



ПРОЕКТ «СПРАВЕДЛИВЕ ПРАВОСУДДЯ»



# ОЦІНКА РІВНЯ ЗАДОВОЛЕНOSTІ ГРОМАДЯН ЯКІСТЮ ОКРЕМИХ АСПЕКТІВ ФУНКЦІОНУВАННЯ СУДІВ

## АНАЛІТИЧНИЙ ЗВІТ

### *СУДИ ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ*

*Чернігів, 2016*

**Оцінка рівня задоволеності громадян якістю окремих аспектів функціонування судів Чернігівської області: аналітичний звіт** / Проект USAID «Справедливе правосуддя», Громадська організація «Чернігівський громадський комітет захисту прав людини»: – Чернігів-2016. – 70 с.

У виданні презентовано результати опитування з використанням методики карток громадянського звітування щодо задоволеності відвідувачів судів Чернігівської області якістю їхнього функціонування.

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.



**USAID**  
ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ

**ПРОЕКТ “СПРАВЕДЛИВЕ ПРАВОСУДДЯ”**

Ця публікація була здійснена за підтримки американського народу, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках Проекту «Справедливе правосуддя». Погляди авторів, викладені у цьому виданні, не обов’язково відображають погляди Агентства США з міжнародного розвитку або уряду Сполучених Штатів Америки».

© Проект USAID «Справедливе правосуддя», 2016

© ГО «Чернігівський громадський комітет захисту прав людини», 2016

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b>	<b>4</b>
<b>1. АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ОПИТУВАННЯ В СУДАХ ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ</b>	<b>6</b>
1.1. БАХМАЦЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ	6
1.2. БОБРОВИЦЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ	8
1.3. БОРЗНЯНСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ	10
1.4. ВАРВИНСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ	12
1.5. ГОРОДНЯНСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ	14
1.6. ІЧНЯНСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ	16
1.7. КОЗЕЛЕЦЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ	18
1.8. КОРОПСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ	20
1.9. КОРЮКІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ	22
1.10. КУЛИКІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ	24
1.11. МЕНСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ	26
1.12. НОВГОРОД-СІВЕРСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ	28
1.13. НІЖИНСЬКИЙ МІСЬКРАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ	30
1.14. НОСІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ	32
1.15. ПРИЛУЦЬКИЙ МІСЬКРАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ	34
1.16. РІПКИНСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ	37
1.17. СЕМЕНІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ	39
1.18. СОСНИЦЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ	41
1.19. СРІБНЯНСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ	43
1.20. ТАЛАЛАЇВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ	45
1.21. ЧЕРНІГІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ	47
1.22. ЩОРСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ	49
1.23. ДЕСНЯНСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД МІСТА ЧЕРНІГОВА	51
1.24. НОВОЗАВОДСЬКИЙ СУД МІСТА ЧЕРНІГОВА	53
1.25. ЧЕРНІГІВСЬКИЙ ОКРУЖНИЙ АДМІНІСТРАТИВНИЙ СУД	55
1.26. ГОСПОДАРСЬКИЙ СУД ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ	57
<b>2. УЗАГАЛЬНЮЮЧІ ВИСНОВКИ ПО СУДАХ ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ</b>	<b>60</b>
<b>3. ЗАГАЛЬНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ТА ПРОПОЗИЦІЇ</b>	<b>62</b>
<b>4. Проект Агентства США з міжнародного розвитку (USAID) «Справедливе правосуддя»</b>	<b>66</b>
<b>5. Громадська організація «Чернігівський громадський комітет захисту прав людини»</b>	<b>69</b>

## 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;
- обґрунтування поточних та стратегічних рішень;
- 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).

Світовий досвід дає приклади різних підходів до формулювання таких стандартів. Наприклад, в США ще з початку 80-х років на різних рівнях судової системи проводиться активна діяльність з розробки та впровадження стандартів надання судових послуг. Майже два десятиріччя аналогічні розробки здійснюються в Європі, як на рівні міжурядових органів (перш за все, Ради Європи) так і на національному рівні. На сьогодні, створений та існує Міжнародний Консорціум з Досконалості Суду, метою якого є об'єднання міжнародних зусиль задля розробки системи цінностей, концепцій та інструментів, яку суди по всьому світові можуть використовувати для оцінки та покращення якості здійснення судочинства та адміністрування судів. Створено Міжнародні засади досконалості суду, які є модельною методологією оцінки та покращень діяльності, спеціально сконструйованою для використання самими судами.

Для отримання цілісного уявлення про стан справ у суді важливим стає використання методологій, які дозволяють визначати якість діяльності суду не лише на основі об'єктивної інформації (наприклад, судової статистики) але й через показники суб'єктивних оцінок судового розгляду особами, що є його безпосередніми учасниками. Методика карток громадського звітування є саме таким інструментом. Крім того, вона фактично є формою громадського контролю за якістю функціонування судової системи. Методика здійснення зовнішньої оцінки суду на основі карток громадянського звітування (КГЗ) була запропонована Проектом USAID «Україна: верховенство права» у 2008 році і апробована громадськими організаціями у співпраці з пілотними судами, починаючи з жовтня 2011 року Проект USAID «Справедливе правосуддя» продовжив підтримку застосування методології громадськими організаціями, таким чином на період 1 березня 2016 року опитування було проведено у 313 судах 20 регіонів України. За методикою КГЗ оцінка роботи суду з точки зору користувача його послуг здійснюється за такими критеріями, як доступність суду, зручність та комфортність перебування у суді, повнота та ясність інформації, дотримання термінів судового розгляду, якість роботи працівників апарату суду, якість роботи судді.

