виміри якості	Козельщинський районний суд Полтавської області	
	Загальна оцінка	Найвищі оцінки по Полтавській області
Доступність суду	<b>4,78</b>	<b>4,78</b>
Зручність та комфортність перебування у суді	<b>4,79</b>	<b>4,82</b>
Повнота та ясність інформації	<b>4,90</b>	<b>4,91</b>
Сприйняття роботи працівників апарату суду	<b>4,09</b>	<b>4,85</b>
Дотримання термінів судового розгляду	<b>4,85</b>	<b>4,85</b>
Сприйняття роботи судді	<b>4,97</b>	<b>4,97</b>

На діаграмі 1.12. проілюстровано, в яких напрямках Козельщинський районний суд Полтавської області має удосконалювати свою роботу, аби наблизити результати з оцінки якості до найвищих в області за основними вимірами.



**Діаграма 1.12. Якість роботи Козельщинського районного суду Полтавської області за основними вимірами**

Таким чином, у Козельщинському районному суді Полтавської області найкраще забезпечуються «Сприйняття роботи судді» (4,97), високу оцінку мають показники «Дотримання процедури розгляду» (5,00), «Коректність, доброзичливість, ввічливість» (5,00), і «Неупередженість та незалежність» (5,00), але респонденти найнижче оцінили «Належна підготовка до справи та знання справи» (4,89).

Найгірше в суді забезпечується «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (4,09). Респонденти зазначають, що працівники апарату суду не в достатній мірі проявляють професіоналізм, знання своєї справи (4,81), та однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу (4,84). Опитані вважають не завжди проявляють доброзичливість, повагу, бажання допомоги (4,84).

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 (4,67);
- забезпечити вільний доступ до побутових приміщень (туалетів) (4,62);
- контролювати якість роботи працівників апарату суду (працівники апарату суду при спілкуванні з відвідувачами не виявляють професіоналізм, знання своєї справи» (4,81);
- контролювати якість роботи працівників апарату суду (працівники апарату суду при спілкуванні з відвідувачами не виявляють однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу» (4,84);

- забезпечити розміщення у зручному місці інформації щодо справ, що призначені до розгляду (4,82).

### 1.13. КОМСОМОЛЬСЬКИЙ МІСЬКИЙ СУД ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

*Вік.* За віком опитані відвідувачі Комсомольського міського суду Полтавської області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 4,04%; «26-39 років» – 41,41%; «40-59 років» – 45,45%; «60 років і старші» – 9,09%.

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

*Освіта.* 21,21% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 78,79% – вищу та неповну вищу освіту.

*Майновий статус.* За майновим статусом 88,89% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 2,02% – високого статку, а 9,09% ідентифікують себе як бідних.

*Місце проживання респондентів.* 87,88% опитаних виявилися жителями м.Горішніх Плавен, решта (12,12%) – жителі інших населених пунктів.

*Процесуальний статус.* 10,10% респондентів представляють у суді особисто себе; 29,29% – іншу особу; 60,61% – не є учасниками судових проваджень. Серед опитаних найбільше є учасниками цивільного процесу – 63,64%. Значно менше учасників у кримінальному процесі – 13,13% адміністративний процес – 2,02%; господарський процес – 6,06%; справи про адміністративні правопорушення – 2,02%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,49. Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл.1.13.

**Таблиця 1.13. – Оцінки якості роботи Комсомольського міського суду Полтавської області за основними вимірами**

Виміри якості	Комсомольський міський суд Полтавської області	
	Загальна оцінка	Найвищі оцінки по Полтавській області
Доступність суду	<b>4,08</b>	<b>4,78</b>
Зручність та комфортність перебування у суді	<b>4,44</b>	<b>4,82</b>
Повнота та ясність інформації	<b>4,34</b>	<b>4,91</b>
Сприйняття роботи працівників апарату суду	<b>4,05</b>	<b>4,85</b>
Дотримання термінів судового розгляду	<b>4,19</b>	<b>4,85</b>
Сприйняття роботи судді	<b>4,20</b>	<b>4,97</b>

На діаграмі 1.13. проілюстровано, в яких напрямках Комсомольський міський суд Полтавської області має удосконалювати свою роботу, аби наблизити результати з оцінки якості до найвищих в області за основними вимірами.



**Діаграма 1.13. Якість роботи Комсомольського районного суду Полтавської області за основними вимірами**

Таким чином, у Комсомольському міському суді Полтавської області найкраще забезпечуються «Зручність та комфортність перебування у суді» (4,44), високу оцінку мають показники «Вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)» (4,41), і «Чистота та прибраність приміщень» (4,48), найнижче респонденти оцінили «Достатність освітлення» (4,41) та «Достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання» (4,41).

Найгірше в суді забезпечується «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (4,05) Опитані вважають що працівники апарату суду при спілкуванні не завжди проявляли однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу (4,48) та професіоналізм, знання своєї справи (4,60).

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

- удосконалити доступ для людей з обмеженими можливостями до приміщень суду (4,05);
- працівникам суду при телефонній розмові із відвідувачами надавати більш точну інформацію (4,17).
- враховувати побажання учасників судового процесу при призначенні дня та часу засідання (4,14);



- контролювати якість роботи працівників апарату суду (працівники апарату суду при спілкуванні з відвідувачами не виявляють однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу») (4,48).

#### 1.14. КОТЕЛЕВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

*Вік.* За віком опитані відвідувачі Котелевського районного суду Полтавської області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 23,94%; «26-39 років» – 36,62%; «40-59 років» – 25,35%; «60 років і старші» – 14,08%.

*Стать.* 39,44% опитаних становлять чоловіки; 60,56% – жінки.

*Освіта.* 36,62% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 59,15% – вищу та неповну вищу освіту та 4,23% відповіли інше.

*Майновий статус.* За майновим статусом 95,38% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 1,41% – високого статку, а 1,41% ідентифікують себе як бідних. 1,41% респондентів не відповіли.

*Місце проживання респондентів.* 57,75% опитаних виявилися жителями смт.Котельви, решта (42,25%) – жителі інших населених пунктів.

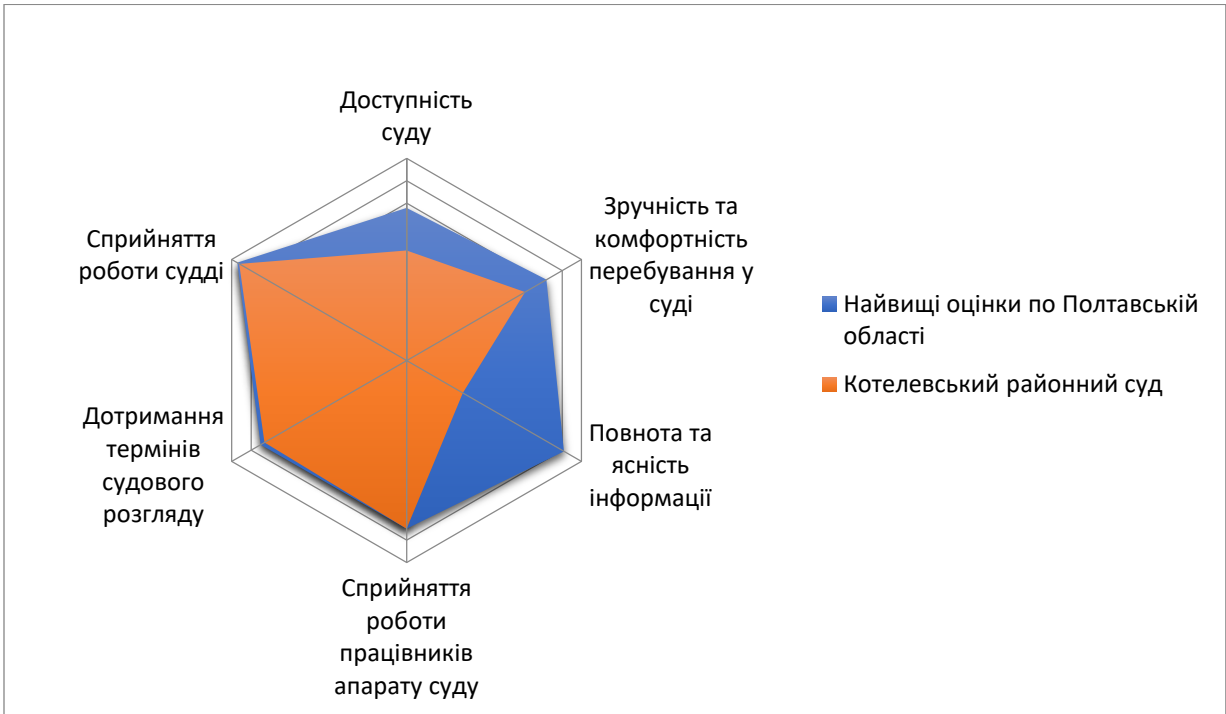
*Процесуальний статус.* 38,03% респондентів представляють у суді особисто себе; 18,31% – іншу особу; 40,85% – не є учасниками судових проваджень. Серед опитаних найбільше є учасниками цивільного процесу – 40,85%. Значно менше учасників у кримінальному процесі – 2,82% адміністративний процес – 4,23%; справи про адміністративні правопорушення – 7,04%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,77 бали. Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл.1.14.

**Таблиця 1.14. – Оцінки якості роботи Котелевського районного суду Полтавської області за основними вимірами**

Виміри якості	Котелевський районний суд Полтавської області	
	Загальна оцінка	Найвищі оцінки по Полтавській області
Доступність суду	<b>4,59</b>	<b>4,78</b>
Зручність та комфортність перебування у суді	<b>4,71</b>	<b>4,82</b>
Повнота та ясність інформації	<b>4,39</b>	<b>4,91</b>
Сприйняття роботи працівників апарату суду	<b>4,85</b>	<b>4,85</b>
Дотримання термінів судового розгляду	<b>4,83</b>	<b>4,85</b>
Сприйняття роботи судді	<b>4,96</b>	<b>4,97</b>

На діаграмі 1.14. проілюстровано, в яких напрямках Котелевський районний суд Полтавської області має удосконалювати свою роботу, аби наблизити результати з оцінки якості до найвищих в області за основними вимірами.



**Діаграма 1.14. Якість роботи Котелевського районного суду Полтавської області за основними вимірами**

Таким чином, у Котелевському районному суді Полтавської області найкраще забезпечуються «Сприйняття роботи судді» (4,96), високу оцінку мають показники «Надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію» (5,00), «Належна підготовка до справи та знання справи» (4,97) і «Коректність, доброзичливість, ввічливість» (4,97), але респонденти найнижче оцінили «Неупередженість та незалежність судді» (4,91).

Найгірше в суді забезпечується «Повнота та ясність інформації» (4,39) Респонденти зазначають, потрібна інформація на сторінці суду в мережі інтернет відсутня (2,77), наявна в суді інформація щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів розташована у не зручному місці (4,41). Опитані вважають що наявна в суді інформація щодо зразків документів (заяв, клопотань тощо) також знаходиться в недоступному місці (4,48).

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

- забезпечити розміщення корисної інформації на сторінці суду (2,77);
- забезпечити вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)(4,30);
- забезпечити розміщення у зручному місці інформації щодо сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів (4,41);

- забезпечити розміщення у зручному місці інформації щодо зразків документів (заяв, клопотань тощо).

### 1.15. КРЕМЕНЧУЦЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

*Вік.* За віком опитані відвідувачі Кременчуцького районного суду Полтавської області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 14,29%; «26-39 років» – 48,21%; «40-59 років» – 22,32%; «60 років і старші» – 15,18%.

*Стать.* 41,96% опитаних становлять чоловіки; 58,04% – жінки.

*Освіта.* 29,46% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 67,86% – вищу та неповну вищу освіту та 2,68 % вказали інше.

*Майновий статус.* За майновим статусом 79,46% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 0,89% – високого статку, а 8,93% ідентифікують себе як бідних. 10,71% опитаних не відповіли.

*Місце проживання респондентів.* 77,68% опитаних виявилися жителями інших населених пунктів, решта (22,32%) – жителі м Кременчука.

*Процесуальний статус.* 61,61% респондентів представляють у суді особисто себе; 3,57% – іншу особу; 33,93% – не є учасниками судових проваджень. Серед опитаних найбільше є учасниками цивільного процесу – 51,79%. Значно менше учасників у кримінальному процесі – 2,68% адміністративний процес – 7,14%; господарський процес – 0,89%; справи про адміністративні правопорушення – 11,61%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,38. Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл.1.15.

**Таблиця 1.15. – Оцінки якості роботи Кременчуцького районного суду Полтавської області за основними вимірами**

Виміри якості	Кременчуцький районний суд Полтавської області	
	Загальна оцінка	Найвищі оцінки по Полтавській області
Доступність суду	<b>4,20</b>	<b>4,78</b>
Зручність та комфортність перебування у суді	<b>4,38</b>	<b>4,82</b>
Повнота та ясність інформації	<b>4,34</b>	<b>4,91</b>
Сприйняття роботи працівників апарату суду	<b>4,49</b>	<b>4,85</b>
Дотримання термінів судового розгляду	<b>4,37</b>	<b>4,85</b>
Сприйняття роботи судді	<b>4,72</b>	<b>4,97</b>

На діаграмі 1.15. проілюстровано, в яких напрямках Кременчуцький районний суд Полтавської області має удосконалювати свою роботу, аби наблизити результати з оцінки якості до найвищих в області за основними вимірами.



**Діаграма 1.15. Якість роботи Кременчуцького районного суду Полтавської області за основними вимірами**

Таким чином, у Кременчуцькому районному суді Полтавської області найкраще забезпечуються «Сприйняття роботи судді» (4,72), високу оцінку мають показники «Надання можливостей сторонам обґрунтувати свою позицію» (4,77), і «Належна підготовка до справи та знання справи» (4,76), найнижче респонденти оцінили «Неупередженість та незалежність судді» (4,64).

Найгірше в суді забезпечується «Доступність суду» (4,20). Респонденти зазначають, що зазнавали певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони (3,67), та те що не зручно паркувати автомобіль біля будівлі суду (4,28). Опитані зазначають, що люди з обмеженими можливостями не можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду (4,17).

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

- удосконалити доступ для людей з обмеженими можливостями до приміщень суду (4,17);
- забезпечити усунення перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони (3,67);
- забезпечити достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання (4,34);

- розташувати у зручному місці наявну в суді інформацію щодо: порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів (4,44).

### 1.16. КРЮКІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД М. КРЕМЕНЧУКА

*Вік.* За віком опитані відвідувачі Крюківського районного суду м. Кременчука розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 14,85%; «26-39 років» – 33,66%; «40-59 років» – 43,56%; «60 років і старші» – 7,92%.

*Стать.* 34,65% опитаних становлять чоловіки; 65,35% – жінки.

*Освіта.* 31,68% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 68,32% – вищу та неповну вищу освіту.

*Майновий статус.* За майновим статусом 90,09% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 2,97% – високого статку, а 2,97% ідентифікують себе як бідних. 3,96% опитаних не відповіли.

*Місце проживання респондентів.* 78,22% опитаних виявилися жителями м.Кременчука, решта (21,78%) – жителі інших населених пунктів.

*Процесуальний статус.* 69,31% респондентів представляють у суді особисто себе; 6,93% – іншу особу; 21,78% – не є учасниками судових проваджень. Серед опитаних найбільше є учасниками цивільного процесу – 58,42%. Значно менше учасників інших процесів: адміністративний процес – 5,94%; господарський процес – 0,99%; справи про адміністративні правопорушення – 10,89%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,38. Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл.1.16.

**Таблиця 1.16. – Оцінки якості роботи Крюківського районного суду м. Кременчука за основними вимірами**

Виміри якості	Крюківський районний суд м. Кременчука	
	Загальна оцінка	Найвищі оцінки по Полтавській області
Доступність суду	<b>4,21</b>	<b>4,78</b>
Зручність та комфортність перебування у суді	<b>4,43</b>	<b>4,82</b>
Повнота та ясність інформації	<b>4,27</b>	<b>4,91</b>
Сприйняття роботи працівників апарату суду	<b>4,46</b>	<b>4,85</b>
Дотримання термінів судового розгляду	<b>3,85</b>	<b>4,85</b>
Сприйняття роботи судді	<b>4,49</b>	<b>4,97</b>



На діаграмі 1.16. проілюстровано, в яких напрямках Крюківський районний суд м.Кременчука має удосконалювати свою роботу, аби наблизити результати з оцінки якості до найвищих в області за основними вимірами.



**Діаграма 1.16. Якість роботи Крюківського районного суду Полтавської області за основними вимірами**

Таким чином, у Крюківському районному суді Полтавської області найкраще забезпечуються «Сприйняття роботи судді» (4,49), високу оцінку мають показники «Неупередженість та незалежність» (4,53), і «Коректність, доброзичливість, ввічливість» (4,52) та «Належна підготовка до справи та знання справи» (4,52), найнижче респонденти оцінили «Надання можливостей сторонам обґрунтувати свою позицію» (4,38).

