



**ПРОЕКТ
«СПРАВЕДЛИВЕ
ПРАВОСУДДЯ»**



**Благодійна організація
«ТВОЄ ПРАВО»**



**Регіональний Громадський
Фонд
«ПРАВО І ДЕМОКРАТІЯ»**

Проект «Опитування громадян щодо їх задоволеності якістю функціонування судів Львівської області з використанням карток громадянського звітування»

**АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ОПИТУВАННЯ В СУДАХ ЛЬВІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ
Турківський районний суд Львівської області**

Загалом у суді було опитано 74 особи. Більшість опитаних - чоловіки (51,4%). Найбільш представлені респонденти зі середньою освітою (39,2%), ще 36,5% опитаних мають базову, а решта 24,3% - вищу освіту. Тільки **14,9%** респондентів мають вищу юридичну освіту. Більшість опитаних проживають у населеному пункті, де розташований суд (78,4%).

Абсолютна більшість (95,9%) респондентів представляють в суді особисто себе, ще 4,1% - інтереси інших осіб (є адвокатами, юрист-консультантами). Респондентів, для яких це перший судовий процес (40,5%), 2-5 разів були учасниками – 41,9% респондентів, брали участь у судовому процесі 6 і більше разів тільки 17,6% респондентів. Більшість відвідувачів (56,8%) - учасники цивільного процесу, ще 27% - учасники кримінального процесу і 12,2% - учасники справ про адміністративні правопорушення. У 24,3% респондентів розгляд справи ще не розпочато, справа знаходиться на стадії розгляду у 36,5% респондентів, для 39,2% респондентів розгляд справи завершено (в т.ч. із винесенням рішення).

Майже половина опитаних є загалом і цілком обізнаними з роботою суду (47,3%), майже не обізнані із роботою судів 31,1%, ще 21,6% зовсім не знають нічого про роботу суду та суддів. Чверть респондентів (25,9%) користуються інтернет-сторінкою суду.

Переважає більшість респондентів (74,3%) в цілому оцінили якість роботи суду на «добре» та «відмінно». Майже 19% опитаних поставили оцінку «погано» або «дуже погано». За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 3,98 бали.

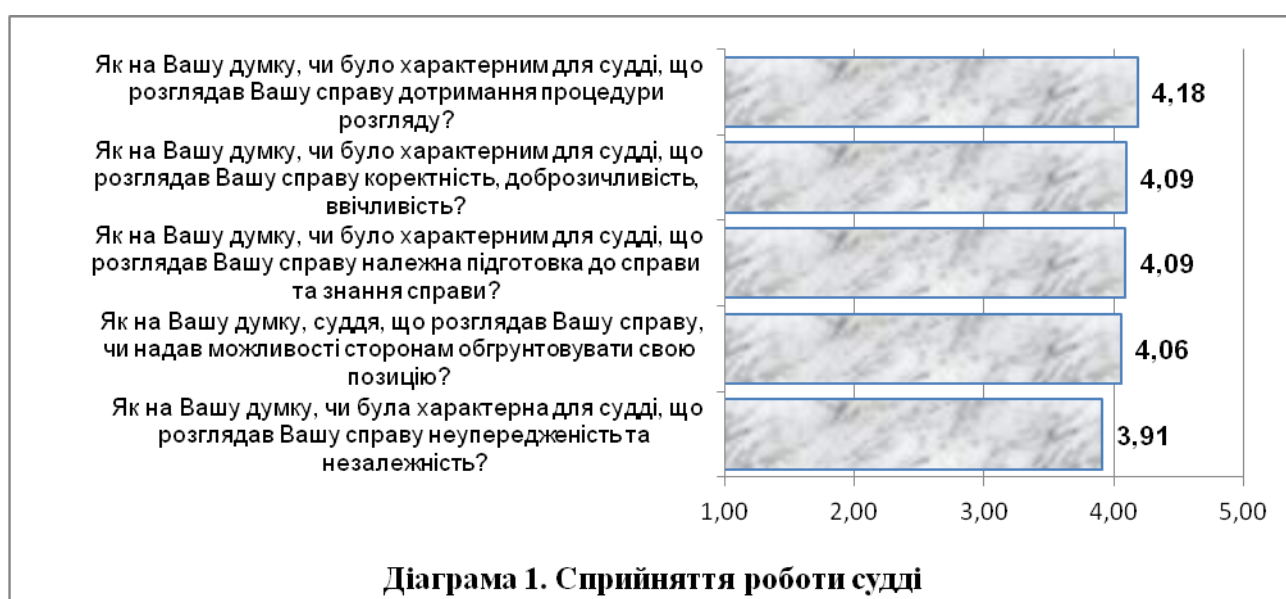
«Цей матеріал розроблений в рамках виконання проекту «Опитування громадян щодо їх задоволеності якістю функціонування судів Львівської області з використанням карток громадянського звітування» за підтримки американського народу, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках Проекту «Справедливе правосуддя». Погляди авторів, викладені у цьому матеріалі, не обов'язково відображають погляди Агентства США з міжнародного розвитку або уряду Сполучених Штатів Америки»