Рада суддів України 2 квітня 2015 року рішенням №28 затвердила рамкову систему оцінювання роботи суду «Система оцінювання роботи суду: стандарти, критерії, показники та методи», а також Додаток 1, в п. 6 якого рекомендувала проводити раз на три роки опитування громадян відвідувачів суду в тому числі і за методикою карток громадянського звітування (<http://court.gov.ua/rsu/rishennya/risksjdfh>).

В 2015 році Проект USAID «Справедливе правосуддя» підтримав ініціативи дванадцяти громадських організацій провести опитування громадян щодо їх задоволеності якістю функціонування судів з використанням методології КГЗ в усіх судах, розташованих в дванадцяти областях України (Івано-Франківська, Львівська, Черкаська, Чернівецька, Харківська, Сумська, Одеська, Хмельницька, Чернігівська, Волинська, Херсонська, Тернопільська 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 у суді;
- повнота та ясність інформації;
- дотримання термінів судового розгляду;
- сприйняття роботи працівників апарату суду;
- сприйняття роботи судді.

На підготовчому етапі дослідження налагоджено зв'язки з представниками судів та проведено з ними робочі зустрічі, на яких представлена методологія опитування карток громадянського звітування, визначено нагальні проблеми судових послуг, обговорено практику взаємодії між громадянами, які беруть участь у судових слуханнях та персоналом судів.

З 1 листопада 2015 по 31 січня 2016 року групою спеціально підготовлених інтерв'юерів здійснено опитування в середньому по 70 респондентів - відвідувачів (1950) 26 судів Чернігівської області. Опитування проводилися безпосередньо в приміщеннях судів шляхом індивідуального особистого інтерв'ю. У ході опитування інтерв'юерами було зафіксовано близько 35% відмов від інтерв'ю. Серед головних причин: небажання висловлювати незнайомцю-інтерв'юеру свою думку: через те, що респондент не був відвідувачем суду; раніше цих респондентів уже опитували; відсутність часу на інтерв'ю; побоювання впливу результатів інтерв'ю на проходження судової справи. Разом із тим, більшість респондентів поставилися до опитування толерантно, з великим інтересом і відповідальністю.

Звіт містить результати дослідження громадського сприйняття роботи судів Чернігівської області, яке було проведене громадською організацією «Чернігівський громадський комітет захисту прав людини» у 1 листопада 2015 по 31 січня 2016 р. на основі методології карток громадянського звітування (надалі - «КГЗ»), що є інструментом зовнішньої оцінки якості роботи суду.

# 1. АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ОПИТУВАННЯ В СУДАХ ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

## 1.1. БАХМАЦЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Загальна площа будівлі Бахмацького районного суду 829 кв. м., містить 3 зали судових засідань. Станом на 01 березня 2016 року штат суду складала 6 суддів та 24 працівників апарату суду. Кількість справ, що перебувала на розгляді в 2015 році – 2 833 справ.

Серед опитаних відвідувачів 54,3% склали чоловіки, 45,7% - жінки. Найбільш представлені респонденти з середньою (неповною середньою) освітою (50,0%), та повною вищою освітою (28,6%) з яких 60,0% мають вищу юридичну освіту.

Майже більшість респондентів представляють в суді особисто себе, ще 17,2% - інтереси інших осіб. Для більшості опитаних - це перший судовий процес (55,7%), 2-5 разів були учасниками – 25,7% респондентів, ще решта - брали участь у судовому процесі 6 разів і більше. Переважна частка відвідувачів (61,4%) - учасники цивільного процесу, ще 20,0% - учасники адміністративного процесу. У половини респондентів справа знаходиться на стадії розгляду, у 40,0% респондентів розгляд справи завершено, і для 5,7% розгляд справи ще не розпочато.

Половина опитаних є загалом обізнаними з роботою суду, ще 17,1% - цілком обізнані, а 30% майже нічого не знають про роботу суду та суддів.

Переважає більшість респондентів (95,7%) в цілому оцінили якість роботи Бахмацького районного суду на «добре» або «відмінно». За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,47 бали.