Найгірше в суді забезпечується «Дотримання термінів судового розгляду» (3,85). Респонденти зазначають, що не було враховано побажання при призначенні дня та часу засідання (3,73), та затримки/ перенесення слухань у розгляді не були обґрунтованими (3,80). Опитані зазначають, що невчасно отримували повістки та повідомлення про розгляд справи (3,87).

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

- забезпечити усунення перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони (3,64);
- забезпечити вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)(4,30);
- забезпечити розміщення корисної інформації на сторінці суду (4,04);

- контролювати якість роботи працівників апарату суду (працівники апарату суду при спілкуванні з відвідувачами не виявляють професіоналізм, знання своєї справи» (4,33);
- враховувати побажання учасників судового процесу при призначенні дня та часу засідання (3,73);
- надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію (4,38).

**1.17. ЛЕНІНСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД М. ПОЛТАВИ**

*Вік.* За віком опитані відвідувачі Ленінського районного суду м. Полтави розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 20,59%; «26-39 років» – 34,31%; «40-59 років» – 30,39%; «60 років і старші» – 14,71%.

*Стать.* 52,94% опитаних становлять чоловіки; 47,06% – жінки.

*Освіта.* 21,57% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 77,45% – вищу та неповну вищу освіту та 0,98 % вказали інше.

*Майновий статус.* За майновим статусом 57,85% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 11,76% – високого статку, а 6,86% ідентифікують себе як бідних. 23,53% опитаних не відповіли.

*Місце проживання респондентів.* 65,69% опитаних виявилися жителями м.Полтави, решта (34,31%) – жителі інших населених пунктів.

*Процесуальний статус.* 40,20% респондентів представляють у суді особисто себе; 20,59% – іншу особу; 35,29% – не є учасниками судових проваджень. Серед опитаних найбільше є учасниками цивільного процесу – 26,47% та кримінального процесу – 20,59%;. Значно менше учасників інших процесів: адміністративний процес – 6,86%; господарський процес – 3,92 %; справи про адміністративні правопорушення – 6,86%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,10. Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл.1.17.

**Таблиця 1.17. – Оцінки якості роботи Ленінського районного суду м. Полтави за основними вимірами**

Виміри якості	Ленінський районний суд м. Полтави	
	Загальна оцінка	Найвищі оцінки по Полтавській області
Доступність суду	<b>4,05</b>	<b>4,78</b>
Зручність та комфортність перебування у суді	<b>3,94</b>	<b>4,82</b>
Повнота та ясність інформації	<b>4,38</b>	<b>4,91</b>
Сприйняття роботи працівників апарату суду	<b>3,92</b>	<b>4,85</b>
Дотримання термінів судового розгляду	<b>3,88</b>	<b>4,85</b>
Сприйняття роботи судді	<b>4,22</b>	<b>4,97</b>

На діаграмі 1.17. проілюстровано, в яких напрямках Ленінський районний суд м.Полтави має удосконалювати свою роботу, аби наблизити результати з оцінки якості до найвищих в області за основними вимірами.



**Діаграма 1.17. Якість роботи Ленінського районного суду Полтавської області за основними вимірами**

Таким чином, у Ленінському районному суді м. Полтави найкраще забезпечуються «Повнота та ясність інформації» (4,38), високу оцінку мають показники «Чи знайшли Ви на сторінці суду потрібну для Вас інформацію?» (4,69), і «Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо: правил допуску в суд та перебування в ньому» (4,48), найнижче респонденти оцінили «Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо: розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень» (4,11).

Найгірше в суді забезпечується «Дотримання термінів судового розгляду» (3,88). Респонденти зазначають, що не було враховано їх побажання при призначенні дня та часу засідання (3,30), та не вчасно (відповідно до графіка) розпочалося останнє засідання по справі (3,86). Опитані зазначають, що в суді не обґрунтовані затримки та перенесення слухань у розгляді справ (3,92).

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

- удосконалити доступ для людей з обмеженими можливостями до приміщень суду (3,72);
- забезпечити достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання (3,97);
- забезпечити вільний доступ до побутових приміщень (туалетів) (3,93);

- контролювати якість роботи працівників апарату суду (працівники апарату суду при спілкуванні з відвідувачами не виявляють однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу (3,89).

### 1.18. ЛОХВИЦЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

*Вік.* За віком опитані відвідувачі Лохвицького районного суду Полтавської області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 5,71%; «26-39 років» – 32,86%; «40-59 років» – 31,43%; «60 років і старші» – 30,00%.

*Стать.* 37,14% опитаних становлять чоловіки; 62,86% – жінки.

*Освіта.* 48,57% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 51,43% – вищу та неповну вищу освіту.

*Майновий статус.* За майновим статусом 92,86% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, а 4,29% ідентифікують себе як бідних. 2,86% не відповіли.

*Місце проживання респондентів.* 51,43% опитаних виявилися жителі інших населених пунктів, решта (48,57%) – жителями м. Лохвиці.

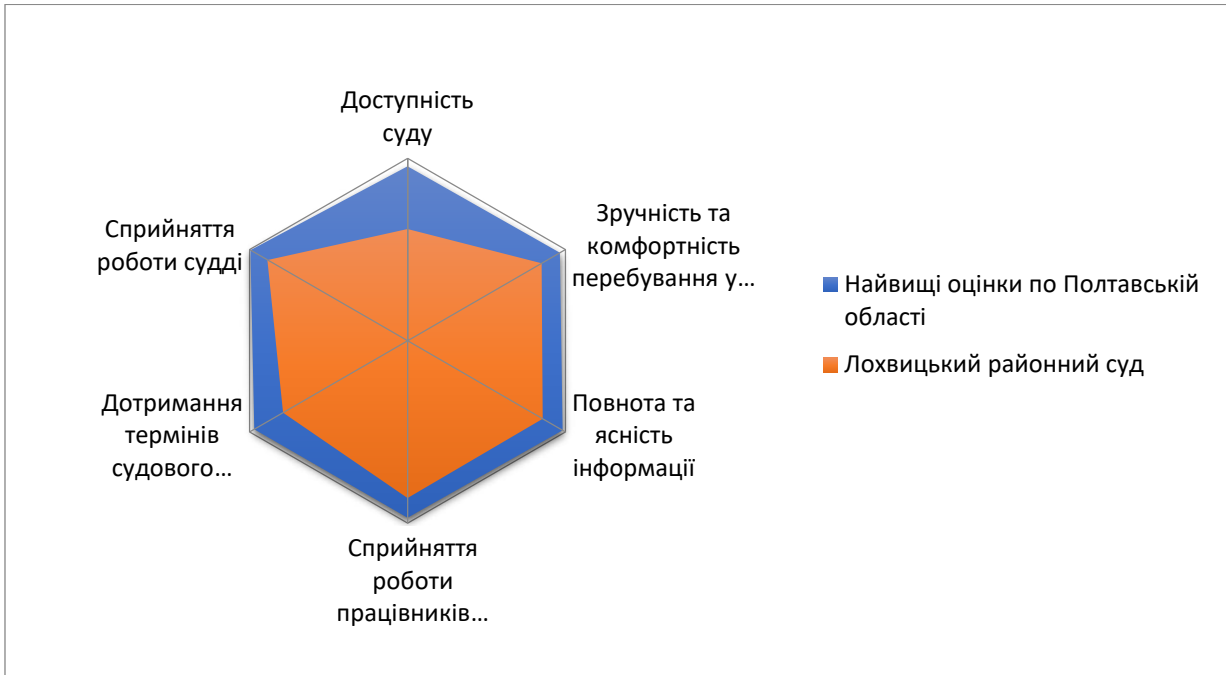
*Процесуальний статус.* 15,71% респондентів представляють у суді особисто себе; 4,29% – іншу особу; 80,00% – не є учасниками судових проваджень. Серед опитаних найбільше є учасниками цивільного процесу – 20,00%. Значно менше учасників адміністративного процесу – 1,43%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,13 бали. Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл.1.18.

**Таблиця 1.18. – Оцінки якості роботи Лохвицького районного суду Полтавської області за основними вимірами**

Виміри якості	Лохвицький районний суд Полтавської області	
	Загальна оцінка	Найвищі оцінки по Полтавській області
Доступність суду	<b>3,06</b>	<b>4,78</b>
Зручність та комфортність перебування у суді	<b>4,25</b>	<b>4,82</b>
Повнота та ясність інформації	<b>4,28</b>	<b>4,91</b>
Сприйняття роботи працівників апарату суду	<b>4,31</b>	<b>4,85</b>
Дотримання термінів судового розгляду	<b>3,94</b>	<b>4,85</b>
Сприйняття роботи судді	<b>4,43</b>	<b>4,97</b>

На діаграмі 1.18. проілюстровано, в яких напрямках Лохвицький районний суд Полтавської області має удосконалювати свою роботу, аби наблизити результати з оцінки якості до найвищих в області за основними вимірами.



**Діаграма 1.18. Якість роботи Лохвицького районного суду Полтавської області за основними вимірами**

Таким чином, у Лохвицькому районному суді Полтавської області найкраще забезпечуються «Сприйняття роботи судді» (4,43), високу оцінку мають показники «Дотримання процедури розгляду» (4,52), і «Надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію» (4,48), але респонденти найнижче оцінили «Коректність, доброзичливість, ввічливість» (4,29).

Найгірше в суді забезпечується «Доступність суду» (3,06) Респонденти зазначають, що їм не зручно діставатися до будівлі суду громадським транспортом (3,33), та не зручно паркувати автомобіль біля будівлі суду (2,82). Опитані вважають що люди з обмеженими можливостями не завжди можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду (1,99).

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

- удосконалити доступ для людей з обмеженими можливостями до приміщень суду (1,99);
- облаштувати достатню кількість паркувальних місць для автомобілів відвідувачів суду (2,82);
- забезпечити достатність освітлення (4,12);
- враховувати побажання учасників судового процесу при призначенні дня та часу засідання (3,11);
- надавати можливість сторонам обґрунтовувати свою позицію (4,48).

### 1.19. ЛУБЕНСЬКИЙ МІСЬКРАЙОННИЙ СУД ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

*Вік.* За віком опитані відвідувачі Лубенського міськрайонного суду Полтавської області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 6,54%; «26-39 років» – 33,64%; «40-59 років» – 42,06%; «60 років і старші» – 17,76%.

*Стать.* 50,47% опитаних становлять чоловіки; 49,53% – жінки.

*Освіта.* 39,25% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 59,81% – вищу та неповну вищу освіту та 0,93% вказали інше.

*Майновий статус.* За майновим статусом 80,38% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 2,80% – високого статку, а 14,95% ідентифікують себе як бідних. 1,87% опитаних не відповіли.

*Місце проживання респондентів.* 91,59% опитаних виявилися жителями м.Лубен, решта (8,41%) – жителі інших населених пунктів.

*Процесуальний статус.* 39,25% респондентів представляють у суді особисто себе; 21,50% – іншу особу; 39,25% – не є учасниками судових проваджень. Серед опитаних найбільше є учасниками цивільного процесу – 54,21%. Значно менше учасників інших процесів: кримінальний процес – 7,48%; справи про адміністративні правопорушення – 2,80%.

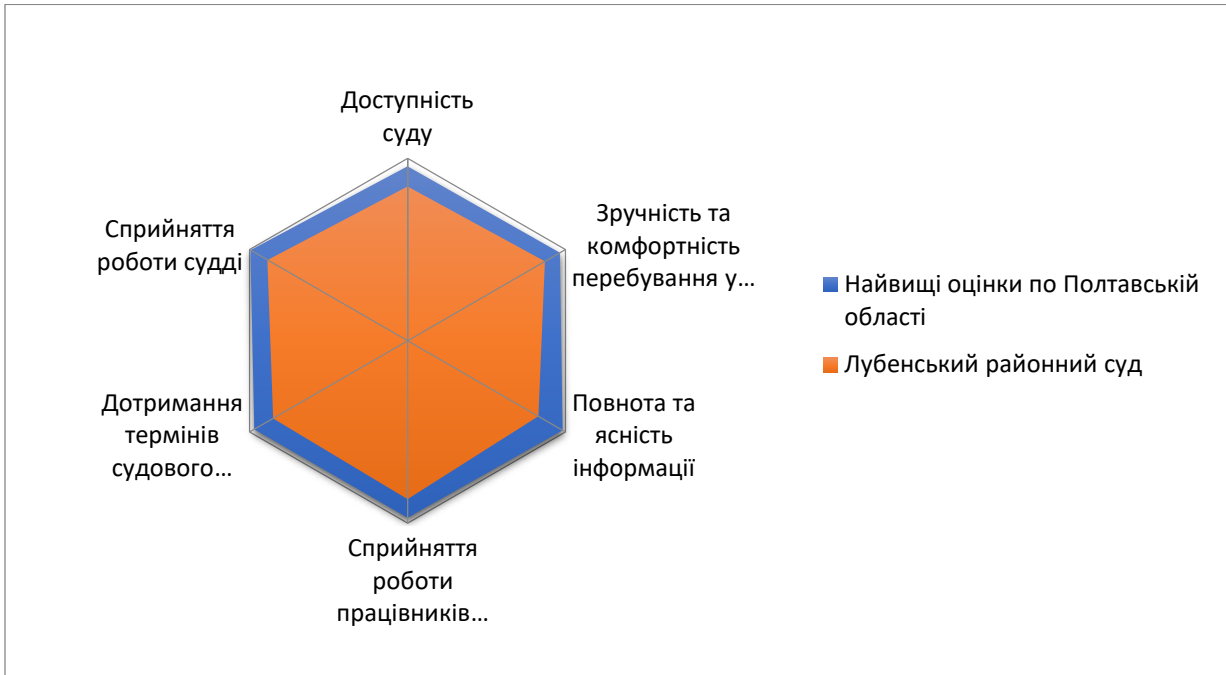
За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,39. Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл.1.19.

**Таблиця 1.19. – Оцінки якості роботи Лубенського міськрайонного суду Полтавської області за основними вимірами**

Виміри якості	Лубенський міськрайонний суд Полтавської області	
	Загальна оцінка	Найвищі оцінки по Полтавській області
Доступність суду	<b>4,23</b>	<b>4,78</b>
Зручність та комфортність перебування у суді	<b>4,35</b>	<b>4,82</b>
Повнота та ясність інформації	<b>4,14</b>	<b>4,91</b>
Сприйняття роботи працівників апарату суду	<b>4,34</b>	<b>4,85</b>
Дотримання термінів судового розгляду	<b>4,25</b>	<b>4,85</b>
Сприйняття роботи судді	<b>4,43</b>	<b>4,97</b>



На діаграмі 1.19. проілюстровано, в яких напрямках Лубенський міськрайонний суд Полтавської області має удосконалювати свою роботу, аби наблизити результати з оцінки якості до найвищих в області за основними вимірами.



**Діаграма 1.19. Якість роботи Лубенського районного суду Полтавської області за основними вимірами**

Таким чином, у Лубенському міськрайонному суді Полтавської області найкраще забезпечуються «Сприйняття роботи судді» (4,43), високу оцінку мають показники «Надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію» (4,49), і «Дотримання процедури розгляду» (4,48), найнижче респонденти оцінили «Неупередженість та незалежність судді» (4,34).

Найгірше в суді забезпечується «Повнота та ясність інформації» (4,14). Респонденти зазначають, що не вдається знайти на сторінці суду потрібну для інформацію (3,06), також не задовольняє наявна в суді інформація щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів (4,13). Опитані зазначають, що в суді незручно розташовані інформаційні стенди (дошки об'яв) (4,33).

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

- удосконалити доступ для людей з обмеженими можливостями до приміщень суду (3,15);
- забезпечити розміщення корисної інформації на сторінці суду (3,06);
- контролювати якість роботи працівників апарату суду (працівники апарату суду припускаються помилок, які призводять до перероблення документів та (або) порушення строків розгляду справ) (3,73);
- забезпечити розміщення у зручному місці інформації щодо сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів (4,13).

**1.20. МАШІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

*Вік.* За віком опитані відвідувачі Машівського районного суду Полтавської області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 11,76%; «26-39 років» – 43,14%; «40-59 років» – 37,25%; «60 років і старші» – 7,84%.

*Стать.* 52,94% опитаних становлять чоловіки; 47,06% – жінки.

*Освіта.* 21,57% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 78,43% – вищу та неповну вищу освіту.

*Майновий статус.* За майновим статусом 65,69% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 3,92% – високого статку, а 2,94% ідентифікують себе як бідних. 27,45% респондента не відповіли

*Місце проживання респондентів.* 64,71% опитаних виявилися жителями смт.Машівки, решта (35,29%) – жителі інших населених пунктів.