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

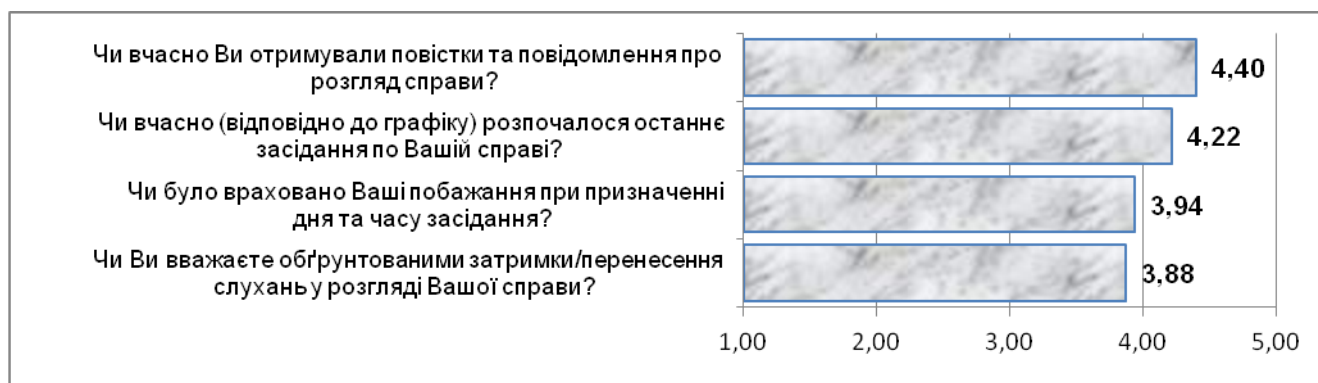
Таблиця 1.1. – Оцінки якості роботи суду за основними вимірами

Виміри якості	Турківський районний суд Львівської області	Найвищі оцінки по Львівській області
Доступність суду	3,77	4,53
Зручність та комфортність перебування	3,83	4,83
Повнота та ясність інформації	3,95	4,94
Сприйняття роботи працівників апарату	4,06	4,84
Дотримання строків судового розгляду	4,11	4,88
Сприйняття роботи суддів	4,07	4,90

Таким чином у суді найвище була оцінена робота суддів (*сприйняття роботи суддів оцінено у 4,07 бали, дотримання строків судового розгляду – у 4,11 бали*).



Найвищим балом респонденти оцінили дотримання процедури розгляду (4,18 бали), проявлені коректність, доброзичливість та ввічливість, а також належна підготовка судді до справи отримали 4,09 бали, надання можливості сторонам обґрунтувати свою позицію (4,06 бали). Відносно найнижчу оцінку отримав індикатор неупередженості та незалежності судді – 3,91 бали. *Потенціал покращення міститься у манері спілкування із сторонами.*