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

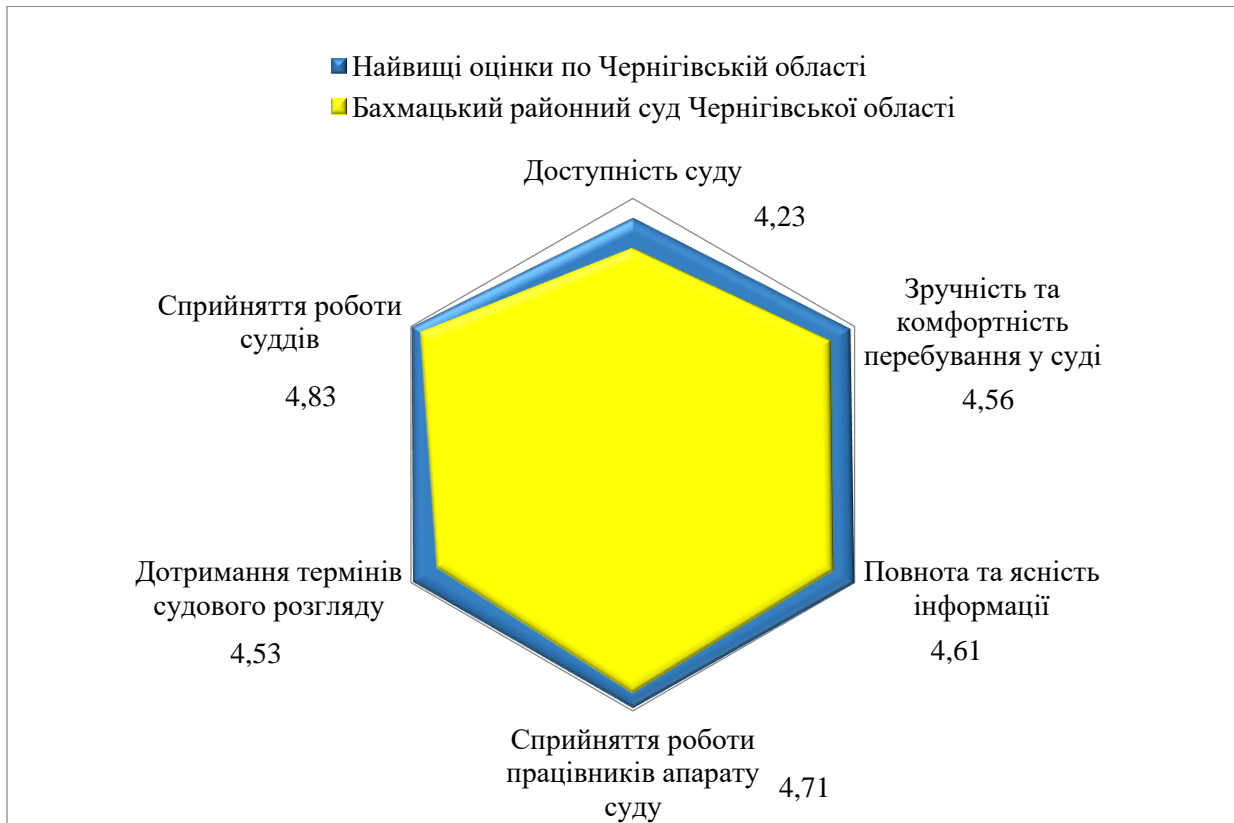
**Таблиця 1.1. – Оцінки якості роботи Бахмацького районного суду за основними вимірами**

<i>Виміри якості</i>	<i>Бахмацький районний суд Чернігівської області</i>	<i>Найвищі оцінки по Чернігівській області</i>
Доступність суду	4,23	4,68
Зручність та комфортність	4,56	4,91
Повнота та ясність інформації	4,61	4,98
Сприйняття роботи працівників апарату	4,71	4,95
Дотримання термінів судового розгляду	4,53	4,95
Сприйняття роботи суддів	4,83	4,97

Таким чином, в Бахмацькому районному суді Чернігівської області найкраще забезпечуються показники сприйняття роботи суддів: для суддів, що розглядають справи (одноособово чи як голова колегії суддів), є характерним надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію, дотримання процедури розгляду, виявлення належної підготовки до справи та знання справи, виявлення коректності, доброзичливості, ввічливості, виявлення неупередженості та незалежності.

Найгірше в суді забезпечується доступність до суду, що пов'язано з тим, що: люди з обмеженими можливостями не можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду, до будівлі суду важко діставатися громадським транспортом, біля будівлі суду недостатньо місць для паркування авто, лише половина респондентів можуть собі дозволити витрати на послуги адвоката (юрист-консультанта) у разі необхідності.

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



**Рис.1.1. Якість роботи Бахмацького районного суду за основними вимірами**  
(середнє значення за 5-бальною шкалою)

Серед зауважень та пропозицій щодо зручності та комфортності перебування в суді відвідувачі Бахмацького районного суду зазначили зокрема такі: *«покращити матеріальне оснащення суду для покращення роботи апарату суду», «поставити нові меблі та вікна», «вирішити проблему з опаленням».*

Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Бахмацького районного суду Чернігівської області, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на такі: *«забезпечити незалежність судової влади, неупередженість відповідно до законів України, діяти за принципом справедливого правосуддя, помічники суддів повинні бути ближче до відвідувачів», «забезпечити об'єктивний розгляд справи суддею, та здійснювати порівняння рішень в інших судах України».*

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, встановити пандус при вході в приміщення суду; розглянути можливість встановлення при вході до суду кнопки виклику для таких людей, або вивіски з оголошенням, що в суді наявний переносний пандус;
- Здійснювати моніторинг потреб відвідувачів суду в інформації, оперативно доповнювати стенди (зокрема інформацією про справи, що призначені до розгляду);
- Розмістити на інформаційних стендах інформацію про веб-адреси корисних для громадян інтернет - ресурсів, на яких можна віднайти цікаву та корисну інформацію;
- Суддям більш чітко обґрунтовувати ухвали про перенесення розгляду справ, а працівникам апарату провести відповідну інформаційно-просвітницьку кампанію серед відвідувачів суду щодо роз'яснення впливу процесуальних норм на недотримання графіку судових засідань.

## 1.2 БОБРОВИЦЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Загальна площа будівлі Бобровицького районного суду 576 кв. м., містить 3 зали судових засідань. Станом на 01 березня 2016 року штат суду складала 4 судді та 19 працівників апарату суду. Кількість справ, що перебувала на розгляді в 2015 році - 1 497 справ.

Більшість опитаних - чоловіки (58,6%). Найбільш представлені респонденти з базовою освітою (47,1%), та повною вищою освітою (31,4%) з яких 54,5% мають вищу юридичну освіту.

