ПЕРШИЙ АПЕЛЯЦІЙНИЙ АДМІНІСТРАТИВНИЙ СУД

**АНАЛІТИЧНИЙ ЗВІТ**

**ОЦІНЮВАННЯ РОБОТИ**

**ВІДВІДУВАЧАМИ СУДУ**

**за період з 01 січня 2021 року по 31 січня 2021 року**

м. Краматорськ

2021

ВСТУП

На виконання рішення Ради суддів України від 02 квітня 2015 року № 28 та п. 2.3. Плану роботи Першого апеляційного адміністративного суду на I півріччя 2021 року, затвердженого головою суду 24 грудня 2020 року в приміщенні Першого апеляційного адміністративного суду в період з 01 січня 2021 року по 31 січня 2021 року проведено анонімне опитування громадян - відвідувачів суду щодо якості функціонування суду.

Респондентам була запропонована анонімна 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 - 35.

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».

У ході опитування було зафіксовано близько 2 % відмов від участі в опитуванні. Це пояснюється тим, що в суді відвідувачі обмежені у часі або раніше респондент вже брав участь в опитуванні. Разом із тим, більшість респондентів поставилися до опитування толерантно, з великим інтересом і відповідальністю. 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 – 9 %  26 до 39 років – 40 %  40 до 59 років – 43 %  60 років і старше – 8% |
| 2 | Стать | Чоловіки – 54 %  Жінки – 56 % |
| 3 | Рівень освіти | Середня та неповна середня – 3 %  Базова вища освіта – 14 %  Повна вища освіта – 77 %  Дві повні вищі освіти – 6 % |
| 4 | Наявність вищої юридичної освіти | «Так» - 69 %  «Ні» - 31 % |
| 5 | Місце проживання | Населений пункт за місцем розташування суду – 37 %  Інший населений пункт – 63 % |
| 6 | Якого статку Ви вважаєте себе | Бідним – 6 %  Нижче середнього статку – 26 %  Середнього статку – 65 %  Заможнім – 3 %  Багатим – 0 % |
| 7 | У суді Ви представляєте | Особисто себе – 37 %  Іншу особу – 52 %  Суб’єкт владних повноважень – 11 % |
| 8 | Як часто Ви були учасником судового процесу | Перший судовий процес – 23 %  2-5 разів брали участь в судовому процесі – 29 %  6 разів і більше – 48 % |
| 9 | На якій стадії розгляду перебуває Ваша справа | Розгляд справи ще не розпочато – 9 %  Справа перебуває в процесі розгляду – 74 %  Розгляд справи завершено – 9 %  Інше – 8 % |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ питання** | **Зміст питання** | **Середній бал**  **за 5-бальною шкалою** |
| 10 | Якість роботи суду | 4,9 |
| 11 | Чи легко Вам було знайти будівлю суду | 4,7 |
| 12 | Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом | 4,8 |
| 13 | Чи зручно паркувати автомобіль | 4,5 |
| 14 | Чи зазнавали певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони | 100 % - «Ні» |
| 15 | Чи можуть люди з обмеженими можливостями безперешкодно потрапити до приміщення і користуватися послугами | 4,6 |
| 16 | Чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію | 4,8 |
| 17 | Чи давав графік роботи канцелярії суду можливість вчасно та безперешкодно вирішувати Ваші справи в суді | 4,9 |
| 18 | Чи зручно у суді розташовані інформаційні стенди | 4,9 |
| 19 | Чи користувалися сторінкою суду в мережі інтернет | 4,7 |
| 20 | Чи старанно працювали працівники суду та не припускали помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків | 4,9 |
| 21 | Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами доброзичливість, однакове ставлення, професіоналізм | 4,9 |
| 22 | Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи | 4,9 |
| **Середній рівень задоволеності роботи суду** | | **4,8** |

Відповівши на запитання № 23 **«Які конкретні зміни необхідні для покращення роботи суду сьогодні»** респонденти побажали:

- 11 % - розташування у суді їдальні чи буфету;

- 14 % - збільшення кількості суддів;

- 3 % - збільшення паркувальних місць;

- 3% - збільшення кількості залів судових засідань;

- 9 % - своєчасно розглядати справи;

- 14 % - наявність кімнати відпочинку.

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

Комплексне вивчення отриманої інформації через анонімне анкетування відвідувачів Першого апеляційного адміністративного суду дозволяє сформувати наступні пропозиції респондентів:

- збільшення кількості залів судових засідань та суддів для своєчасного розгляду справ;

- розташування буфету;

- розширення стоянки для авто;

- облаштування кімнати відпочинку.

Завідувач сектору по взаємодії зі ЗМІ В. Абаєва