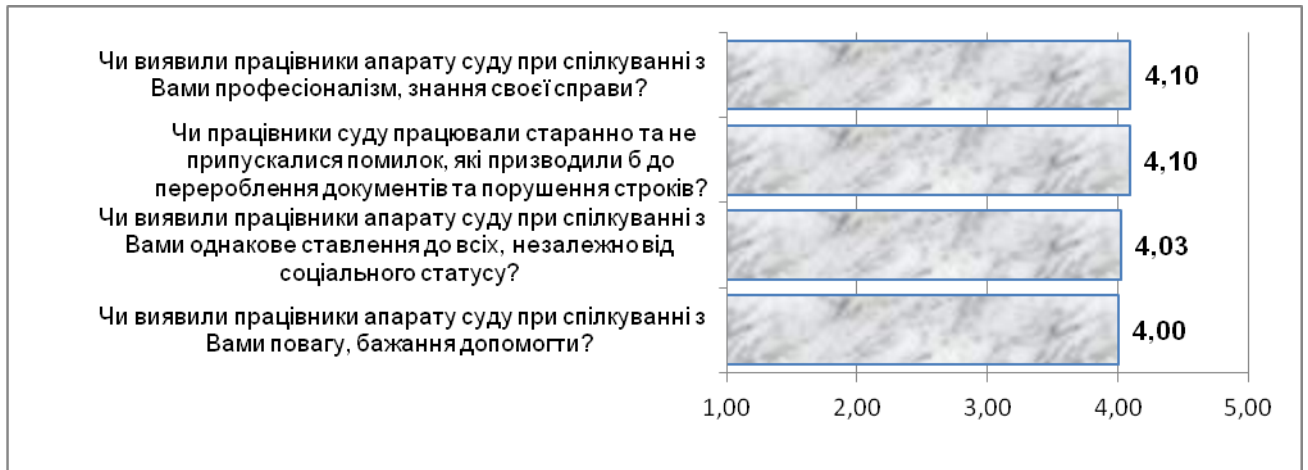


«Цей матеріал розроблений в рамках виконання проекту «Опитування громадян щодо їх задоволеності якістю функціонування судів Львівської області з використанням карток громадянського звітування» за підтримки американського народу, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках Проекту «Справедливе правосуддя». Погляди авторів, викладені у цьому матеріалі, не обов'язково відображають погляди Агентства США з міжнародного розвитку або уряду Сполучених Штатів Америки»

Діаграма 2. Дотримання строків судового розгляду

Дотримання часу початку розгляду засідань оцінене високими 4,22 бали. Гірша ситуація із врахуванням побажань сторін при призначенні часу засідань (3,94 бали) та обґрунтованість затримок/перенесень слухань (3,88 бали). **Так як понад 85% респондентів не мають юридичної освіти, то логічним є висновок про потребу пояснення причин затримки або перенесення слухань.**

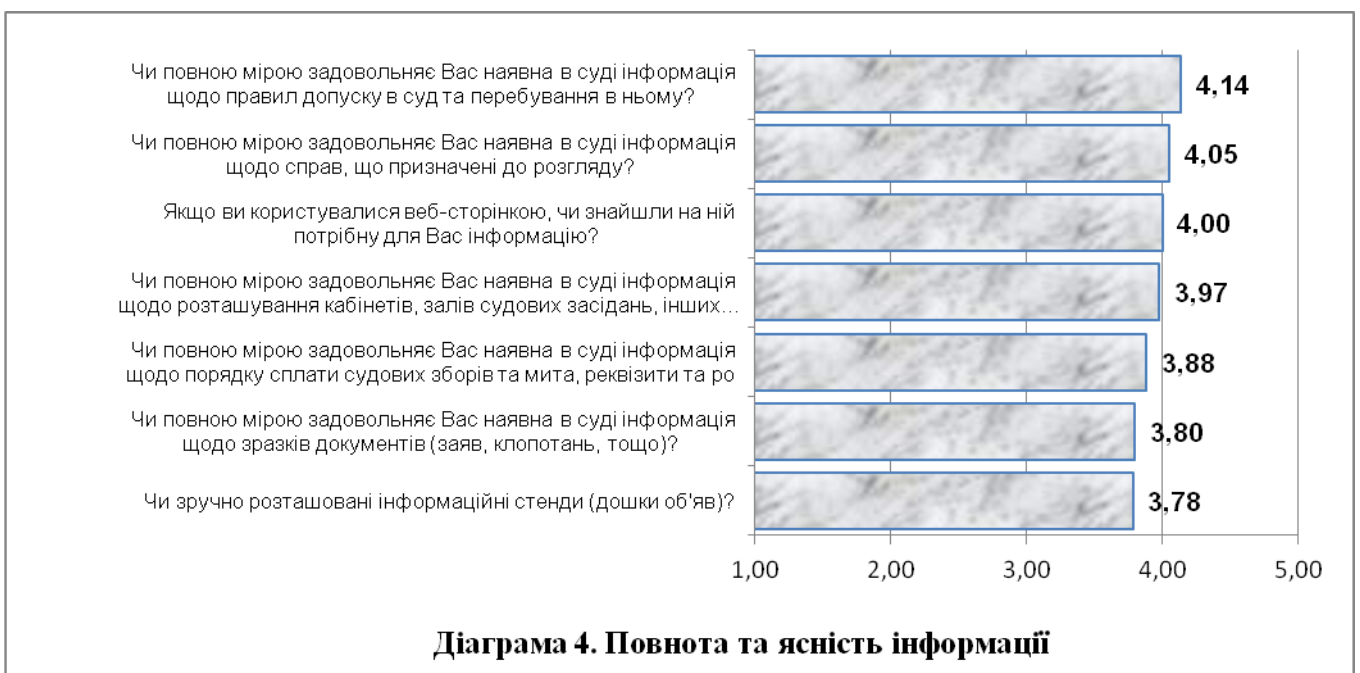
Наступним йде сприйняття роботи працівників апарату суду, оцінене у 4,06 бали.