85,7% респондентів представляють в суді особисто себе, ще 14,3% - інтереси інших осіб. Для половини опитаних - це перший судовий процес (50,0%), 2-5 разів були учасниками – 38,6% респондентів, 11,4% - брали участь у судовому процесі 6 разів і більше. Переважна частка відвідувачів (62,9%)- учасники цивільного процесу, ще 25,7% - учасники адміністративного процесу. У половини респондентів розгляд справи завершено, у 34,3% респондентів справа знаходиться в процесі розгляду, і для 8,6% розгляд справи ще не розпочато.

Половина опитаних є загалом обізнаними з роботою суду, ще 15,7% - цілком обізнані, а 31,4% майже нічого не знають про роботу суду та суддів.

Всі опитані респонденти в цілому оцінили якість роботи Бобровицького районного суду на «добре» або «відмінно». За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,83 бали.

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

**Таблиця 1.2. – Оцінки якості роботи Бобровицького районного суду за основними вимірами**

<i>Виміри якості</i>	<i>Бобровицький районний суд Чернігівської області</i>	<i>Найвищі оцінки по Чернігівській області</i>
Доступність суду	4,24	4,68
Зручність та комфортність	4,64	4,91
Повнота та ясність інформації	4,75	4,98
Сприйняття роботи працівників апарату	4,87	4,95
Дотримання термінів судового розгляду	4,80	4,95
Сприйняття роботи суддів	4,88	4,97

Таким чином, в Бобровицькому районному суді Чернігівської області найкраще забезпечуються показники сприйняття роботи суддів: для суддів, що розглядають справи (одноособово чи як голова колегії суддів), є характерним виявлення належної підготовки до справи та знання справи, надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію, дотримання процедури розгляду, виявлення коректності, доброзичливості, ввічливості, виявлення неупередженості та незалежності.

Найгірше в суді забезпечується доступність до суду, що пов'язано з тим, що: люди з обмеженими можливостями не можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду (20% негативних відповідей); до суду не завжди вдається додзвонитися та отримати потрібну інформацію телефоном; біля будівлі суду недостатньо місць для паркування автомобілів.

На рис. 1.2. проілюстровано, в яких напрямках має Бобровицький районний суд удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.





**Рис.1.2. Якість роботи Бобровицького районного суду за основними вимірами**  
(середнє значення за 5-бальною шкалою)

Серед зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Бобровицького районного суду, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на такі: «необхідно забезпечити безперешкодний доступ до суду людям з обмеженими можливостями», «зробити місця для очікування на 2 поверсі», «покращення освітлення» тощо.

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, встановити пандус при вході в приміщення суду; розглянути можливість встановлення при вході до суду кнопки виклику для таких людей;
- Облаштувати додаткову стоянку для автомобілів;
- Покращити роботу канцелярії суду;
- Проаналізувати можливості використання інтернет-сайту та його недоліки; додатково здійснювати її наповнення різного роду роз'ясненнями, новинами;
- Збільшити в приміщенні суду кількість зручних місць для очікування (в тому числі – на вулиці), оформлення документів, підготовки до засідання;
- Звернути увагу на доступ до побутових приміщень;
- Підвищити рівень поінформованості учасників судового процесу про діяльність суду.

### 1.3 БОРЗНЯНСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Загальна площа будівлі Борзнянського районного суду 801,3 кв. м., містить 3 зали судових засідань. Станом на 01 березня 2016 року штат суду складала 4 судді та 20 працівників апарату суду. Кількість справ, що перебувала на розгляді в 2015 році - 1354 справ.

Більшість опитаних - чоловіки (61,4%). Найбільш представлені респонденти з базовою освітою (54,3%), та повною вищою освітою (31,4%) з яких 50,0% мають вищу юридичну освіту.

77,1% респондентів представляють в суді особисто себе, ще 14,3% - інтереси інших осіб. Для 42,9% опитаних - це перший судовий процес (50,0%), 2-5 разів були учасниками – 45,7% респондентів, 11,4% - брали участь у судовому процесі 6 разів і більше. Переважна частка відвідувачів (55,7%)- учасники цивільного процесу, ще 24,3% - учасники кримінального процесу, 20% - учасники адміністративних процесів. У половини респондентів розгляд справи на момент опитування завершено, у 22,9% респондентів справа знаходиться в процесі розгляду, і для 25,7% розгляд справи ще не розпочато.

Більшість опитаних загалом або цілком обізнані з роботою суду (57,4%). 32,9% респондентів – майже не обізнані і 8,8% майже нічого не знають про роботу суду та суддів.

76,3% респондентів в цілому оцінили якість роботи Борзнянського районного суду на «добре» або «відмінно». За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 3,91 бали.