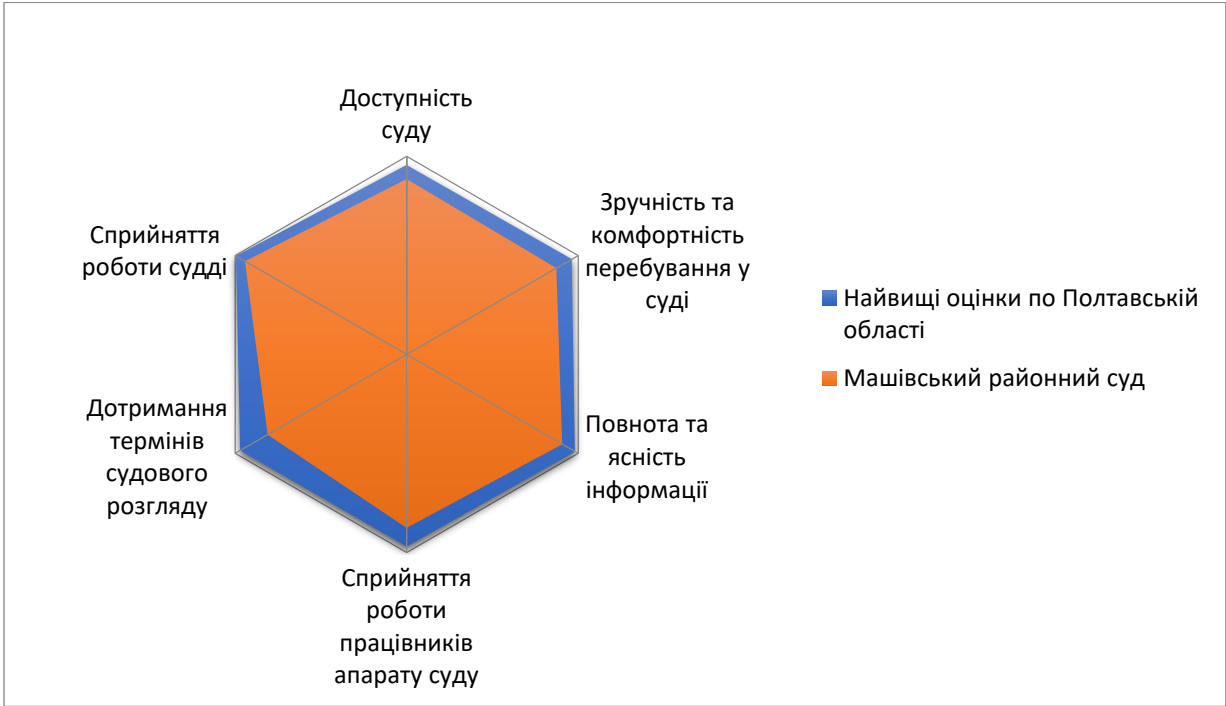
*Процесуальний статус.* 66,67% респондентів представляють у суді особисто себе; 0,98% – іншу особу; 31,37% – не є учасниками судових проваджень. Серед опитаних найбільше є учасниками цивільного процесу – 48,04%. Значно менше учасників інших процесів: кримінальний процес – 1,96%; адміністративний процес – 10,48%; справи про адміністративні правопорушення – 6,86%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,22 бали. Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл.1.20.

**Таблиця 1.20. – Оцінки якості роботи Машівського районного суду Полтавської області за основними вимірами**

Виміри якості	Машівський районний суд Полтавської області	
	Загальна оцінка	Найвищі оцінки по Полтавській області
Доступність суду	<b>4,43</b>	<b>4,78</b>
Зручність та комфортність перебування у суді	<b>4,37</b>	<b>4,82</b>
Повнота та ясність інформації	<b>4,54</b>	<b>4,91</b>
Сприйняття роботи працівників апарату суду	<b>4,38</b>	<b>4,85</b>
Дотримання термінів судового розгляду	<b>4,05</b>	<b>4,85</b>
Сприйняття роботи судді	<b>4,71</b>	<b>4,97</b>

На діаграмі 1.20. проілюстровано, в яких напрямках Машівський районний суд Полтавської області має удосконалювати свою роботу, аби наблизити результати з оцінки якості до найвищих в області за основними вимірами.



**Діаграма 1.20. Якість роботи Машівського районного суду Полтавської області за основними вимірами**

Таким чином, у Машівському районному суді Полтавської області найкраще забезпечуються «Сприйняття роботи судді» (4,71), високу оцінку мають показники «Дотримання процедури розгляду» (4,83), і «Коректність, доброзичливість, ввічливість» (4,78), але респонденти найнижче оцінили «Неупередженість та незалежність судді» (4,56).

Найгірше в суді забезпечується «Дотримання термінів судового розгляду» (4,05) Респонденти зазначають, що не враховано їх побажання при призначенні дня та часу засідання (3,85), також на їх думку не обґрунтованими є затримки/ перенесення слухань у розгляді справ (4,00). Опитані нарікають на те що не вчасно (відповідно до графіка) розпочинаються засідання по справах (4,07).

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

- враховувати побажання учасників судового процесу при призначенні дня та часу засідання (3,85);
- вчасно (відповідно до графіка) розпочинати судові засідання (4,07);
- більш обґрунтовано пояснювати учасникам судового процесу причини затримки / перенесення слухань у розгляді справ (4,00);

- контролювати якість роботи працівників апарату суду (працівники апарату суду припускаються помилок, які призводять до перероблення документів та (або) порушення строків розгляду справ) (3,46).

### 1.21. МИРГОРОДСЬКИЙ МІСЬКРАЙОННИЙ СУД ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

*Вік.* За віком опитані відвідувачі Миргородського міськрайонного суду Полтавської області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 13,00%; «26-39 років» – 40,00%; «40-59 років» – 32,00%; «60 років і старші» – 15,00%.

*Стать.* 48,00% опитаних становлять чоловіки; 52,00% – жінки.

*Освіта.* 42,00% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 58,00% – вищу та неповну вищу освіту.

*Майновий статус.* За майновим статусом 71,00% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 4,00% – високого статку, а 20,00% ідентифікують себе як бідних. 5,00% опитаних не відповіли.

*Місце проживання респондентів.* 62,00% опитаних виявилися жителями м.Миргороду, решта (38,00%) – жителі інших населених пунктів.

*Процесуальний статус.* 46,00% респондентів представляють у суді особисто себе; 16,00% – іншу особу; 38,00% – не є учасниками судових проваджень. Серед опитаних найбільше є учасниками цивільного процесу – 41,00%. Значно менше учасників інших процесів: кримінальний процес – 15,00%; справи про адміністративні правопорушення – 8,00%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,24. Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл.1.21.

**Таблиця 1.21. – Оцінки якості роботи Миргородського міськрайонного суду Полтавської області за основними вимірами**

Виміри якості	Миргородський міськрайонний суд Полтавської області	
	Загальна оцінка	Найвищі оцінки по Полтавській області
Доступність суду	<b>4,03</b>	<b>4,78</b>
Зручність та комфортність перебування у суді	<b>4,29</b>	<b>4,82</b>
Повнота та ясність інформації	<b>4,38</b>	<b>4,91</b>
Сприйняття роботи працівників апарату суду	<b>4,15</b>	<b>4,85</b>
Дотримання термінів судового розгляду	<b>3,98</b>	<b>4,85</b>
Сприйняття роботи судді	<b>4,56</b>	<b>4,97</b>

На діаграмі 1.21. проілюстровано, в яких напрямках Миргородський міськрайонний суд Полтавської області має удосконалювати свою роботу, аби наблизити результати з оцінки якості до найвищих в області за основними вимірами.



**Діаграма 1.21. Якість роботи Миргородського районного суду Полтавської області за основними вимірами**

Таким чином, у Миргородському міськрайонному суді Полтавської області найкраще забезпечуються «Сприйняття роботи судді» (4,56), високу оцінку мають показники «Дотримання процедури розгляду» (4,67), і «надання можливостей сторонам обґрунтувати свою позицію» (4,57), але респонденти найнижче оцінили «Неупередженість та незалежність судді» (4,45).

Найгірше в суді забезпечується «Дотримання термінів судового розгляду» (3,98). Респонденти зазначають, що не було враховано побажання при призначенні дня та часу засідання (3,26), не вчасно (відповідно до графіка) розпочинались засідання по справах (4,14). Опитані вважають, що обґрунтованими були затримки та перенесення слухань у розгляді справ (4,09).

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 (3,98);
- удосконалити доступ для людей з обмеженими можливостями до приміщень суду (3,57);
- враховувати побажання учасників судового процесу при призначенні дня та часу засідання (3,26);
- більш обґрунтовано пояснювати учасникам судового процесу причини затримки (4,09);
- вчасно (відповідно до графіка) розпочинати судові засідання (4,14).

## 1.22. НОВОСАНЖАРСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

*Вік.* За віком опитані відвідувачі Новосанжарського районного суду Полтавської області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 14,74%; «26-39 років» – 42,11%; «40-59 років» – 31,58%; «60 років і старші» – 11,58%.

*Стать.* 41,05% опитаних становлять чоловіки; 58,95% – жінки.

*Освіта.* 33,68% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 65,26% – вищу та неповну вищу освіту та 1,05 % вказали інше.

*Майновий статус.* За майновим статусом 70,53% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 2,11% – високого статку, а 18,95% ідентифікують себе як бідних. 8,42% опитаних не відповіли.

*Місце проживання респондентів.* 53,68% опитаних виявилися жителями інших населених пунктів, решта (46,32%) – жителі смт. Нових Санжар.

*Процесуальний статус.* 61,05% респондентів представляють у суді особисто себе; 10,53% – іншу особу; 27,37% – не є учасниками судових проваджень. Серед опитаних найбільше є учасниками цивільного процесу – 58,95%. Значно менше учасників у кримінальному процесі – 7,37% адміністративний процес – 1,05%; справи про адміністративні правопорушення – 5,26%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,56. Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл.1.22.

**Таблиця 1.22. – Оцінки якості роботи Новосанжарського районного суду Полтавської області за основними вимірами**

Виміри якості	Новосанжарський районний суд Полтавської області	
	Загальна оцінка	Найвищі оцінки по Полтавській області
Доступність суду	<b>3,99</b>	<b>4,78</b>
Зручність та комфортність перебування у суді	<b>4,45</b>	<b>4,82</b>
Повнота та ясність інформації	<b>4,69</b>	<b>4,91</b>
Сприйняття роботи працівників апарату суду	<b>4,77</b>	<b>4,85</b>
Дотримання термінів судового розгляду	<b>4,49</b>	<b>4,85</b>
Сприйняття роботи судді	<b>4,94</b>	<b>4,97</b>

На діаграмі 1.22. проілюстровано, в яких напрямках Новосанжарський районний суд Полтавської області має удосконалювати свою роботу, аби наблизити результати з оцінки якості до найвищих в області за основними вимірами.



**Діаграма 1.22. Якість роботи Новосанжарського районного суду Полтавської області за основними вимірами**

Таким чином, у Новосанжарському районному суді Полтавської області найкраще забезпечуються «Сприйняття роботи судді» (4,94), високу оцінку мають показники «Належна підготовка до справи та знання справи» (5,00), і «Коректність, доброзичливість, ввічливість» (4,98), найнижче респонденти оцінили «Неупередженість та незалежність (суддя не піддався зовнішньому тиску, якщо такий був)» (4,90), «Надання можливостей сторонам обґрунтувати свою позицію» (4,90) та «Дотримання процедури розгляду» (4,90).

Найгірше в суді забезпечується «Доступність суду» (3,99). Респонденти зазначають, що люди з обмеженими можливостями не завжди можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду (3,57), не зручно паркувати автомобіль біля будівлі суду (4,10). Також респонденти зазнавали певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони (3,74).

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

- удосконалити доступ для людей з обмеженими можливостями до приміщень суду (3,57);
- забезпечити вільний доступ до побутових приміщень (туалетів) (3,80);
- облаштувати достатню кількість паркувальних місць для автомобілів відвідувачів суду (4,10);
- забезпечити усунення перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони (3,74).



### 1.23. ОКТЯБРЬСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД М. ПОЛТАВИ

*Вік.* За віком опитані відвідувачі Октябрського районного суду м. Полтави розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 15,84%; «26-39 років» – 38,61%; «40-59 років» – 36,63%; «60 років і старші» – 8,91%.

*Стать.* 54,46% опитаних становлять чоловіки; 45,54% – жінки.

*Освіта.* 27,72% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 71,29% – вищу та неповну вищу освіту та 0,99 % вказали інше.

*Майновий статус.* За майновим статусом 66,33% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 4,95% – високого статку, а 4,95% ідентифікують себе як бідних. 23,76% опитаних не відповідали.

*Місце проживання респондентів.* 64,36% опитаних виявилися жителями м.Полтави, решта (35,64%) – жителі інших населених пунктів.

*Процесуальний статус.* 59,41% респондентів представляють у суді особисто себе; 3,96% – іншу особу; 36,63% – не є учасниками судових проваджень. Серед опитаних найбільше є учасниками цивільного процесу – 45,54%. Значно менше учасників інших процесів: кримінальний процес – 3,96%; адміністративний процес – 8,91%; справи про адміністративні правопорушення – 6,93%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,12. Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл.1.23.

**Таблиця 1.23. – Оцінки якості роботи Октябрського районного суду м. Полтави за основними вимірами**

Виміри якості	Октябрський районний суд м. Полтави	
	Загальна оцінка	Найвищі оцінки по Полтавській області
Доступність суду	<b>4,36</b>	<b>4,78</b>
Зручність та комфортність перебування у суді	<b>4,36</b>	<b>4,82</b>
Повнота та ясність інформації	<b>4,47</b>	<b>4,91</b>
Сприйняття роботи працівників апарату суду	<b>4,46</b>	<b>4,85</b>
Дотримання термінів судового розгляду	<b>4,11</b>	<b>4,85</b>
Сприйняття роботи судді	<b>4,71</b>	<b>4,97</b>

На діаграмі 1.23. проілюстровано, в яких напрямках Октябрський районний суд м.Полтави має удосконалювати свою роботу, аби наблизити результати з оцінки якості до найвищих в області за основними вимірами.



**Діаграма 1.23. Якість роботи Октябрського районного суду Полтавської області за основними вимірами**

Таким чином, у Октябрському районному суді м. Полтави найкраще забезпечуються «Повнота та ясність інформації» (4,47), високу оцінку мають показники «Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо: справ, що призначені до розгляду» (4,59), і «Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо: зразків документів (заяв, клопотань тощо)» (4,58), найнижче респонденти оцінили «Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо: розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень» (4,31).

Найгірше в суді забезпечується «Дотримання термінів судового розгляду» (4,11). Респонденти зазначають, що не завжди враховується побажання при призначенні дня та часу засідання (3,88), порушується графік початку останнього засідання (3,95). Опитані вважають не обґрунтованими затримки/перенесення слухань у розгляді справ (4,30).

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

- удосконалити доступ для людей з обмеженими можливостями до приміщень суду (3,96);
- контролювати якість роботи працівників апарату суду (працівники апарату суду припускаються помилок, які призводять до перероблення документів та (або) порушення строків розгляду справ) (3,89);

- враховувати побажання учасників судового процесу при призначенні дня та часу засідання (3,88) та більш обґрунтовано пояснювати учасникам судового процесу причини затримки (4,30);
- звернути увагу на дотримання працівниками апарату суду строків повідомлення учасників судового процесу про початок засідання (повістки та повідомлення про розгляд справи) (4,32);
- забезпечити достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання (4,10).

### 1.24. ОРЖИЦЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

*Вік.* За віком опитані відвідувачі Оржицького районного суду Полтавської області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 18,57%; «26-39 років» – 30,00%; «40-59 років» – 30,00%; «60 років і старші» – 21,43%.

*Стать.* 51,43% опитаних становлять чоловіки; 48,57% – жінки.

*Освіта.* 50,00% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 50,00% – вищу та неповну вищу освіту.

*Майновий статус.* За майновим статусом 75,71% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 1,43% – високого статку, а 11,43% ідентифікують себе як бідних. 1,43% опитаних не відповідали.

*Місце проживання респондентів.* 52,86% опитаних виявилися жителями смт.Оржиці, решта (47,14%) – жителі інших населених пунктів.

*Процесуальний статус.* 37,14% респондентів представляють у суді особисто себе; 15,71% – іншу особу; 40,00% – не є учасниками судових проваджень. Серед опитаних найбільше є учасниками цивільного процесу – 27,14%. Значно менше учасників інших процесів: кримінальний процес – 5,71%; адміністративний процес – 7,14%; господарський процес – 1,43%; справи про адміністративні правопорушення – 11,43%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 3,72. Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл.1.24.

**Таблиця 1.24. – Оцінки якості роботи Оржицького районного суду Полтавської області за основними вимірами**

Виміри якості	Оржицький районний суд Полтавської області	
	Загальна оцінка	Найвищі оцінки по Полтавській області
Доступність суду	<b>3,77</b>	<b>4,78</b>
Зручність та комфортність перебування у суді	<b>3,92</b>	<b>4,82</b>
Повнота та ясність інформації	<b>4,05</b>	<b>4,91</b>
Сприйняття роботи працівників апарату суду	<b>4,06</b>	<b>4,85</b>
Дотримання термінів судового розгляду	<b>3,91</b>	<b>4,85</b>
Сприйняття роботи судді	<b>4,05</b>	<b>4,97</b>

На діаграмі 1.24. проілюстровано, в яких напрямках Оржицький районний суд Полтавської області має удосконалювати свою роботу, аби наблизити результати з оцінки якості до найвищих в області за основними вимірами.