Діаграма 3. Сприйняття роботи працівників апарату суду.

Достатньо високо виявлені професіоналізм та знання своєї справи і «безпомилковість» оформлення документів працівниками апарату суду (по 4,1 бали). Виявлене однакове ставлення до всіх відвідувачів отримало 4,03 бали, а бажання допомогти – 4,0 бали. Професійність роботи працівників апарату та навички їх спілкування із відвідувачами є достатньо збалансованими. Відповідно, **потенціал змін міститься у покращенні навичок спілкування із відвідувачами.**

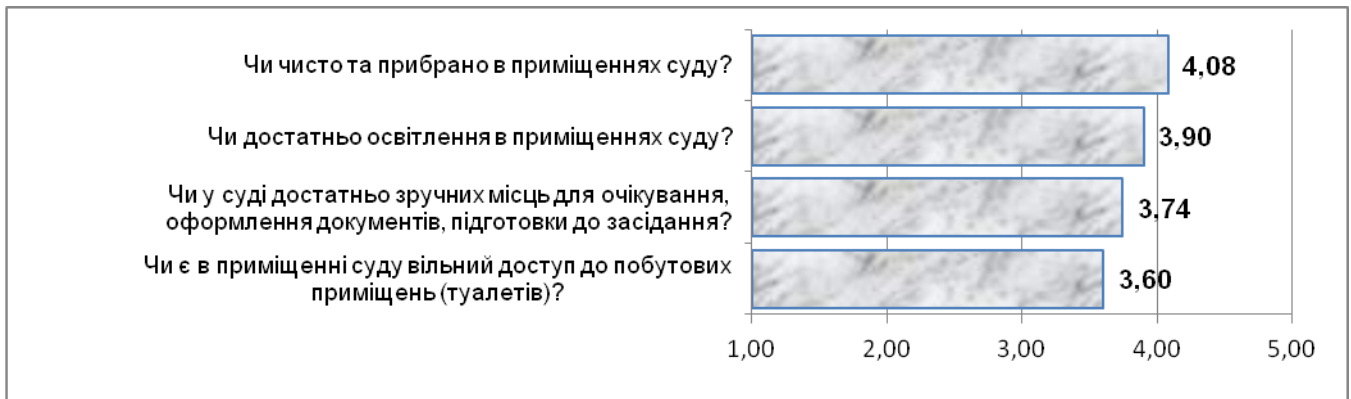
Цікаво проаналізувати вимір «Повнота та ясність інформації», який отримав 3,95 бали.