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

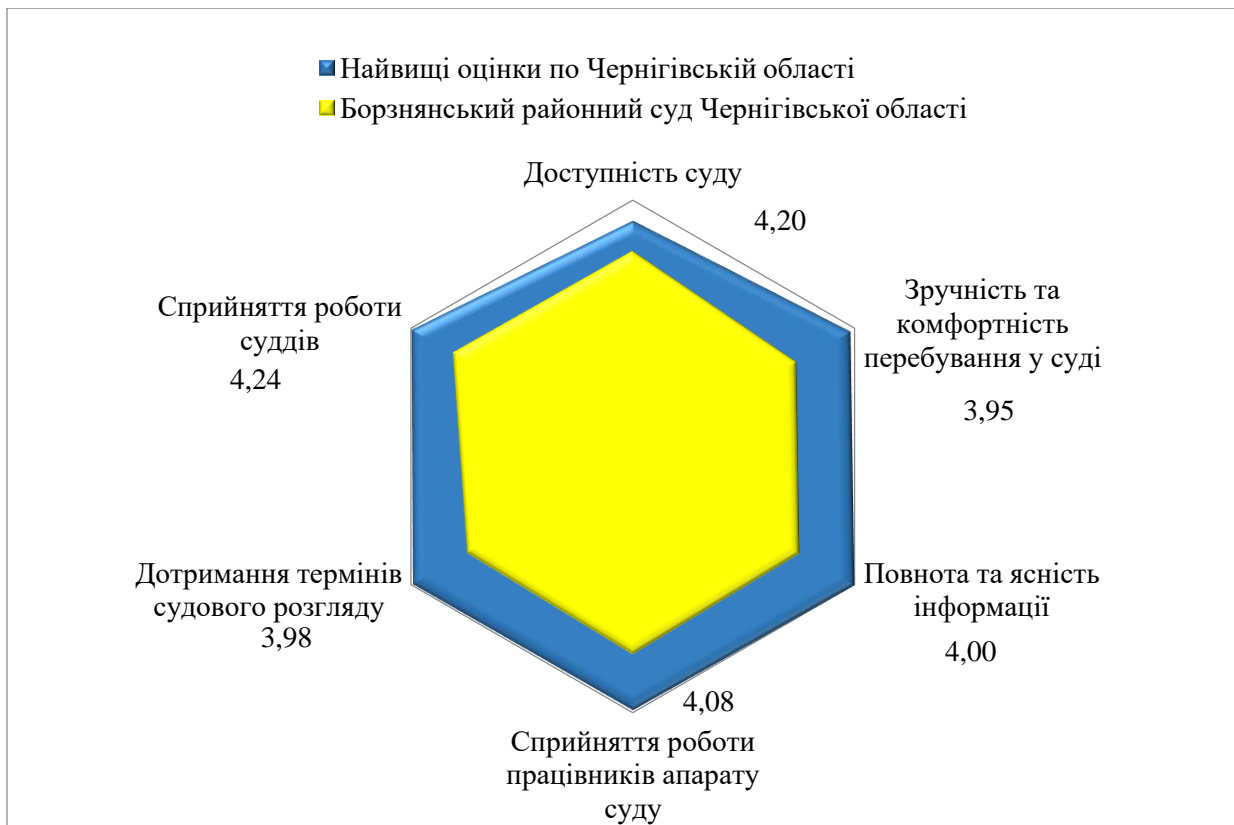
**Таблиця 1.3. – Оцінки якості роботи Борзнянського районного суду за основними вимірами**

<i>Виміри якості</i>	<i>Борзнянський районний суд Чернігівської області</i>	<i>Найвищі оцінки по Чернігівській області</i>
Доступність суду	4,20	4,68
Зручність та комфортність	3,95	4,91
Повнота та ясність інформації	4,00	4,98
Сприйняття роботи працівників апарату	4,08	4,95
Дотримання термінів судового розгляду	3,98	4,95
Сприйняття роботи суддів	4,24	4,97

Таким чином, в Борзнянському районному суді Чернігівської області найкраще забезпечуються показники сприйняття роботи суддів: для суддів, що розглядають справи (одноособово чи як голова колегії суддів), є характерним виявлення належної підготовки до справи та знання справи, надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію, дотримання процедури розгляду, виявлення коректності, доброзичливості, ввічливості, виявлення неупередженості та незалежності.

Найгірше в суді забезпечується зручність та комфортність, що пов'язано з тим, що в приміщенні суду недостатньо зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання; в приміщеннях суду не достатньо освітлення.

На рис. 1.3. проілюстровано, в яких напрямках має Борзнянський районний суд удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.



**Рис.1.3. Якість роботи Борзнянського районного суду за основними вимірами**  
(середнє значення за 5-бальною шкалою)

Серед зауважень щодо зручності та комфортності перебування в суді відвідувачі Борзнянського районного суду зазначили зокрема такі: «збільшити кількість місць очікування та написання заяв», «зробити біля будинку суду зупинку громадського транспорту», «наявність кондиціонерів в коридорах суду», «потрібно привести будівлю суду в належний вигляд», «тощо».

Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Борзнянського районного суду, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на такі: «покращити інформативність на стендах»; «здійснювати контроль кваліфікації суддів та працівників суду»; «забезпечити ввічливе ставлення працівників суду до людей».

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

- Обстежити приміщення на предмет освітлення та забезпечити покращення освітлення зон роботи з інформаційними стендами та документами;
- Підвищити рівень поінформованості учасників судового процесу про діяльність суддів та суду (інформативні буклети, публікації в ЗМІ, роздаткові матеріали);
- Збільшити кількість місць для очікування, забезпечити відвідувачів столами та стільцями, спеціально відведеними зонами для можливості ознайомлення з матеріалами справ;
- Звернутись до органів місцевого самоврядування та органів державної виконавчої влади з клопотанням про забезпечення курсування громадського транспорту з зупинкою поблизу приміщення суду або встановлення вказівника з назвою суду та його адресою.

## 1.4 ВАРВИНСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Загальна площа будівлі Варвинського районного суду 568 кв. м., містить 3 зали судових засідань. Станом на 01 березня 2016 року штат суду складала 3 суддів та 6 працівників апарату суду. Кількість справ, що перебувала на розгляді в 2015 році - 719 справ.

Більшість опитаних - жінки (57,5%). Найбільш представлені респонденти з базовою освітою (42,5%), та повною вищою освітою (30,0%) з яких тільки 8,3% мають вищу юридичну освіту.