**Діаграма 1.24. Якість роботи Оржицького районного суду Полтавської області за основними вимірами**

Таким чином, у Оржицькому районному суді Полтавської області найкраще забезпечуються «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (4,06), високу оцінку мають показники «Чи старанно працювали працівники суду?» (4,39), і «Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами: професіоналізм, знання своєї справи» (4,38), найнижче респонденти оцінили «Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами: доброзичливість, повагу, бажання допомогти» (4,26).

Найгірше в суді забезпечується «Доступність суду» (3,77). Респонденти зазначають, що люди з обмеженими можливостями не завжди можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду (4,13), не зручно паркувати автомобіль біля будівлі суду (4,19). Опитані зазначають, що не зручно діставатися до будівлі суду громадським транспортом (4,16) найнижче респонденти оцінили те що їм не завжди вдавалося додзвонитися до суду (3,98).

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

- удосконалити доступ для людей з обмеженими можливостями до приміщень суду (4,13);
- облаштувати достатню кількість паркувальних місць для автомобілів відвідувачів суду (4,19);
- покращити освітлення у приміщенні суду (3,81);
- вчасно (відповідно до графіка) розпочинати судові засідання (3,68);

- враховувати побажання учасників судового процесу при призначенні дня та часу засідання (3,79).

### 1.25. ПИРЯТИНСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

*Вік.* За віком опитані відвідувачі Пирятинського районного суду Полтавської області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 6,94%; «26-39 років» – 38,89%; «40-59 років» – 37,50%; «60 років і старші» – 16,67%.

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

*Освіта.* 1,43% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 98,57% – вищу та неповну вищу освіту.

*Майновий статус.* За майновим статусом 93,05% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, а 2,78% ідентифікують себе як бідних. 4,17% опитаних не відповіли.

*Місце проживання респондентів.* 73,61% опитаних виявилися жителями м.Пирятину, решта (26,39%) – жителі інших населених пунктів.

*Процесуальний статус.* 77,78% респондентів представляють у суді особисто себе; 4,17% – іншу особу; 18,06% – не є учасниками судових проваджень. Серед опитаних найбільше є учасниками цивільного процесу – 70,83%. Значно менше учасників інших процесів: кримінальний процес – 8,33%; справи про адміністративні правопорушення – 12,50%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,67. Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл.1.25.

**Таблиця 1.25. – Оцінки якості роботи Пирятинського районного суду Полтавської області за основними вимірами**

Виміри якості	Пирятинського районний суд Полтавської області	
	Загальна оцінка	Найвищі оцінки по Полтавській області
Доступність суду	<b>4,65</b>	<b>4,78</b>
Зручність та комфортність перебування у суді	<b>4,67</b>	<b>4,82</b>
Повнота та ясність інформації	<b>4,72</b>	<b>4,91</b>
Сприйняття роботи працівників апарату суду	<b>4,18</b>	<b>4,85</b>
Дотримання термінів судового розгляду	<b>4,74</b>	<b>4,85</b>
Сприйняття роботи судді	<b>4,92</b>	<b>4,97</b>

На діаграмі 1.25. проілюстровано, в яких напрямках Пирятинського районний суд Полтавської області має удосконалювати свою роботу, аби наблизити результати з оцінки якості до найвищих в області за основними вимірами.



**Діаграма 1.25. Якість роботи Пирятинського районного суду Полтавської області за основними вимірами**

Таким чином, у Пирятинському районному суді Полтавської області найкраще забезпечуються «Сприйняття роботи судді» (4,92), високу оцінку мають показники «Дотримання процедури розгляду» (4,96), і «Коректність, доброзичливість, ввічливість» (4,94), найнижче респонденти оцінили «Неупередженість та незалежність» (4,88).

Найгірше в суді забезпечується «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (4,18). Респонденти зазначають, що працівники суду не старанно працювали (4,84) та не завжди проявляють доброзичливість, повагу, бажання допомогти (4,86). Опитані вважають, що у працівників апарату суду не однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу (4,88) та те що при спілкуванні з опитуваними не виявляли професіоналізм, знання своєї справи. (4,88)

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

- удосконалити доступ для людей з обмеженими можливостями до приміщень суду (4,47);
- забезпечити достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання (4,55);



- забезпечити розміщення у зручному місці інформації щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень (4,68), зразків документів (заяв, клопотань тощо) (4,68) та порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів (4,68);
- звернути увагу на дотримання працівниками апарату суду строків повідомлення учасників судового процесу про початок засідання (повістки та повідомлення про розгляд справи) (4,71);
- покращити освітлення у приміщенні суду (4,63).

### 1.26. ПОЛТАВСЬКИЙ АПЕЛЯЦІЙНИЙ СУД

*Вік.* За віком опитані відвідувачі Полтавського апеляційного суду розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 29,76%; «26-39 років» – 40,48%; «40-59 років» – 24,40%; «60 років і старші» – 5,36%.

*Стать.* 55,36% опитаних становлять чоловіки; 44,64% – жінки.

*Освіта.* 14,88% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 79,17% – вищу та неповну вищу освіту та 5,95 % вказали інше.

*Майновий статус.* За майновим статусом 82,15% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 10,71% – високого статку, а 7,14% ідентифікують себе як бідних.

*Місце проживання респондентів.* 61,31% опитаних виявилися жителями м.Полтави, решта (38,69%) – жителі інших населених пунктів.

*Процесуальний статус.* 21,43% респондентів представляють у суді особисто себе; 33,33% – іншу особу; 41,07% – не є учасниками судових проваджень. Серед опитаних найбільше є учасниками кримінального процесу – 66,67%. Значно менше учасників інших процесів: цивільний процесу – 9,52%. адміністративний процес – 7,74%; справи про адміністративні правопорушення – 1,79%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,21. Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл.1.26.

**Таблиця 1.26. – Оцінки якості роботи Полтавського апеляційного суду за основними вимірами**

Виміри якості	Полтавський апеляційний суд	
	Загальна оцінка	Найвищі оцінки по Полтавській області
Доступність суду	<b>4,19</b>	<b>4,78</b>
Зручність та комфортність перебування у суді	<b>4,22</b>	<b>4,82</b>
Повнота та ясність інформації	<b>4,49</b>	<b>4,91</b>
Сприйняття роботи працівників апарату суду	<b>4,24</b>	<b>4,85</b>
Дотримання термінів судового розгляду	<b>3,96</b>	<b>4,85</b>
Сприйняття роботи судді	<b>4,47</b>	<b>4,97</b>

На діаграмі 1.26. проілюстровано, в яких напрямках Полтавський апеляційний суд має удосконалювати свою роботу, аби наблизити результати з оцінки якості до найвищих в області за основними вимірами.



**Діаграма 1.26. Якість роботи Полтавського апеляційного суду за основними вимірами**

Таким чином, у Полтавському апеляційному суді найкраще забезпечуються «Повнота та ясність інформації» (4,49), високу оцінку мають показники «Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо: правил допуску в суд та перебування в ньому» (4,59), і «Чи зручно у суді розташовані інформаційні стенди (дошки об'яв)?» (4,56), найнижче респонденти оцінили «Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо: розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень» (4,34).

Найгірше в суді забезпечується «Дотримання термінів судового розгляду» (3,96). Респонденти зазначають, що не вчасно (відповідно до графіка) розпочинаються судові засідання (3,65), та те що не завжди враховано побажання при призначенні дня та часу засідання (3,61). Опитані зазначають, що в суді не завжди обґрунтованими затримки/ перенесення слухань у розгляді справ (4,01).

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

- удосконалити доступ для людей з обмеженими можливостями до приміщень суду (3,80);
- облаштувати достатню кількість паркувальних місць для автомобілів відвідувачів суду (4,00);
- враховувати побажання учасників судового процесу при призначенні дня та часу засідання (3,61) та більш обґрунтовано пояснювати учасникам судового процесу причини затримки 4,01);
- контролювати якість роботи працівників апарату суду (працівники апарату суду припускаються помилок, які призводять до перероблення документів та (або) порушення строків розгляду справ) (3,70).

### 1.27. ПОЛТАВСЬКИЙ ОКРУЖНИЙ АДМІНІСТРАТИВНИЙ СУД

*Вік.* За віком опитані відвідувачі Полтавського окружного адміністративного суду розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 18,54%; «26-39 років» – 47,02%; «40-59 років» – 33,11%; «60 років і старші» – 1,32%.

*Стать.* 50,99% опитаних становлять чоловіки; 49,01% – жінки.

*Освіта.* 7,95% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 90,73% – вищу та неповну вищу освіту та 1,32 % вказали інше.

*Майновий статус.* За майновим статусом 21,86% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 5,30% – високого статку, а 3,31% ідентифікують себе як бідних. 69,54% опитаних не відповідали.

*Місце проживання респондентів.* 69,54% опитаних виявилися жителями м.Полтави, решта (30,46%) – жителі інших населених пунктів.

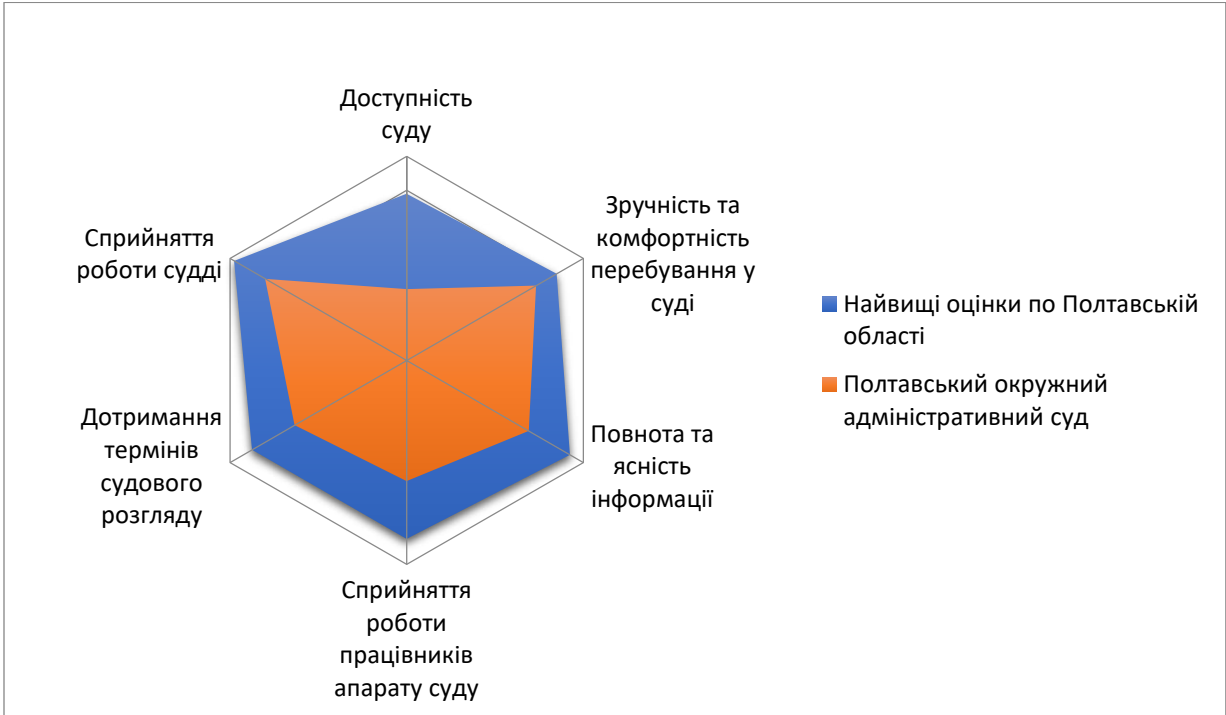
*Процесуальний статус.* 27,81% респондентів представляють у суді особисто себе; 52,32% – іншу особу; 17,22% – не є учасниками судових проваджень. Серед опитаних найбільше є учасниками адміністративного процесу – 88,08%. Значно менше учасників у кримінальному процесі – 0,66%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,44. Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл. 1.27.

**Таблиця 1.27. – Оцінки якості роботи Полтавського окружного адміністративного суду за основними вимірами**

Виміри якості	Полтавський окружний адміністративний суд	
	Загальна оцінка	Найвищі оцінки по Полтавській області
Доступність суду	<b>4,22</b>	<b>4,78</b>
Зручність та комфортність перебування у суді	<b>4,68</b>	<b>4,82</b>
Повнота та ясність інформації	<b>4,63</b>	<b>4,91</b>
Сприйняття роботи працівників апарату суду	<b>4,51</b>	<b>4,85</b>
Дотримання термінів судового розгляду	<b>4,56</b>	<b>4,85</b>
Сприйняття роботи судді	<b>4,76</b>	<b>4,97</b>

На діаграмі 1.27. проілюстровано, в яких напрямках Полтавський окружний адміністративний суд має удосконалювати свою роботу, аби наблизити результати з оцінки якості до найвищих в області за основними вимірами.



**Діаграма 1.27. Якість роботи Полтавського окружного адміністративного суду за основними вимірами**

Таким чином, у Полтавському окружному адміністративному суді найкраще забезпечуються «Сприйняття роботи судді» (4,76), високу оцінку мають показники «Дотримання процедури розгляду» (4,89), і «Неупередженість та незалежність судді» (4,79), найнижче респонденти оцінили «Належна підготовка до справи та знання справи» (4,67).

Найменшу оцінку опитані поставили «Доступність суду» (4,22). Респонденти зазначають, що не зручно діставатися до будівлі суду громадським транспортом (3,31) та не зручно паркувати автомобіль (3,98). Опитані зазначають, що важко було знайти будівлю суду (4,17).

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

- удосконалити доступ для людей з обмеженими можливостями до приміщень суду (4,36);
- облаштувати достатню кількість паркувальних місць для автомобілів відвідувачів суду (3,98);
- розмістити інформацію про місцезнаходження будівлі суду (4,17).

### 1.28. ПОЛТАВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

*Вік.* За віком опитані відвідувачі Полтавського районного суду Полтавської області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 22,12%; «26-39 років» – 31,73%; «40-59 років» – 35,58%; «60 років і старші» – 10,58%.

*Стать.* 50,96% опитаних становлять чоловіки; 49,04% – жінки.

*Освіта.* 22,12% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 75,00% – вищу та неповну вищу освіту та 2,88 % вказали інше.

*Майновий статус.* За майновим статусом 50,00% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 12,50% – високого статку, а 4,81% ідентифікують себе як бідних. 32,69% опитаних не відповіли.

*Місце проживання респондентів.* 70,19% опитаних виявилися жителями м.Полтави, решта (29,81%) – жителі інших населених пунктів.

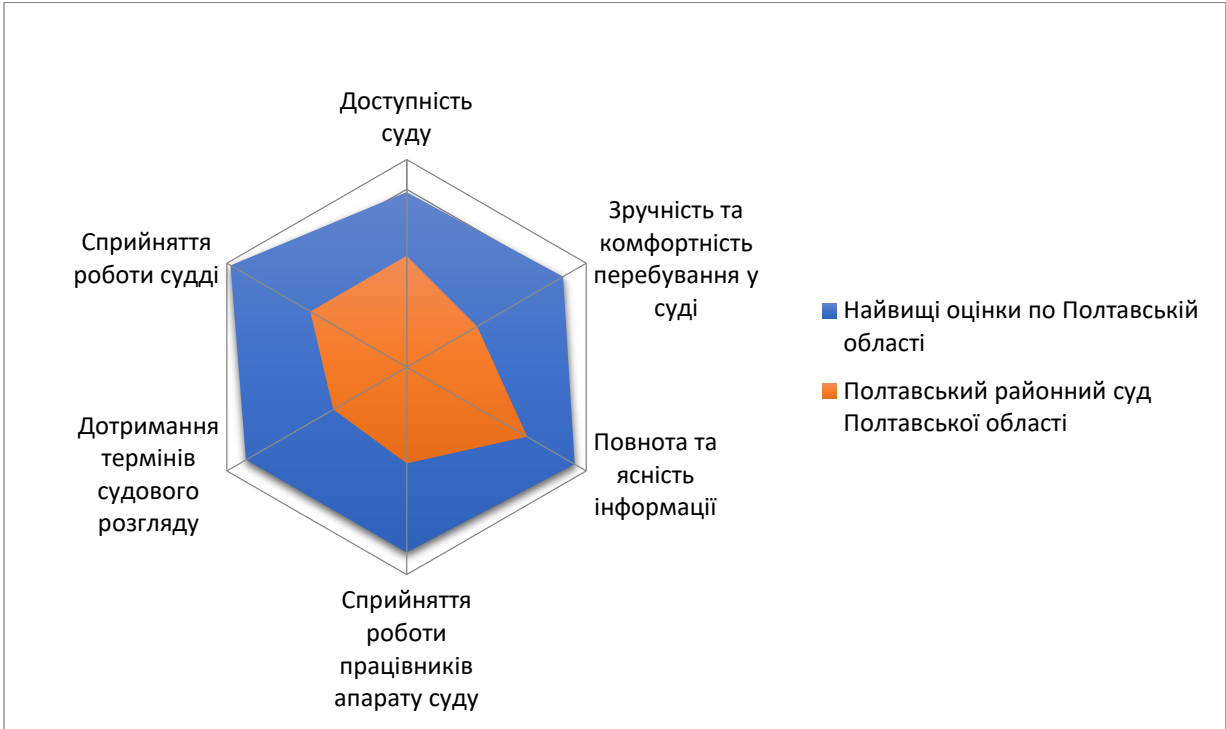
*Процесуальний статус.* 39,42% респондентів представляють у суді особисто себе; 24,04% – іншу особу; 34,62% – не є учасниками судових проваджень. Серед опитаних найбільше є учасниками кримінального процесу – 26,92%; та цивільного процесу – 25,96%. Значно менше учасників інших процесів: адміністративний процес – 6,73%; господарський процес – 4,81%. Справи про адміністративні правопорушення – 5,77%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,30. Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл.1.28.