Діаграма 4. Повнота та ясність інформації

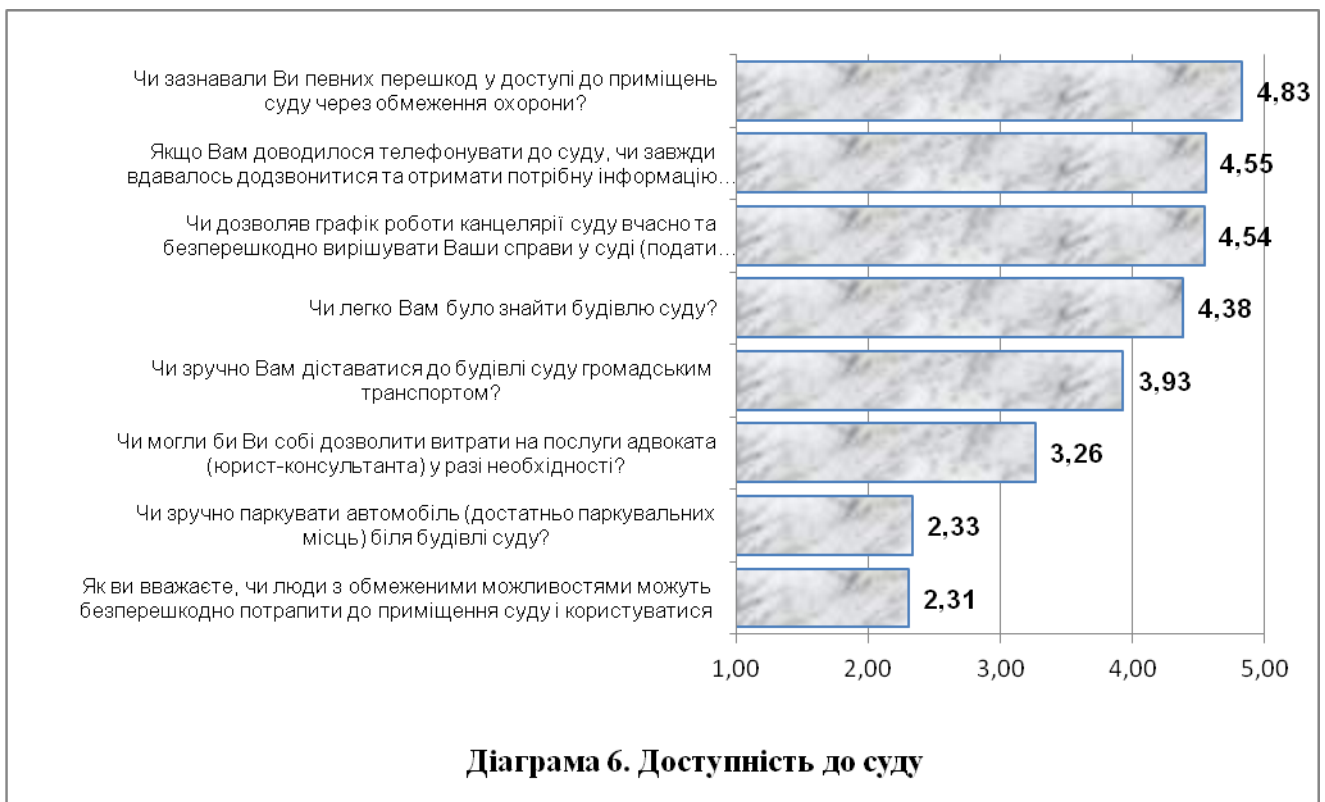
Львівської області з використанням карток громадського звітування» за потреби і американської публіки, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках Проекту «Справедливе правосуддя». Погляди авторів, викладені у цьому матеріалі, не обов'язково відображають погляди Агентства США з міжнародного розвитку або уряду Сполучених Штатів Америки»

Найвищі оцінки отримала наявність інформації про правила допуску (4,14 бали), списки призначених до розгляду справ (4,05 бали) і якість наповнення інтернет-сторінки суду (4,0 бали). Відносно нищу оцінку отримав індикатор зручності розташування інформаційних стендів (3,78 бали). **Тому потрібно ще раз проаналізувати місця розташування на предмет зручності та доступності інформації, яка розміщена на них.**



Діаграма 5. Зручність та комфортність перебування у суді

Зручність та комфортність перебування у суді була оцінена у 3,83 бали. Чистота та прибраність приміщень (4,08 бали), достатність зручних місць (3,74 бали), достатність освітлення (3,9 бали). Прикро, що вільний доступ до побутових приміщень набрав тільки 3,6 бали. **Саме із 100% доступності цих приміщень і потрібно розпочати.**



Діаграма 6. Доступність до суду

«Цей матеріал розроблений в рамках виконання проекту «Опитування громадян щодо їх задоволеності якістю функціонування судів Львівської області з використанням карток громадянського звітування» за підтримки американського народу, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках Проекту «Справедливе правосуддя». Погляди авторів, викладені у цьому матеріалі, не обов'язково відображають погляди Агентства США з міжнародного розвитку або уряду Сполучених Штатів Америки»

Найгірше за оцінками респондентів забезпечується доступність суду (3,77 бали). Високі бали отримали: відсутність перешкод з боку охорони (4,83 бали), надання інформації по телефону (4,55 бали), зручність графіку роботи канцелярії (4,54 бали) і легкість знаходження будівлі суду (4,38 бали). Дещо нижче оцінена зручність добирання громадським транспортом (3,93 бали). Найбільше респонденти не задоволені недостатністю паркувальних місць біля суду (2,33 бали) і доступністю суду для осіб з обмеженими можливостями (2,31 бали).

На рис. 1.1. проілюстровано, в яких напрямках суд має удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.