95,0% респондентів представляють в суді особисто себе, ще 5,0% - інтереси інших осіб. Для більшості опитаних - це перший судовий процес (52,5%), 2-5 разів були учасниками - 40% респондентів, ще 7,5% - брали участь у судовому процесі 6 разів і більше. Переважна частка відвідувачів (62,5%)- учасники цивільного процесу, 17,5% - учасники адміністративного процесу, 12,5% - кримінального процесу, 7,5% - адміністративного процесу. Майже у половини респондентів розгляд справи завершено, у 32,5% справа знаходиться на стадії розгляду, і для 22,5% розгляд справи ще не розпочато.

Більше половини опитаних (65,0%) загалом або цілком обізнані з роботою суду, 32,5% - майже не обізнані, і 2,5% майже нічого не знають про роботу суду та суддів.

97,5% респондентів загалом оцінили якість роботи Варвинського районного суду на «добре» або «відмінно», і лише 2,5% - визнали роботу суду «більш-менш» задовільною. За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,36 бали.

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

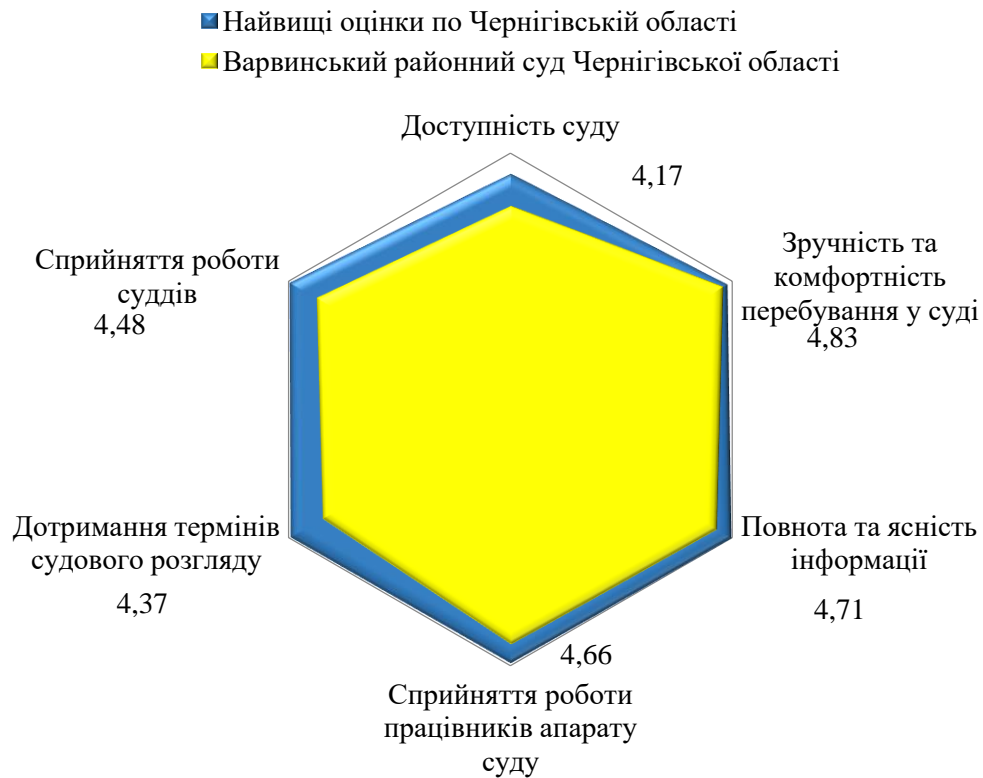
**Таблиця 1.4. – Оцінки якості роботи Варвинського районного суду за основними вимірами**

<i>Виміри якості</i>	<i>Варвинський районний суд Чернігівської області</i>	<i>Найвищі оцінки по Чернігівській області</i>
Доступність суду	4,17	4,68
Зручність та комфортність	4,83	4,91
Повнота та ясність інформації	4,71	4,98
Сприйняття роботи працівників апарату	4,66	4,95
Дотримання термінів судового розгляду	4,37	4,95
Сприйняття роботи суддів	4,48	4,97

Таким чином, в Варвинському районному суді Чернігівської області найкраще забезпечуються показники зручності та комфортності перебування в суді: в приміщеннях суду чисто та прибрано; в приміщенні суду є вільний доступ до побутових приміщень (туалетів); достатньо зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання.

Найгірше в суді забезпечується доступність до суду, що пов'язано з тим, що: люди з обмеженими можливостями не можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду (більше половини негативних відповідей); лише половина респондентів можуть собі дозволити витрати на послуги адвоката (юрист-консультанта) у разі необхідності.

На рис. 1.4. проілюстровано, в яких напрямках має Варвинський районний суд удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.



**Рис.1.4. Якість роботи Варвинського районного суду за основними вимірами**

(середнє значення за 5-бальною шкалою)

Серед зауважень та пропозицій щодо якості роботи судді та працівників апарату Варвинського районного суду відвідувачі зазначили зокрема такі: *«потрібно підвищити кваліфікацію працівників апарату та суддів», «забезпечити кращу підготовку суддів до справ», «потрібно підвищити кваліфікацію працівників апарату», «змінити ставлення працівників до простих людей», «забезпечити однакове ставлення до всіх учасників процесу».*

Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Варвинського районного суду, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на такі: *«покращити інформативність на стендах»; «збільшити кількість столів для оформлення документів»; «зробити ремонт приміщення».*

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, встановити пандус при вході в приміщення суду; передбачити можливість осіб, які пересуваються на інвалідних візках;
- Покращити роботу інформаційного центру канцелярії;
- Провести додатковий інструктаж працівників апарату суду, що найчастіше спілкуються з особами, які вперше звертаються до суду;
- Забезпечити підвищення кваліфікації працівників апарату суду;
- Підвищити рівень поінформованості учасників судового процесу про діяльність суддів та суду шляхом залучення НГО;
- З метою подолання соціальних нерівностей у доступності судів залучати НГО до створення при судах безкоштовних консультаційних центрів, де найбільшій прошарки населення можуть отримати якісну адвокатську консультацію.