**Таблиця 1.28. – Оцінки якості роботи Полтавського районного суду Полтавської області за основними вимірами**

Виміри якості	Полтавський районний суд Полтавської області	
	Загальна оцінка	Найвищі оцінки по Полтавській області
Доступність суду	<b>4,35</b>	<b>4,78</b>
Зручність та комфортність перебування у суді	<b>4,15</b>	<b>4,82</b>
Повнота та ясність інформації	<b>4,54</b>	<b>4,91</b>
Сприйняття роботи працівників апарату суду	<b>4,25</b>	<b>4,85</b>
Дотримання термінів судового розгляду	<b>4,17</b>	<b>4,85</b>
Сприйняття роботи судді	<b>4,35</b>	<b>4,97</b>

На діаграмі 1.28. проілюстровано, в яких напрямках Полтавський районний суд Полтавської області має удосконалювати свою роботу, аби наблизити результати з оцінки якості до найвищих в області за основними вимірами.



**Діаграма 1.28. Якість роботи Полтавського районного суду Полтавської області за основними вимірами**

Таким чином, у Полтавському районному суді Полтавської області найкраще забезпечуються «Повнота та ясність інформації» (4,54), високу оцінку мають показники «Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо: правил допуску в суд та перебування в ньому» (4,64), і «Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо: порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів» (4,62), найнижче респонденти оцінили «Чи зручно у суді розташовані інформаційні стенди (дошки об'яв)?» (4,44).

Найгірше в суді забезпечується «Зручність та комфортність перебування у суді» (4,15). Респонденти зазначають, що у приміщенні суду не достатнє освітлення (4,03) та те що приміщення не достатньо чисте та прибране (4,10). Опитані зазначають, що вони не мають вільний доступ до побутових приміщень (туалетів) (4,20).

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

- удосконалити доступ для людей з обмеженими можливостями до приміщень суду (4,04);
- забезпечити вільний доступ до побутових приміщень (туалетів) (4,20);
- забезпечити чистоту та прибраність у приміщенні суду (4,10);
- покращити освітлення у приміщенні суду (4,03);

- контролювати якість роботи працівників апарату суду (працівники апарату суду припускаються помилок, які призводять до перероблення документів та (або) порушення строків розгляду справ) (3,79).



### 1.29. РЕШЕТИЛІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

*Вік.* За віком опитані відвідувачі Решетилівського районного суду Полтавської області розподіляються наступним чином: «26-39 років» – 55,71%; «40-59 років» – 44,29%; відвідувачі віком «18-25 років» та «60 років і старші» – відсутні.

*Стать.* 50,00% опитаних становлять чоловіки; 50,00% – жінки.

*Освіта.* 1,43% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 98,57% – вищу та неповну вищу освіту.

*Майновий статус.* За майновим статусом 100,00% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку.

*Місце проживання респондентів.* 62,86% опитаних виявилися жителями м.Решетилівки, решта (37,14%) – жителі інших населених пунктів.

*Процесуальний статус.* 8,57% респондентів представляють у суді особисто себе; 75,71% – іншу особу; 15,71% – не є учасниками судових проваджень. Серед опитаних найбільше є учасниками цивільного процесу – 90,00%. Значно менше учасників у кримінальному процесі – 10,00%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,43. Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл.1.29.

**Таблиця 1.29. – Оцінки якості роботи Решетилівського районного суду Полтавської області за основними вимірами**

Виміри якості	Решетилівський районний суд Полтавської області	
	Загальна оцінка	Найвищі оцінки по Полтавській області
Доступність суду	<b>4,49</b>	<b>4,78</b>
Зручність та комфортність перебування у суді	<b>4,65</b>	<b>4,82</b>
Повнота та ясність інформації	<b>4,66</b>	<b>4,91</b>
Сприйняття роботи працівників апарату суду	<b>4,11</b>	<b>4,85</b>
Дотримання термінів судового розгляду	<b>4,54</b>	<b>4,85</b>
Сприйняття роботи судді	<b>4,59</b>	<b>4,97</b>

На діаграмі 1.29. проілюстровано, в яких напрямках Решетилівський районний суд Полтавської області має удосконалювати свою роботу, аби наблизити результати з оцінки якості до найвищих в області за основними вимірами.



**Діаграма 1.29. Якість роботи Решетилівського районного суду Полтавської області за основними вимірами**

Таким чином, у Решетилівському районному суді Полтавської області найкраще забезпечуються «Повнота та ясність інформації» (4,66), високу оцінку мають показники «Чи зручно у суді розташовані інформаційні стенди (дошки об'яв)?» (4,67), «Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо: справ, що призначені до розгляду» (4,65) та «Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо: зразків документів (заяв, клопотань тощо)» (4,65), найвище респонденти оцінили «Чи знайшли Ви на сторінці суду потрібну для Вас інформацію?» (4,73). Найнижче респонденти оцінили «Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо: порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів» (4,61).

Найгірше в суді забезпечується «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (4,11). Не високу оцінку мають показники «Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами: однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу» (4,57) та «Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами: професіоналізм, знання своєї справи» (4,67).

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

- удосконалити доступ для людей з обмеженими можливостями до приміщень суду (4,52);

- забезпечити достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання (4,67);
- контролювати якість роботи працівників апарату суду (працівники апарату суду при спілкуванні з відвідувачами не виявляють однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу (4,57);
- розташувати у зручному місці наявну в суді інформацію щодо: порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів (4,61);
- контролювати якість роботи працівників апарату суду (працівники апарату суду при спілкуванні з відвідувачами не виявляють професіоналізм, знання своєї справи» (4,67).

### 1.30. СЕМЕНІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

*Вік.* За віком опитані відвідувачі Семенівського районного суду Полтавської області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 17,14%; «26-39 років» – 40,00%; «40-59 років» – 28,57%; «60 років і старші» – 14,29%.

*Стать.* 38,57% опитаних становлять чоловіки; 61,43% – жінки.

*Освіта.* 38,57% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 54,29% – вищу та неповну вищу освіту та 7,14 % вказали інше.

*Майновий статус.* За майновим статусом 54,29% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 7,14% – високого статку, а 20,00% ідентифікують себе як бідних. 18,57% опитаних не відповіли.

*Місце проживання респондентів.* 57,14% опитаних виявилися жителями смт.Семенівки, решта (42,86%) – жителі інших населених пунктів.

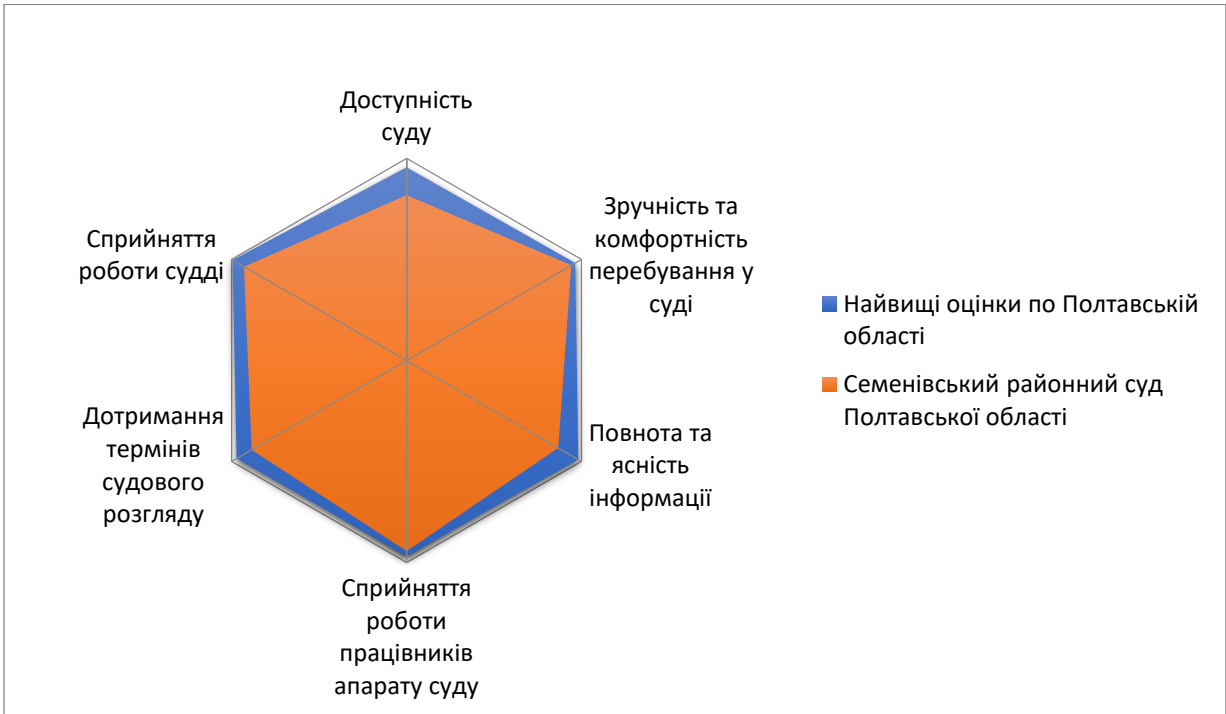
*Процесуальний статус.* 35,71% респондентів представляють у суді особисто себе; 5,71% – іншу особу; 58,57% – не є учасниками судових проваджень. Серед опитаних найбільше є учасниками цивільного процесу – 40,00%. Значно менше учасників інших процесів: кримінальний процес – 1,43%; справи про адміністративні правопорушення – 2,86%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,49. Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл.1.30.

**Таблиця 1.30. – Оцінки якості роботи Семенівського районного суду Полтавської області за основними вимірами**

<i>Виміри якості</i>	<i>Семенівський районний суд Полтавської області</i>	
	<i>Загальна оцінка</i>	<i>Найвищі оцінки по Полтавській області</i>
<i>Доступність суду</i>	<b>4,09</b>	<b>4,78</b>
<i>Зручність та комфортність перебування у суді</i>	<b>4,71</b>	<b>4,82</b>
<i>Повнота та ясність інформації</i>	<b>4,34</b>	<b>4,91</b>
<i>Сприйняття роботи працівників апарату суду</i>	<b>4,72</b>	<b>4,85</b>
<i>Дотримання термінів судового розгляду</i>	<b>4,42</b>	<b>4,85</b>
<i>Сприйняття роботи судді</i>	<b>4,64</b>	<b>4,97</b>

На діаграмі 1.30. проілюстровано, в яких напрямках Семенівський районний суд Полтавської області має удосконалювати свою роботу, аби наблизити результати з оцінки якості до найвищих в області за основними вимірами.



**Діаграма 1.30. Якість роботи Семенівського районного суду Полтавської області за основними вимірами**

Таким чином, у Семенівському районному суді Полтавської області найкраще забезпечуються «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (4,72), високу оцінку мають показники «Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами: однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу» (4,87), і «Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами: професіоналізм, знання своєї справи» (4,84), найнижче респонденти оцінили «Чи не припускалися працівники апарату суду помилок, які призводили б до перероблення документів та (або) порушення строків розгляду справ?» (4,24).

Найгірше в суді забезпечується «Повнота та ясність інформації» (4,34). Респонденти зазначають, що не завжди знаходять на сторінці суду потрібну для них інформацію (2,96), інформації щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів (4,39). Опитані зазначають, що в суді незручно розташовані зразки документів (заяв, клопотань тощо) (4,52).

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

- удосконалити доступ для людей з обмеженими можливостями до приміщень суду (2,55);
- забезпечити розміщення у зручному місці інформації щодо сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів (4,39);

- забезпечити розміщення корисної інформації на сторінці суду (2,96);
- забезпечити розміщення у зручному місці зразки документів (заяв, клопотань тощо )(4,52);
- враховувати побажання учасників судового процесу при призначенні дня та часу засідання (4,27).

### 1.31. ХОРОЛЬСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

*Вік.* За віком опитані відвідувачі Хорольського районного суду Полтавської області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 5,26%; «26-39 років» – 21,05%; «40-59 років» – 40,79%; «60 років і старші» – 32,89%.

*Стать.* 39,47% опитаних становлять чоловіки; 60,53% – жінки.

*Освіта.* 50,00% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 71,05% – вищу та неповну вищу освіту.

*Майновий статус.* За майновим статусом 94,73% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, а 1,32% ідентифікують себе як бідних. 3,95% опитаних не відповіли.

*Місце проживання респондентів.* 94,74% опитаних виявилися жителями м.Хоролу, решта (5,26%) – жителі інших населених пунктів.

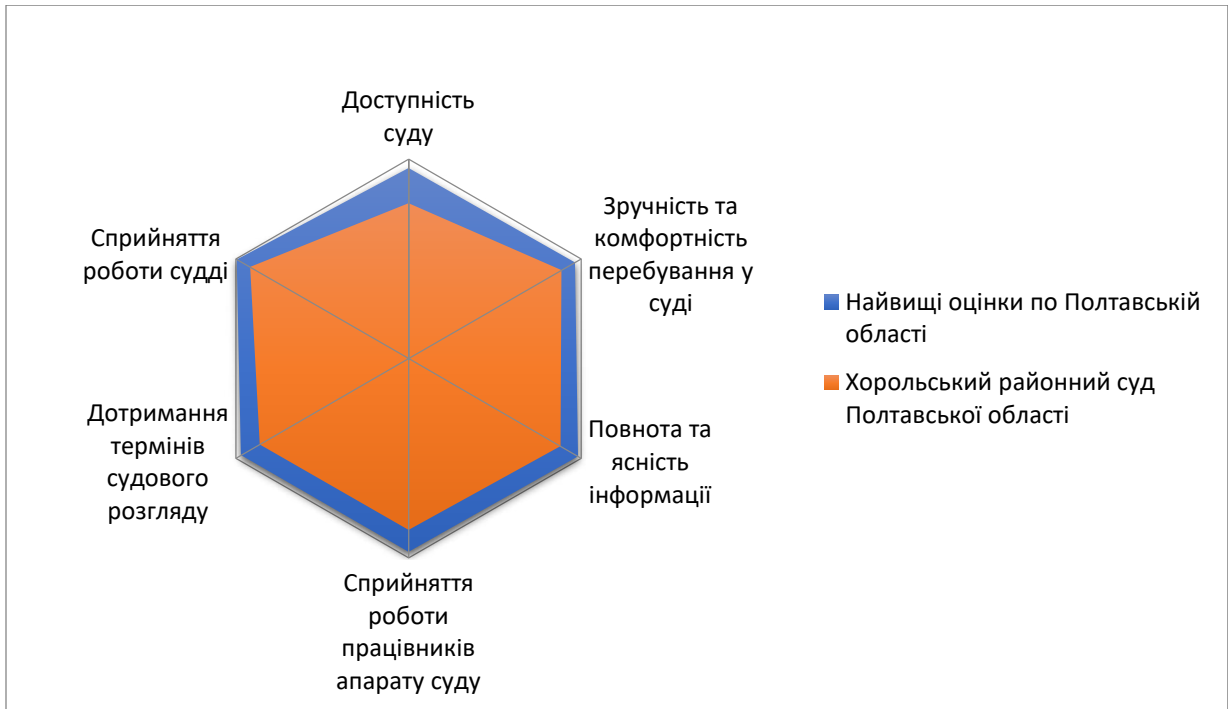
*Процесуальний статус.* 25,00% респондентів представляють у суді особисто себе; 14,47% – іншу особу; 60,53% – не є учасниками судових проваджень. Серед опитаних найбільше є учасниками цивільного процесу – 36,84%. Значно менше учасників інших процесів: кримінальний процес – 2,63%; справи про адміністративні правопорушення – 1,32%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,19. Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл.1.31.

**Таблиця 1.31. – Оцінки якості роботи Хорольського районного суду Полтавської області за основними вимірами**

Виміри якості	Хорольський районний суд Полтавської області	
	Загальна оцінка	Найвищі оцінки по Полтавській області
Доступність суду	<b>3,89</b>	<b>4,78</b>
Зручність та комфортність перебування у суді	<b>4,43</b>	<b>4,82</b>
Повнота та ясність інформації	<b>4,40</b>	<b>4,91</b>
Сприйняття роботи працівників апарату суду	<b>4,30</b>	<b>4,85</b>
Дотримання термінів судового розгляду	<b>4,31</b>	<b>4,85</b>
Сприйняття роботи судді	<b>4,59</b>	<b>4,97</b>

На діаграмі 1.31. проілюстровано, в яких напрямках Хорольський районний суд Полтавської області має удосконалювати свою роботу, аби наблизити результати з оцінки якості до найвищих в області за основними вимірами.



