ПЕРШИЙ АПЕЛЯЦІЙНИЙ АДМІНІСТРАТИВНИЙ СУД

**АНАЛІТИЧНИЙ ЗВІТ**

**ОЦІНЮВАННЯ РОБОТИ СУДУ**

**ВІДВІДУВАЧАМИ**

**за період з 01 січня 2024 року по 31 січня 2024 року**

м. Краматорськ

2024

ВСТУП

На виконання рішення Ради суддів України від 02 квітня 2015 року № 28 та п.п. 2.3. п. 2 Плану роботи Першого апеляційного адміністративного суду на I півріччя 2024 року, затвердженого головою суду 25 грудня 2023 року, в період з 01 січня 2024 року по 31 січня 2024 року проведено анонімне онлайн-опитування громадян щодо якості функціонування суду.

Респондентам була запропонована анонімна онлайн-анкета, яка містить у собі низку питань. Анкета складається із 2-х блоків. Перший блок запитань стосується загальної характеристики респондента (віку, статі, освіти і т.д.). Другий блок запитань стосується оцінювання роботи суду за вимірами якості. Наприкінці анкети запропоновано надати пропозиції і побажання відвідувачів відносно роботи суду та якості судових послуг.

Кількість опитаних респондентів - 27.

Опитані респонденти є позивачі, відповідачі, представники сторін або треті особи, які брали участь у розгляді адміністративних справ.

Метою проведення опитування було виявлення недоліків роботи Першого апеляційного адміністративного суду та вжиття заходів щодо їх усунення. Опитування було проведено відповідно до модуля «Системи опитування роботи суду: стандарти, критерії, показники та методи».

Звіт містить результати дослідження громадського сприйняття роботи Першого апеляційного адміністративного суду на основі методології карток громадянського звітування, що є інструментом зовнішньої оцінки якості роботи суду.

Результати анкетування

«Анкета опитування відвідувачів щодо  
якості функціонування суду»

**Блок № 1. Загальна характеристика респондента**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ питання** | **Зміст питання** | **Відповідь** |
| 1 | Вік | 18 до 25 років – 4 %  26 до 39 років – 30 %  40 до 59 років – 48 %  60 років і старше – 18 % |
| 2 | Стать | Чоловіки – 45 %  Жінки – 55 % |
| 3 | Рівень освіти | Середня та неповна середня – 4 %  Базова вища освіта – 0 %  Повна вища освіта – 96 %  Дві повні вищі освіти – 0 % |
| 4 | Наявність вищої юридичної освіти | «Так» - 56 %  «Ні» - 44 % |
| 5 | Місце проживання | Населений пункт за місцем розташування суду – 15 %  Інший населений пункт – 85 % |
| 6 | Якого статку Ви вважаєте себе | Бідним – 11 %  Нижче середнього статку – 56 %  Середнього статку – 33 %  Заможнім – 0 %  Багатим – 0 % |
| 7 | У суді Ви представляєте | Особисто себе – 70 %  Іншу особу – 30 %  Суб’єкт владних повноважень – 0 % |
| 8 | Як часто Ви були учасником судового процесу | Перший судовий процес – 44 %  2-5 разів брали участь в судовому процесі – 44 %  6 разів і більше – 12 % |
| 9 | На якій стадії розгляду перебуває Ваша справа | Розгляд справи ще не розпочато – 22 %  Справа перебуває в процесі розгляду – 59 %  Розгляд справи завершено – 19 %  Інше – 0 % |

**Блок № 2 – Основна частина – оцінювання за вимірами якості**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ питання** | **Зміст питання** | **Середній бал**  **за 5-бальною шкалою** |
| 10 | Якість роботи суду | 4,6 |
| 11 | Чи зазнавали певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони | «Так» - 7 %  «Ні» - 93 % |
| 12 | Чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію | 4,4 |
| 13 | Чи давав графік роботи канцелярії суду можливість вчасно та безперешкодно вирішувати Ваші справи в суді | 4,6 |
| 14 | Чи користувалися сторінкою суду в мережі інтернет | 4,6 |
| 15 | Чи старанно працювали працівники суду та не припускали помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків | 4,7 |
| 16 | Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами доброзичливість, однакове ставлення, професіоналізм | 4,8 |
| 17 | Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи | 4,7 |
| **Середній рівень задоволеності роботи суду** | | **4,6** |

Отримані показники, що були виявлені під час опитування дозволяють зробити позитивні висновки щодо організації роботи суду.

Завідувач сектору

по взаємодії зі ЗМІ Тетяна ЛАКОМОВА