## 1.5 ГОРОДНЯНСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Загальна площа будівлі Городнянського районного суду 255 кв. м., містить 1 зал судових засідань. Станом на 01 березня 2016 року штат суду складала 4 суддів та 15 працівників апарату суду. Кількість справ, що перебувала на розгляді в 2015 році - 1710 справ.

Більшість опитаних - чоловіки (54,3%). Найбільш представлені респонденти з середньою та неповною середньою освітою (50%), та повною вищою освітою (37,1%), з яких 76,9% мають вищу юридичну освіту.

72,9% респондентів представляють в суді особисто себе, ще 27,1% - інтереси інших осіб. Для більшості опитаних - це перший судовий процес (64,3%), 2-5 разів були учасниками – 14,3% респондентів, ще 21,4% - брали участь у судовому процесі 6 разів і більше. 54,3% опитаних - учасники цивільного процесу, ще 24,3% - учасники кримінального процесу. У половини респондентів розгляд справи ще не розпочато, у 32,9% респондентів розгляд справи завершено, і для 17,1% справа знаходиться в процесі розгляду.

Лише третина опитаних є цілком обізнаними з роботою суду, ще 38,6% - загалом обізнані, а 22,9% майже нічого не знають про роботу суду та суддів.

Переважна більшість респондентів (66,7%) в цілому оцінили якість роботи Городнянського районного суду на «відмінно», а 33,3% - на «добре». За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,67 бали.

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

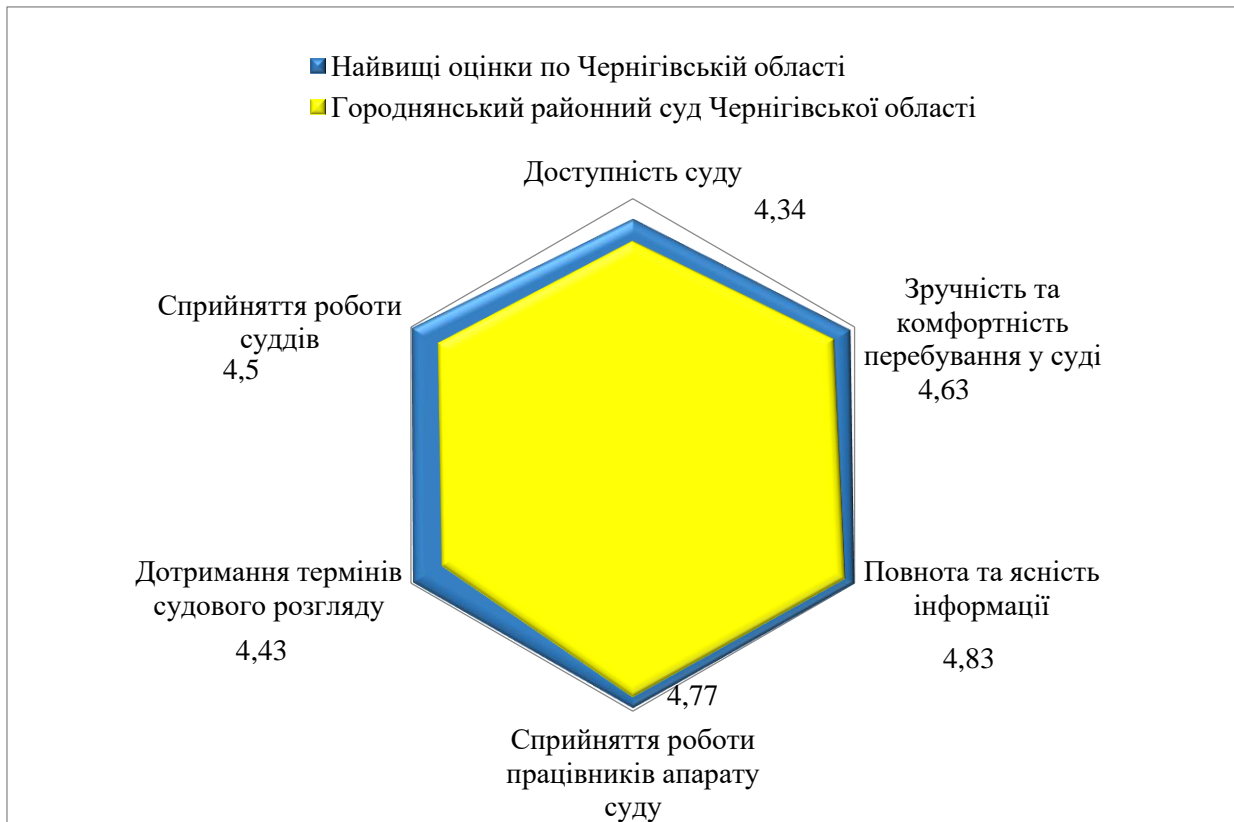
**Таблиця 1.5. – Оцінки якості роботи Городнянського районного суду за основними вимірами**

<i>Виміри якості</i>	<i>Городнянський районний суд Чернігівської області</i>	<i>Найвищі оцінки по Чернігівській області</i>
Доступність суду	4,34	4,68
Зручність та комфортність	4,63	4,91
Повнота та ясність інформації	4,83	4,98
Сприйняття роботи працівників апарату	4,77	4,95
Дотримання термінів судового розгляду	4,43	4,95
Сприйняття роботи суддів	4,5	4,97

Таким чином, в Городнянському районному суді Чернігівської області найкраще забезпечуються показники повноти та ясності інформації: у суді зручно розташовані інформаційні стенди, відвідувачів суду повною мірою задовольняє наявна в суді інформація щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень, правил допуску в суд та перебування в ньому, справ, що призначені до розгляду, зразків документів, порядку сплати судових зборів та мита, повною мірою задовольняє повнота інформації на сторінці суду в інтернет-мережі.