**Діаграма 1.31. Якість роботи Хорольського районного суду Полтавської області за основними вимірами**

Таким чином, у Хорольському районному суді Полтавської області найкраще забезпечуються «Сприйняття роботи судді» (4,59), високу оцінку мають показники «Коректність, доброзичливість, ввічливість» (4,69), і «належна підготовка до справи та знання справи» (4,62), також респонденти високо оцінили «Надання можливостей сторонам обґрунтувати свою позицію?» (4,59).

Найгірше в суді забезпечується «Доступність суду» (3,89). Респонденти зазначають, що люди з обмеженими можливостями не завжди можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду (3,97), не зручно паркувати автомобіль біля будівлі суду (4,04). Опитані зазначають, що не зручно діставатися до будівлі суду громадським транспортом (4,00).

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

- удосконалити доступ для людей з обмеженими можливостями до приміщень суду (3,97);
- облаштувати достатню кількість паркувальних місць для автомобілів відвідувачів суду (4,04);
- контролювати якість роботи працівників апарату суду (працівники апарату суду припускаються помилок, які призводять до перероблення документів та (або) порушення строків розгляду справ) (3,59);
- забезпечити вільний доступ до побутових приміщень (туалетів) (4,05);
- забезпечити достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання (4,29).



### 1.32. ЧОРНУХИНСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

*Вік.* За віком опитані відвідувачі Чорнухинського районного суду Полтавської області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 4,29%; «26-39 років» – 30,00%; «40-59 років» – 47,14%; «60 років і старші» – 18,57%.

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

*Освіта.* 50,00% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 50,00% – вищу та неповну вищу освіту.

*Майновий статус.* За майновим статусом 72,86% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 1,43% – високого статку, а 8,57% ідентифікують себе як бідних. 17,14% опитаних не відповіли.

*Місце проживання респондентів.* 64,29% опитаних виявилися жителями інших населених пунктів, решта (35,71%) – жителі смт. Чорнух.

*Процесуальний статус.* 21,43% респондентів представляють у суді особисто себе; 8,57% – іншу особу; 60,00% – не є учасниками судових проваджень. Серед опитаних найбільше є учасниками цивільного процесу – 38,57%. Значно менше учасників у кримінальному процесі – 2,86%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,82. Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл.1.32.

**Таблиця 1.32. – Оцінки якості роботи Чорнухинського районного суду Полтавської області за основними вимірами**

Виміри якості	Чорнухинський районний суд Полтавської області	
	Загальна оцінка	Найвищі оцінки по Полтавській області
Доступність суду	<b>3,90</b>	<b>4,78</b>
Зручність та комфортність перебування у суді	<b>4,82</b>	<b>4,82</b>
Повнота та ясність інформації	<b>4,79</b>	<b>4,91</b>
Сприйняття роботи працівників апарату суду	<b>4,81</b>	<b>4,85</b>
Дотримання термінів судового розгляду	<b>4,79</b>	<b>4,85</b>
Сприйняття роботи судді	<b>4,88</b>	<b>4,97</b>

На діаграмі 1.32. проілюстровано, в яких напрямках Чорнухинський районний суд Полтавської області має удосконалювати свою роботу, аби наблизити результати з оцінки якості до найвищих в області за основними вимірами.



**Діаграма 1.32. Якість роботи Чорнухинського районного суду Полтавської області за основними вимірами**

Таким чином, у Чорнухинському районному суді Полтавської області найкраще забезпечуються «Сприйняття роботи судді» (4,88), високу оцінку мають показники «Належна підготовка до справи та знання справи» (4,97), і «Дотримання процедури розгляду» (4,97), найнижче респонденти оцінили «Неупередженість та незалежність судді» (4,71).

Найгірше в суді забезпечується «Доступність суду» (3,90). Респонденти зазначають, що зазнавали певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони (1,04), що не зручно діставатися до будівлі суду громадським транспортом (3,95). Опитані зазначають, що людям з обмеженими можливостями не можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду (4,51).

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

- удосконалити доступ для людей з обмеженими можливостями до приміщень суду (4,51);
- усунути перешкоди у доступі до приміщень суду через обмеження охорони (1,04);
- забезпечити розміщення корисної інформації на сторінці суду (4,31).

### 1.33. ЧУТІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

*Вік.* За віком опитані відвідувачі Чутівського районного суду Полтавської області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 14,29%; «26-39 років» – 47,14%; «40-59 років» – 30,00%; «60 років і старші» – 8,57%.

*Стать.* 38,57% опитаних становлять чоловіки; 61,43% – жінки.

*Освіта.* 32,86% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 67,14% – вищу та неповну вищу освіту.

*Майновий статус.* За майновим статусом 72,86% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 1,43% – високого статку, а 22,86% ідентифікують себе як бідних.

*Місце проживання респондентів.* 71,43% опитаних виявилися жителями смт.Чутове, решта (28,57%) – жителі інших населених пунктів.

*Процесуальний статус.* 51,43% респондентів представляють у суді особисто себе; 22,86% – іншу особу; 22,86% – не є учасниками судових проваджень. Серед опитаних найбільше є учасниками цивільного процесу – 55,71%. Значно менше учасників інших процесів: кримінальний процес – 10,00%; адміністративний процес – 7,14%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,22 бали. Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл.1.33.

**Таблиця 1.33. – Оцінки якості роботи Чутівського районного суду Полтавської області за основними вимірами**

Виміри якості	Чутівський районний суд Полтавської області	
	Загальна оцінка	Найвищі оцінки по Полтавській області
Доступність суду	<b>3,89</b>	<b>4,78</b>
Зручність та комфортність перебування у суді	<b>3,78</b>	<b>4,82</b>
Повнота та ясність інформації	<b>4,13</b>	<b>4,91</b>
Сприйняття роботи працівників апарату суду	<b>4,27</b>	<b>4,85</b>
Дотримання термінів судового розгляду	<b>4,25</b>	<b>4,85</b>
Сприйняття роботи судді	<b>4,33</b>	<b>4,97</b>

На діаграмі 1.33. проілюстровано, в яких напрямках Чутівський районний суд Полтавської області має удосконалювати свою роботу, аби наблизити результати з оцінки якості до найвищих в області за основними вимірами.



**Діаграма 1.33. Якість роботи Чутівського районного суду Полтавської області за основними вимірами**

Таким чином, у Чутівському районному суді Полтавської області найкраще забезпечуються «Сприйняття роботи судді» (4,33), високу оцінку мають показники «Дотримання процедури розгляду» (4,61), і «Надання можливостей сторонам обґрунтувати свою позицію» (4,50), але респонденти найнижче оцінили «Неупередженість та незалежність» (3,67).

Найгірше в суді забезпечується «Зручність та комфортність перебування у суді» (3,78). Респонденти зазначають, що їм не зручно діставатися до побутових приміщень (туалетів) (3,27), та те що у суді не достатня кількість зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання (3,63). Опитані вважають що у судді не достатньо освітлення (3,93).

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

- удосконалити доступ для людей з обмеженими можливостями до приміщень суду (3,32);
- забезпечити достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання (3,63);
- забезпечити достатність освітлення (3,93);
- забезпечити вільний доступ до побутових приміщень (туалетів) (3,27),
- контролювати якість роботи суддів (проявляти неупередженість та незалежність) (3,67).

### 1.34. ШИШАЦЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

*Вік.* За віком опитані відвідувачі Шишацького районного суду Полтавської області розподіляються наступним чином: «18-25 років» – 12,86%; «26-39 років» – 37,14%; «40-59 років» – 42,86%; «60 років і старші» – 7,14%.

*Стать.* 47,14% опитаних становлять чоловіки; 52,86% – жінки.

*Освіта.* 42,86% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 57,14% – вищу та неповну вищу освіту.

*Майновий статус.* За майновим статусом 64,28% респондентів відносять себе до групи осіб середнього статку, 4,29% – високого статку, а 12,86% ідентифікують себе як бідних.

*Місце проживання респондентів.* 65,71% опитаних виявилися жителями смт.Шишаки, решта (34,29%) – жителі інших населених пунктів.

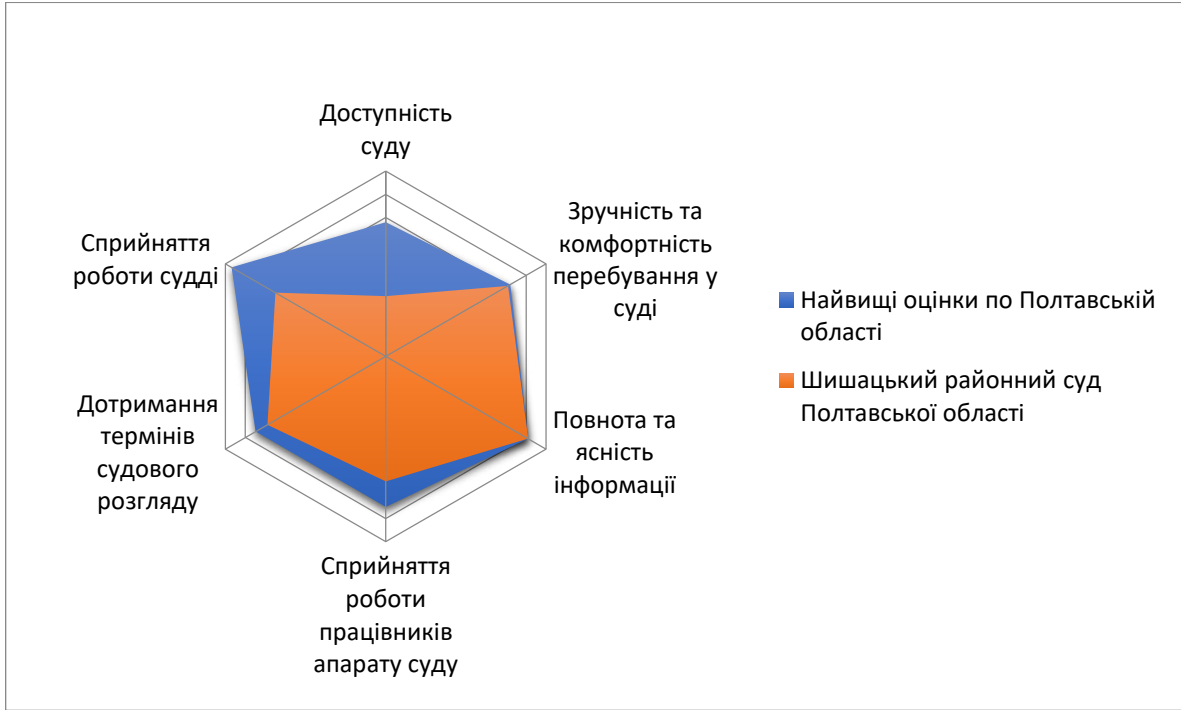
*Процесуальний статус.* 68,57% респондентів представляють у суді особисто себе; 8,57% – іншу особу; 22,86% – не є учасниками судових проваджень. Серед опитаних найбільше є учасниками цивільного процесу – 55,71%. Значно менше учасників інших процесів: кримінальний процес – 2,86%; адміністративний процес – 8,57%; господарський процес – 2,86%.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,68 бали. Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл.1.34.

**Таблиця 1.34. – Оцінки якості роботи Шишацького районного суду Полтавської області за основними вимірами**

Виміри якості	Шишацький районний суд Полтавської області	
	Загальна оцінка	Найвищі оцінки по Полтавській області
Доступність суду	<b>4,46</b>	<b>4,78</b>
Зручність та комфортність перебування у суді	<b>4,81</b>	<b>4,82</b>
Повнота та ясність інформації	<b>4,91</b>	<b>4,91</b>
Сприйняття роботи працівників апарату суду	<b>4,74</b>	<b>4,85</b>
Дотримання термінів судового розгляду	<b>4,79</b>	<b>4,85</b>
Сприйняття роботи судді	<b>4,75</b>	<b>4,97</b>

На діаграмі 1.34. проілюстровано, в яких напрямках Шишацький районний суд Полтавської області має удосконалювати свою роботу, аби наблизити результати з оцінки якості до найвищих в області за основними вимірами.



**Діаграма 1.34. Якість роботи Шишацького районного суду Полтавської області за основними вимірами**

Таким чином, у Шишацькому районному суді Полтавської області найкраще забезпечуються «Повнота та ясність інформації» (4,91), високу оцінку мають показники «Наявна в суді інформація щодо правил допуску в суд та перебування в ньому» (4,99), і «Наявна в суді інформація щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень» (4,94), але респонденти найнижче оцінили «Наявна в суді інформація щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів» (4,85).

Найгірше в суді забезпечується «Доступність суду» (4,46) Респонденти зазначають, що їм не зручно діставатися до будівлі суду громадським транспортом. (4,48), при телефонній розмові із працівниками суду, не завжди вдавалось отримати потрібну інформацію (4,59). Опитані вважають що люди з обмеженими можливостями не завжди можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду (4,65).

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

- удосконалити доступ для людей з обмеженими можливостями до приміщень суду (4,65);
- проявляти неупередженість та незалежність до учасників судових засідань (4,30);
- працівникам суду при телефонній розмові із відвідувачами надавати більш точну інформацію (4,59), забезпечити вільний доступ до побутових приміщень (туалетів) (4,65).

## 2. УЗАГАЛЬНЮЮЧІ ВИСНОВКИ ПО СУДАХ ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Узагальнюючи результати опитувань відвідувачів судів, слід відмітити, що учасники судових процесів, які розглядаються судами Полтавської області, позитивно оцінюють якість їх функціонування. Середня оцінка якості роботи судів в цілому по 34 судах області коливається в межах 3,5-4,8 балів.

В той же час, аналіз якості роботи за основними вимірами свідчить про певну диференціацію судів (Діаграма 2.1.)



**Діаграма 2.1. Розподіл вимірів якості за діапазоном їх зміни по судах Полтавської області**

Отже, за вимірами якості суди є достатньо диференційованими. Найменш варіативним виміром якості є «доступність суду» (середня оцінка по судах коливається в межах від 3,06 до 4,78 бали). Це означає, що в даному аспекті суди працюють приблизно на однаковому рівні, а зауваження до роботи судів є типовими. Це: змінити місцезнаходження суду (у зв'язку з його незручним розташуванням і труднощами знаходження), удосконалити доступ для людей з обмеженими можливостями до приміщень суду.

Висока увага в судах області приділяється забезпеченню користувачів судових послуг повною та ясною інформацією (3,63 бали є найнижчою оцінкою по даному виміру якості і це майже найвищий мінімальний бал з усіх вимірів). Про це свідчить наявність у судах інформаційних стендів з необхідною для відвідувачів інформацією про справи, призначені до розгляду, зразки необхідних документів. Разом із цим, суди є досить відмінними за повнотою наповнення інформаційних стендів (щодо зразків позовних заяв, клопотань) та веб-сторінок суду на порталі судової влади України.

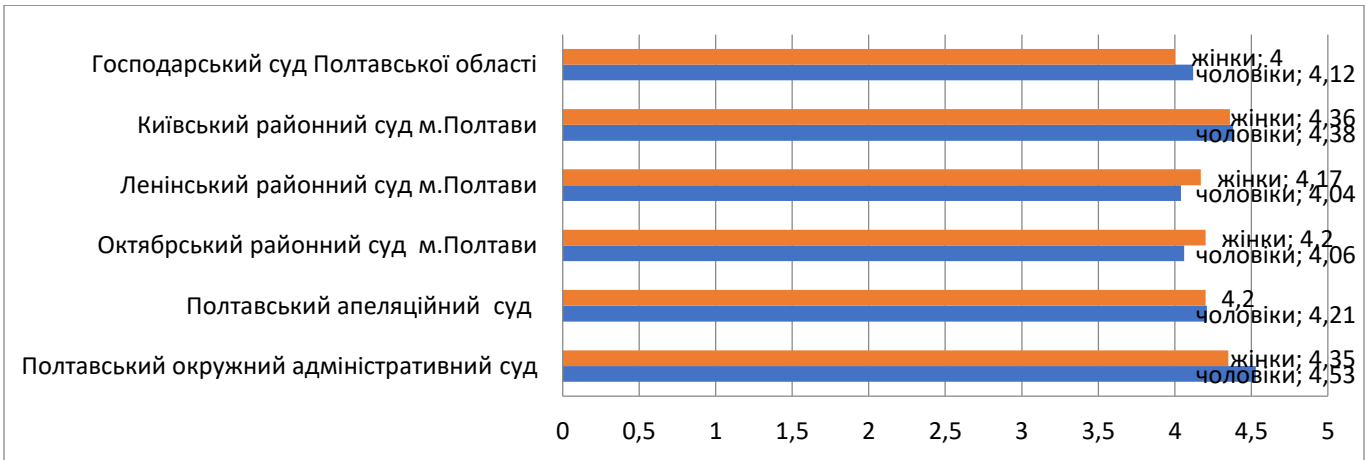
Найбільш проблематичним є забезпечення в судах дотримання термінів судового розгляду. Це пов'язано, в першу чергу, із значною завантаженістю судів справами, ступенем складності справ, кількістю суддів, які працюють у суді і між якими розподіляються справи, тощо.