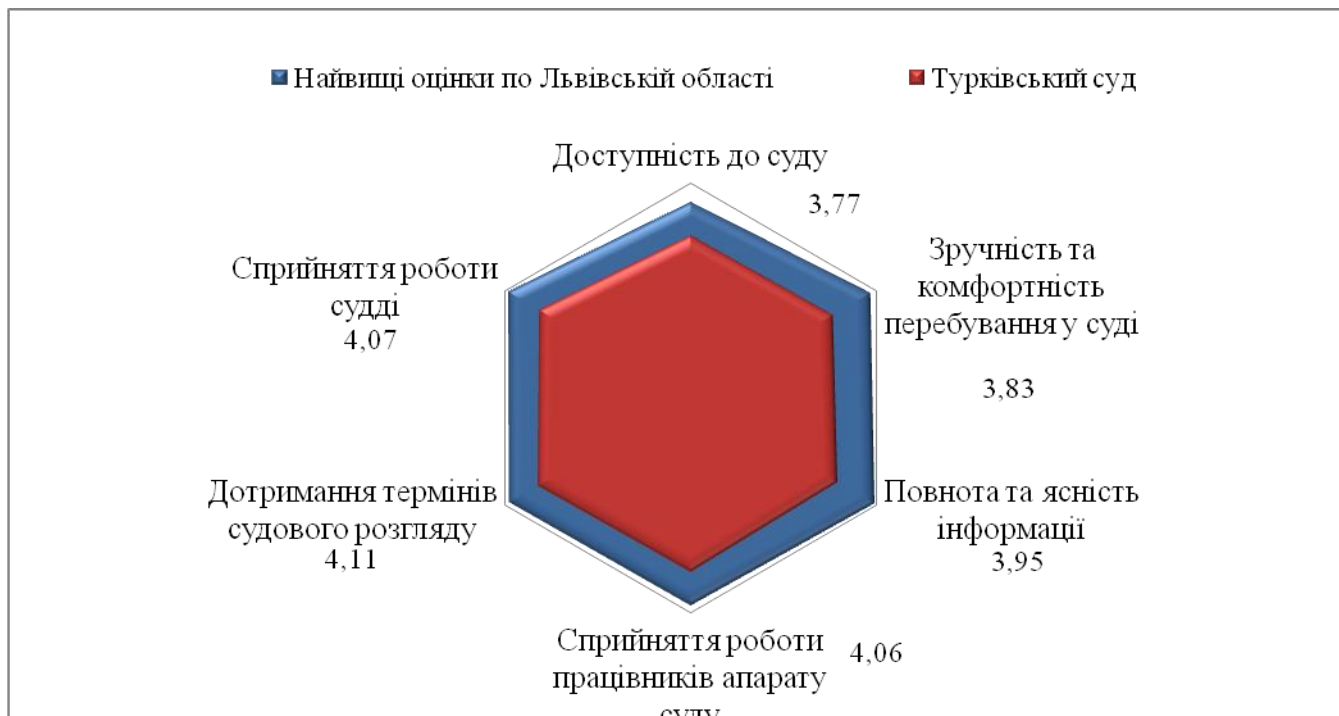


Рис.1.1. Якість роботи Турківського суду за основними вимірами

(середнє значення за 5-бальною шкалою)

Серед пропозицій респондентів слід звернути увагу на такі: «призначити ще одного суддю», «суд повинен бути незалежним від політичних впливів», «суддя повинен перебувати на одному місці не більше 4 років».

Критичний аналіз результатів опитування та їх обговорення з суддями та працівниками апарату суду дозволив розробити такі рекомендації, які можуть бути реалізовані найближчим часом:

- Покращити умови доступу до суду для осіб з обмеженими можливостями, зокрема, розмістити у будівлі таблички шрифтом Брайля для незрячих осіб, та провести маркування сходин жовтим кольором;
- Краще організувати роботу технічного персоналу (прибирання, освітлення)
- Проаналізувати, які приміщення не позначено табличками, і виготовити їх;
- Поширювати інформацію серед відвідувачів суду про наявність веб-сторінки суду та можливості пошуку на ній необхідної інформації;

«Цей матеріал розроблений в рамках виконання проекту «Опитування громадян щодо їх задоволеності якістю функціонування судів Львівської області з використанням карток громадянського звітування» за підтримки американського народу, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках Проекту «Справедливе правосуддя». Погляди авторів, викладені у цьому матеріалі, не обов'язково відображають погляди Агентства США з міжнародного розвитку або уряду Сполучених Штатів Америки»

- Провести навчання з працівниками апарату суду з питань етики спілкування з відвідувачами суду.