Найбільш висока якість, якої досягли суди Полтавської області виявлена за виміром «сприйняття роботи суддів» (середня оцінка по судах коливається в межах від 3,77 до 4,97 бали). 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.

Загалом суди намагаються забезпечувати зручні та комфортні умови перебування відвідувачів у приміщеннях суду: створюють місця для очікування, дотримуються чистоти приміщень. У той же час комфортність перебування пов'язана і з іншими показниками. Так досить часто відвідувачі судів нарікали на відсутність ремонту та проблеми вільного доступу до побутових приміщень (туалетів). Наприклад, у деяких судах Полтавської області, є проблема пов'язана з тим, що туалети, в основному, розміщені на вулиці. Окрім того, поняття зручності та комфортності у багатьох відвідувачів судів пов'язано з наявністю у приміщеннях суду вільного wi-fi.

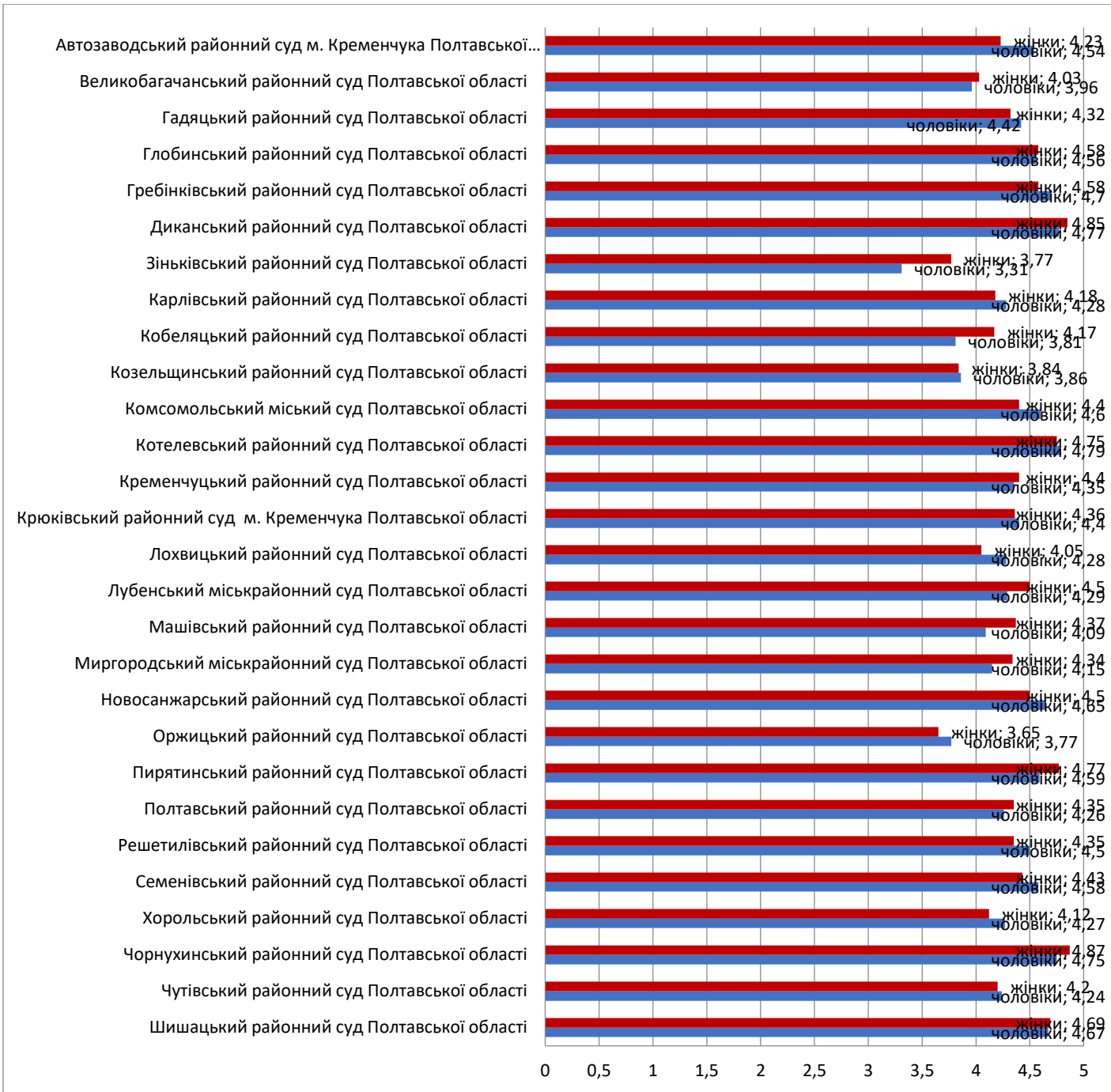
Є суди, в яких якість роботи працівників апарату суду має досить низькі оцінки, що пояснюється, частіше за все поведінкою працівників апарату та їх ставленням до відвідувачів суду.

Аналіз якості функціонування судів в гендерному аспекті показав, що в цілому майже відсутні відмінності в оцінках якості роботи суду чоловіками та жінками (Діаграма 2.2 та Діаграма 2.3).



Діаграма 2.2. Оцінки якості роботи судів м. Полтава за статтю





**Діаграма 2.3. Оцінки якості роботи судів Полтавської області за статтю**

Таким чином, гендерні відмінності у якості роботи суду практично відсутні у судах Полтавської області, в більшості з них чоловіки та жінки оцінили діяльність суду на однаковому рівні.

Найбільш відмінними оцінки якості роботи суду між чоловіками та жінками виявлено в Зіньківському районному суді Полтавської області (різниця в оцінках між чоловіками та жінками досягла 0,4) й Кобеляцькому районному суді Полтавської області (різниця склала 0,3).

Аналіз зауважень та пропозиції до покращення роботи судів, які надали відвідувачі, дозволив визначити такі типові проблеми для судів Полтавської області:

**Доступність суду** – безперешкодний доступ до приміщення суду людей з обмеженими можливостями, облаштувати достатню кількість паркувальних місць для автомобілів відвідувачів суду, розмістити інформацію про місцезнаходження будівлі суду.

**Зручність та комфортність перебування у суді** - ремонт у приміщенні суду, належний стан побутових приміщень (туалетів), створити більш комфортні місця для очікування та оформлення документів.

**Повнота та ясність інформації** - якість інформації та її повнота, недостатність на інформаційних дошках прикладів документів, зразків заяв.

**Сприйняття роботи працівників апарату суду** – покращити професійну підготовку працівників апарату суду, підвищувати їх культуру спілкування з відвідувачами.

**Дотримання термінів судового розгляду** – дотримуватись термінів призначених судових засідань, надавати обґрунтовані пояснення затримок/перенесення слухань, своєчасно повідомляти учасників процесу про зміну дати та часу судового засідання.

**Сприйняття роботи суддів** – незалежність суддів, покращення роботи суддів, підвищення кваліфікації суддів.

**Матеріальне забезпечення суду** – оновити матеріально-технічне забезпечення, встановити сучасну оргтехніку.

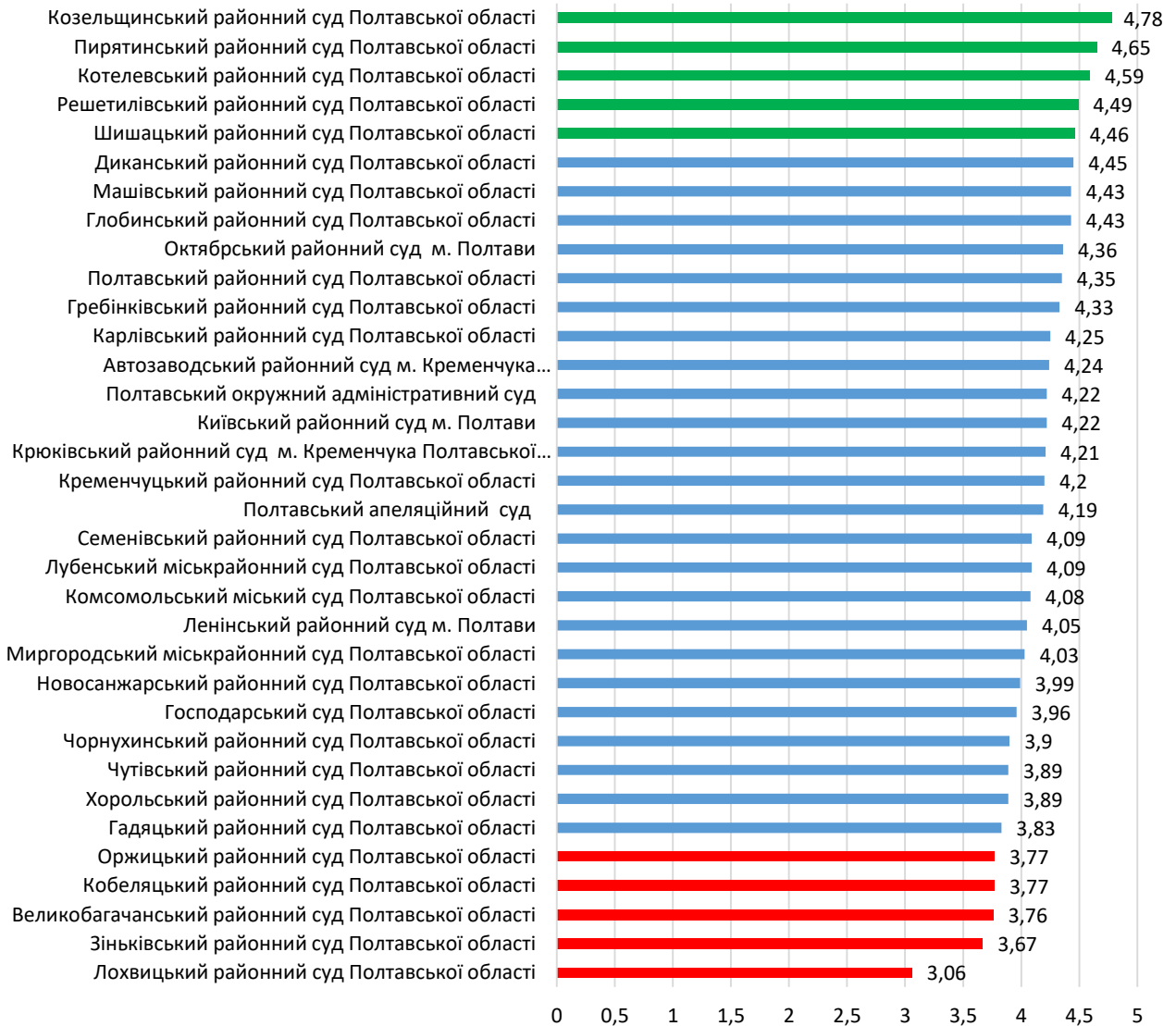
**Реформування суду** – реформувати судову систему в цілому.

### 3. ЗАГАЛЬНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

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

#### 3.1. ДОСТУПНІСТЬ СУДУ

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



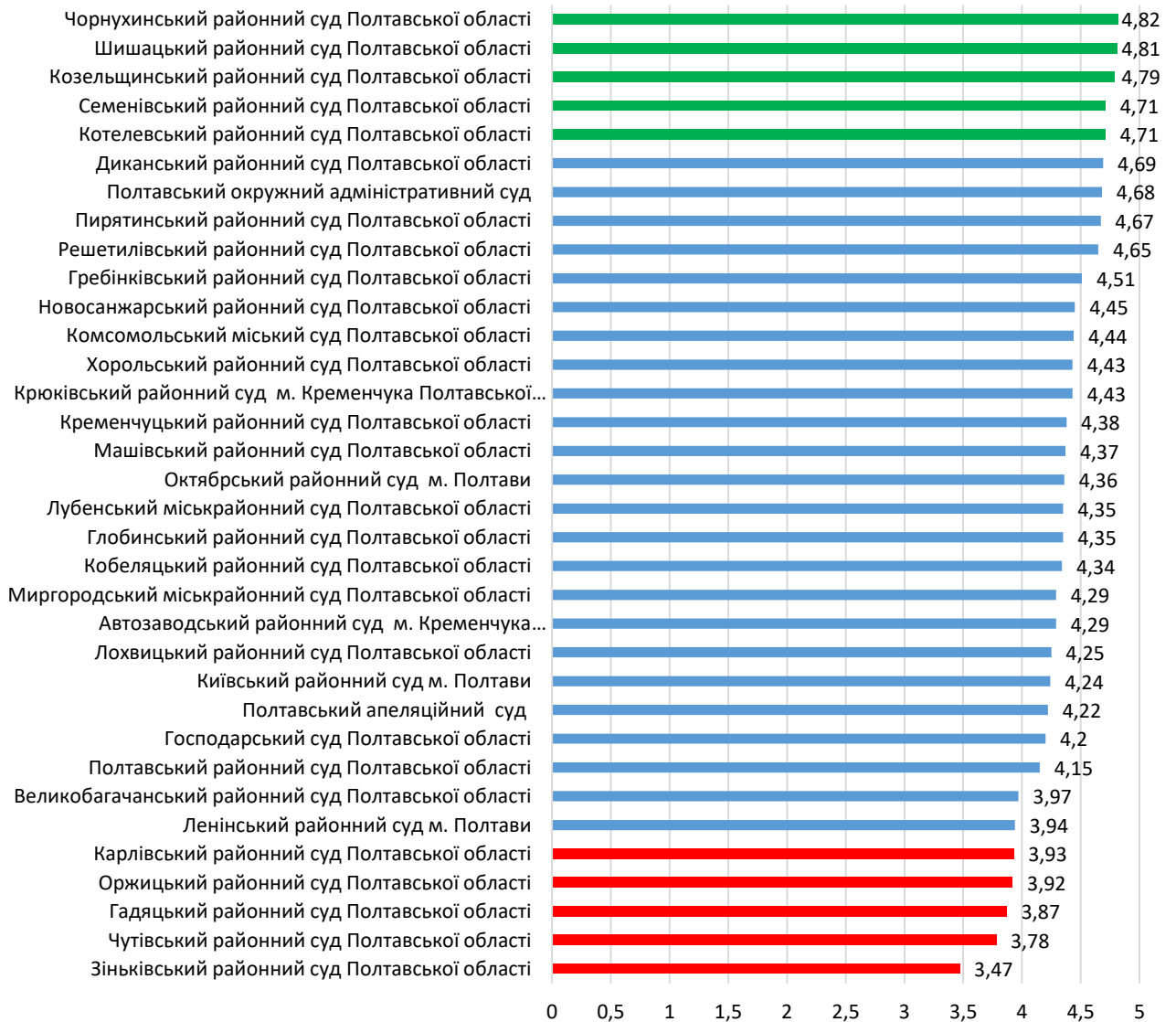
#### Рекомендації:

1. Звернутись до органів внутрішніх справ та органів місцевого самоврядування з клопотанням про облаштування місць для паркування автотранспорту біля приміщення суду.

2. Проаналізувати рівень фізичної доступності людей з особливими потребами до приміщення суду. Залучити профільні організації осіб із з особливими потребами для дискусії щодо можливостей удосконалення доступності будівлі суду.
3. Проаналізувати технічну можливість безперебійного прийому телефонних дзвінків протягом робочого дня.
4. З метою подолання соціальних нерівностей у доступності судів залучити систему безоплатної правової допомоги до створення при судах безоплатних консультаційних пунктів, де найбільшій прошарки населення можуть отримати якісну правову допомогу.

### 3.2. ЗРУЧНІСТЬ ТА КОМФОРТНІСТЬ ПЕРЕБУВАННЯ В СУДІ

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

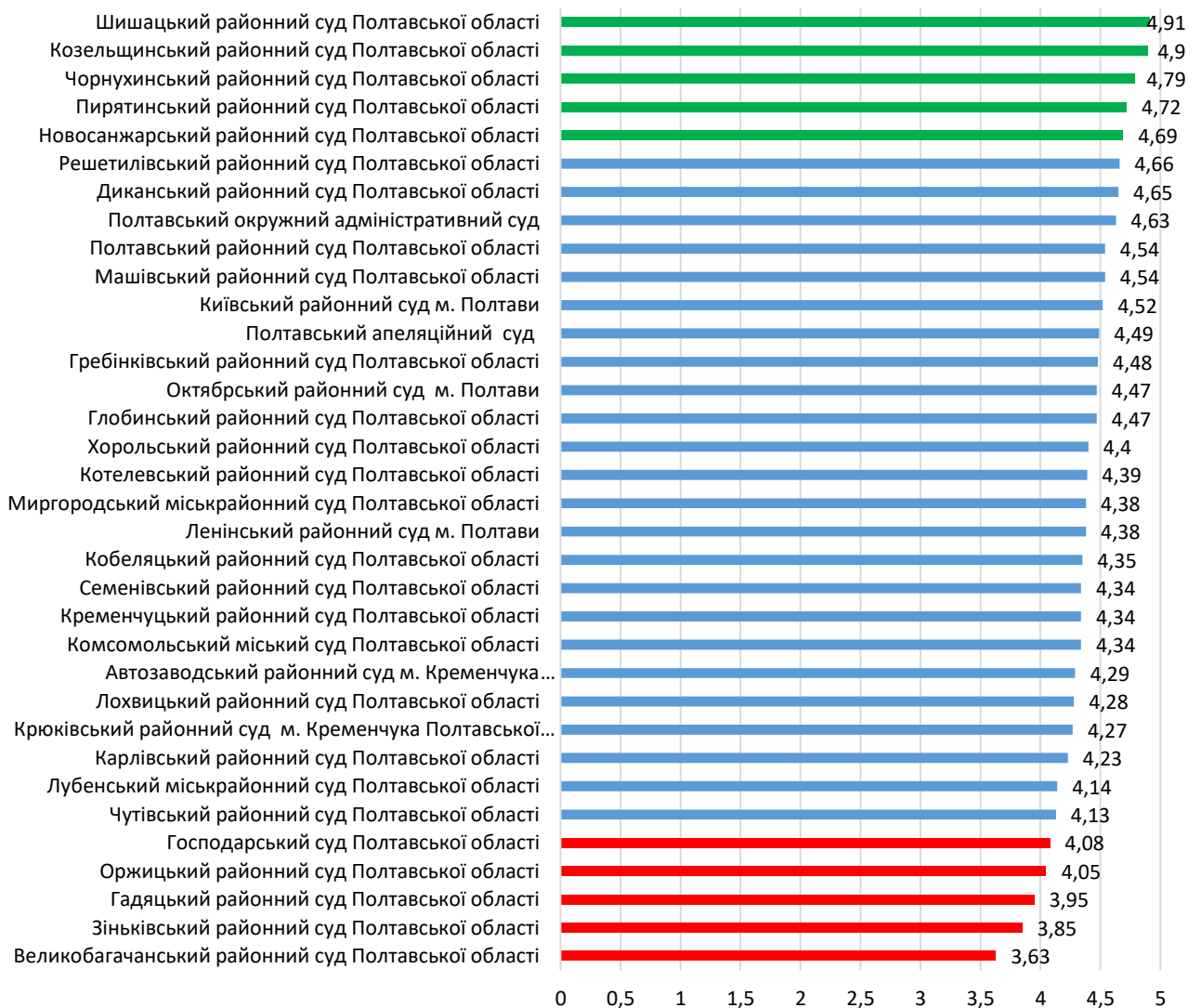


**Рекомендації:**

1. Проаналізувати можливість збільшення зручних місць для очікування, оформлення документів, ознайомлення з матеріалами та підготовки до засідання.
2. Підвищити рівень матеріально-технічного забезпечення працівників суду.
3. Розглянути можливість розміщення в приміщенні суду кавового автомату чи приладу з питною водою. Встановити вільний доступ до мережі Інтернет (Wi-Fi).
4. Обстежити приміщення на предмет достатнього освітлення та забезпечити його покращення, зокрема зони роботи з інформаційними стендами та документами.
5. Звернути увагу технічного персоналу на постійний контроль за чистотою в приміщенні суду.
6. Встановити спеціально обладнаний платіжний електронний термінал.

**3.3. ПОВНОТА ТА ЯСНІСТЬ ІНФОРМАЦІЇ**

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

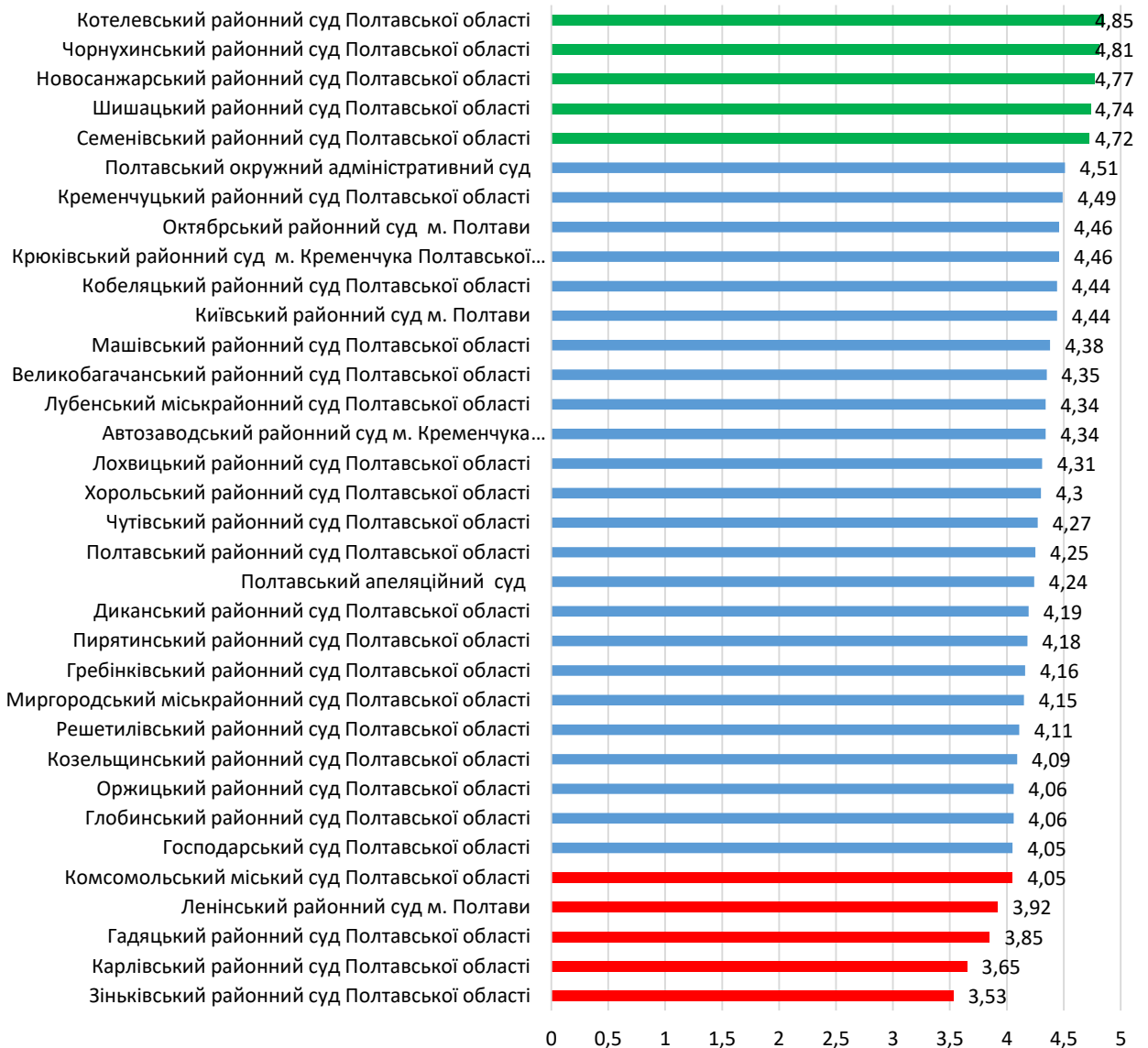


**Рекомендації:**

1. Постійно здійснювати моніторинг потреб відвідувачів суду в інформації.
2. Забезпечити розміщення корисної інформації на веб-сторінці суду.
3. Слідкувати за постійним оновленням та наповненням інформаційних стендів (інформації щодо сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів та інформації щодо зразків документів). При потребі, розглянути можливість збільшення кількості інформаційних стендів.

**3.4. СПРИЙНЯТТЯ РОБОТИ ПРАЦІВНИКІВ АПАРАТУ СУДУ**

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



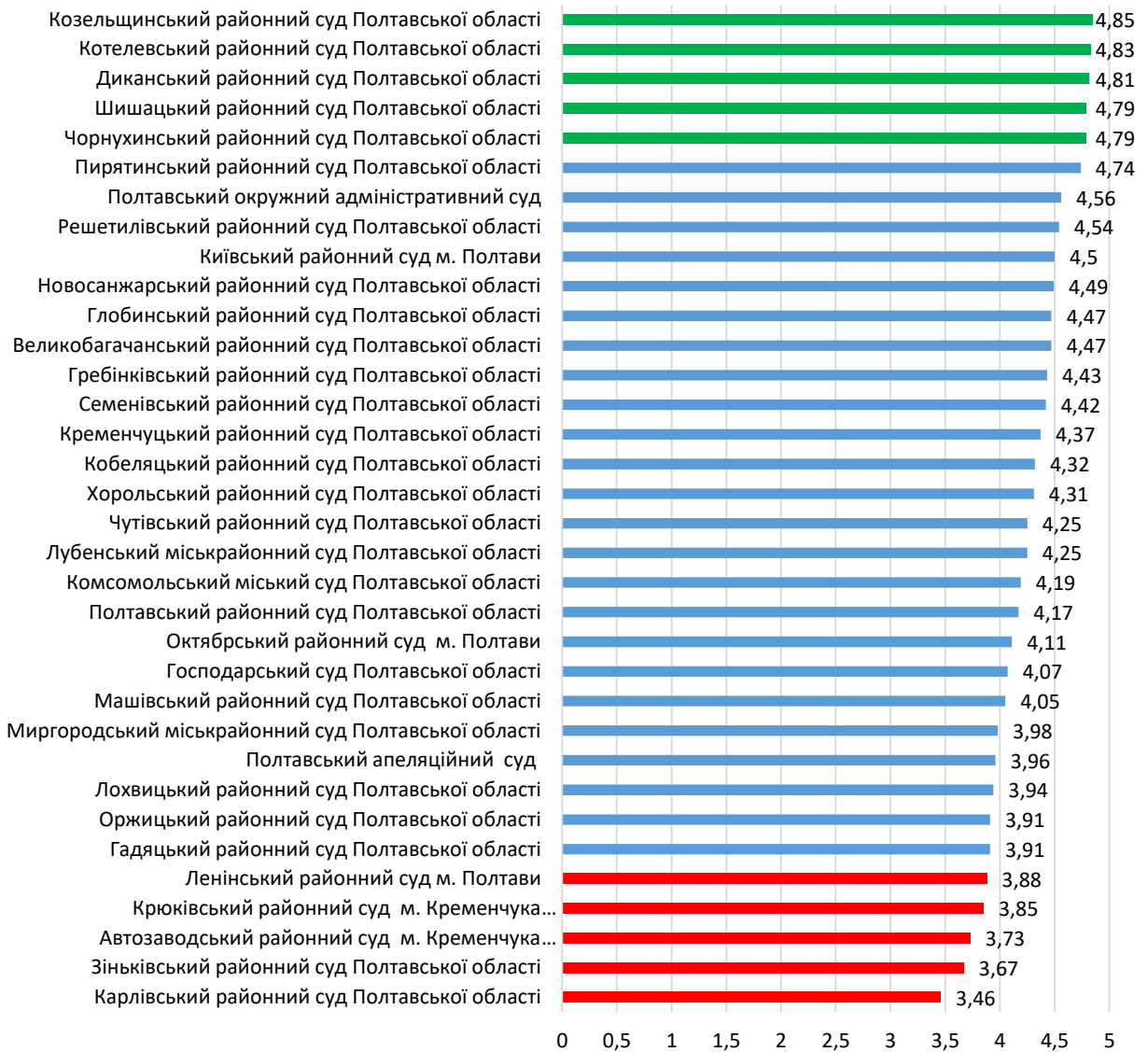
**Рекомендації:**

1. Розглянути можливість введення в постійну практику внутрішнього оцінювання працівників суду.

2. Працівники апарату суду при телефонній розмові із відвідувачами повинні надавати більш точну інформацію.
3. Постійно наголошувати про потребу дотримуватись принципу рівності до усіх відвідувачів суду, незалежно від їхнього соціального чи майнового статусу та виявляти коректність і ввічливість.
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.

### 3.5. ДОТРИМАННЯ ТЕРМІНІВ СУДОВОГО РОЗГЛЯДУ

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



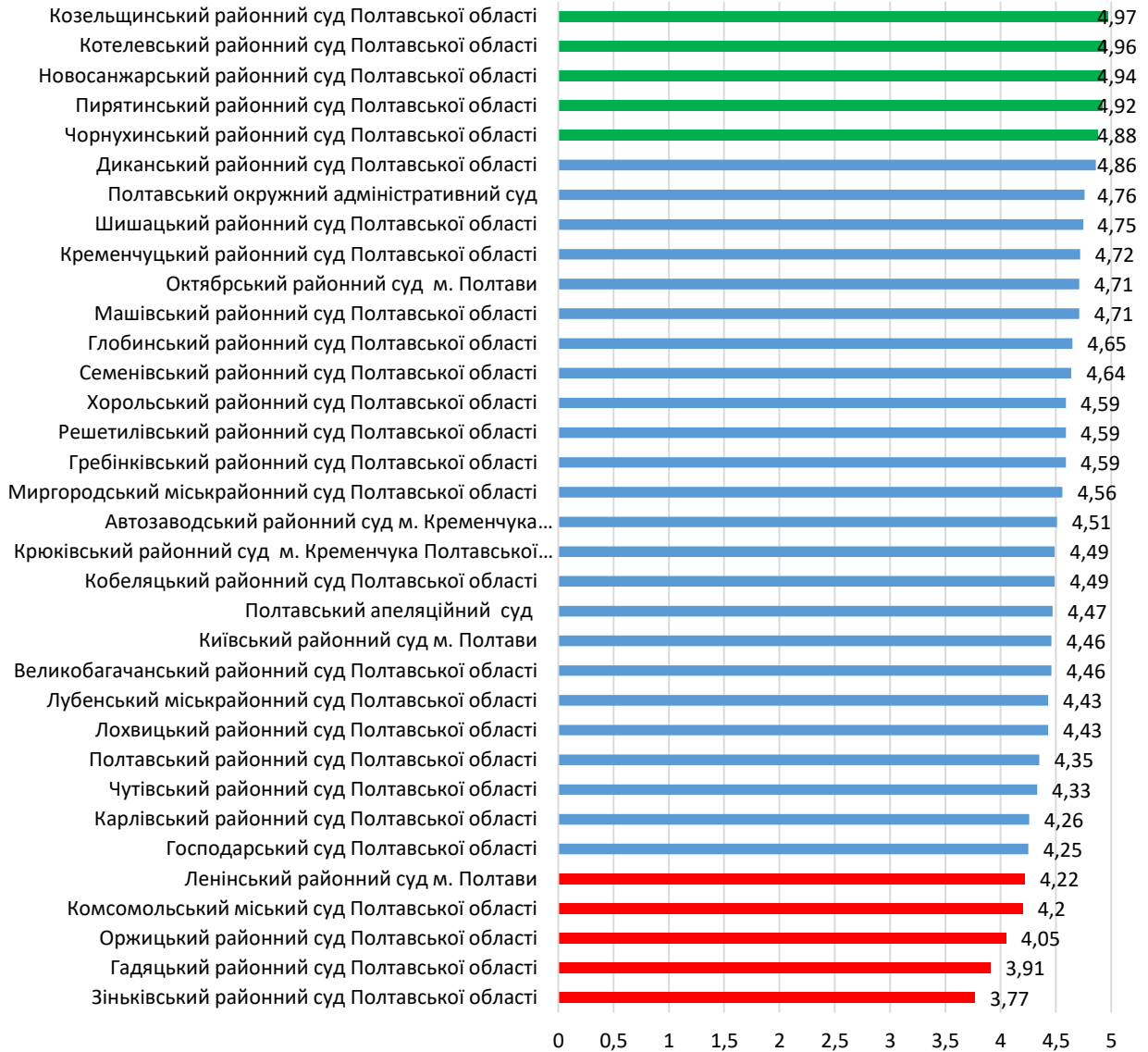
**Рекомендації:**

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. За можливості намагатися враховувати позиції сторін щодо часу засідання.
3. При формуванні графіків розгляду справ закладати люфт часу, який можливо буде використати для виключення затримок при початку розгляду справи.
4. Толерантно пояснювати учасникам засідань причини затримок засідань та, за можливості, вчасно та доступною мовою попереджати їх про перенесення розгляду їх справи.



### 3.6. СПРИЙНЯТТЯ РОБОТИ СУДДІ

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



**Рекомендації:**

1. Зменшити навантаження суддів шляхом збільшення їх штату.
2. Звернути увагу суддів на необхідність неухильного дотримання принципів об'єктивності при розгляді справ та неупередженого ставлення до учасників судового процесу.
3. Суддям постійно дбати про вчасність початку судового засідання відповідно до часу, зазначеного у графіку слухання справи.

**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](http://www.ldn.org.ua), електронною поштою [office@ldn.org.ua](mailto:office@ldn.org.ua) та за телефоном +38 (044) 227 97 73

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](http://www.newjustice.org.ua) та за телефоном +38 (044) 581 33 03.