Найгірше в суді забезпечується доступність до суду, що пов'язано з тим, що: люди з обмеженими можливостями не можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду (20% негативних відповідей), до будівлі суду важко діставатися громадським транспортом, біля будівлі суду недостатньо місць для паркування авто, лише половина респондентів можуть собі дозволити витрати на послуги адвоката (юрист-консультанта) у разі необхідності.

На рис. 1.5. проілюстровано, в яких напрямках має Городнянський районний суд удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.



**Рис.1.5. Якість роботи Городнянського районного суду за основними вимірами**  
(середнє значення за 5-бальною шкалою)

Серед зауважень щодо зручності та комфортності перебування в суді відвідувачі Городнянського районного суду Чернігівської області зазначили зокрема такі: «покращити зручності перебування в приміщенні суду», «збільшити кількість кабінетів та залів судових засідань», «забезпечити комфортніші умови перебування в суді, потрібне просторніше приміщення», «надати суду нове приміщення, сучасне з умовами, що відповідають роботі суду», «облаштувати побутові приміщення» тощо.

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

- Проаналізувати можливість збільшення зручних місць для очікування, оформлення документів, ознайомлення з матеріалами та підготовки до слухання;
- Забезпечити вільний доступ відвідувачів до побутових приміщень (туалетів) ;
- Вести інформаційну роботу із місцевою пресою з приводу поширення інформацією про суд, його компетенцію, місце розташування суду в ЗМІ, з метою донесення даної інформації до громадян;
- Розробити механізми оптимізації часу при проведенні судових засідань, які передбачають незаплановані перенесення, дострокові завершення процесів і т. ін.; запровадити практику попереднього інформування учасників судових справ щодо термінів їх перебігу;
- Доступно та аргументовано надавати громадянам інформацію щодо перенесення розгляду їх судової справи, намагатися коректно обґрунтовувати затримки по справі, з метою уникнення конфліктних ситуацій.

## 1.6 ІЧНЯНСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Загальна площа будівлі Ічнянського районного суду 230 кв. м., містить 1 зал судових засідань. Станом на 01 березня 2016 року штат суду складала 4 суддів та 23 працівників апарату суду. Кількість справ, що перебувала на розгляді в 2015 році – 2260 справ.

Більшість опитаних - чоловіки (52,9%). Найбільш представлені респонденти з середньою та неповною середньою освітою (44,3%), та базовою вищою освітою (38,6%), з яких тільки 50,0% мають вищу юридичну освіту.

91,4% респондентів представляють в суді особисто себе, ще 8,6% - інтереси інших осіб. Для більшості опитаних - це перший судовий процес (72,9%), 2-5 разів були учасниками – 18,6% респондентів, ще 8,6% - брали участь у судовому процесі 6 разів і більше. 57,1% опитаних - учасники цивільного процесу, 20,0% - учасники адміністративного процесу, 14,3% - справи про адміністративне правопорушення, ще 4,3% - учасники кримінального процесу. У 42,9% респондентів розгляд справи ще не розпочато, у 41,4% респондентів розгляд справи триває, і для 15,7% розгляд справи завершено.

Переважає більшість опитаних майже чи зовсім не обізнані з роботою суду, ще 27,9% - загалом обізнані, а 7,4% цілком знають про роботу суду та суддів.

Половина респондентів (52,6%) в цілому оцінили якість роботи Ічнянського районного суду на «добре», а 36,8% - на «відмінно». За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,26 бали.

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

**Таблиця 1.6. – Оцінки якості роботи Ічнянського районного суду за основними вимірами**

<i>Виміри якості</i>	<i>Ічнянський районний суд Чернігівської області</i>	<i>Найвищі оцінки по Чернігівській області</i>
Доступність суду	4,01	4,68
Зручність та комфортність	4,00	4,91
Повнота та ясність інформації	4,32	4,98
Сприйняття роботи працівників апарату	4,13	4,95
Дотримання термінів судового розгляду	4,58	4,95
Сприйняття роботи суддів	4,17	4,97

Таким чином, в Ічнянському районному суді найкраще забезпечуються показники дотримання термінів судового розгляду: вчасно відправляються повістки та повідомлення про розгляд справи; при призначенні дня та часу засідання враховуються побажання сторін по справі; відсутні необґрунтовані затримки/перенесення слухань у розгляді справ; переважно вчасно (відповідно до графіку) розпочинаються засідання по справах.

Найгірше в суді забезпечується зручність та комфортність, що пов'язано з тим, що в приміщенні суду відсутній вільний доступ до побутових приміщень (туалетів) (близько 5,7% негативних відповідей); в суді недостатньо зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання; в приміщеннях суду не достатньо освітлення та не достатньо прибрано.

На рис. 1.6. проілюстровано, в яких напрямках має Ічнянський районний суд удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.





**Рис.1.6. Якість роботи Ічнянського районного суду за основними вимірами**  
(середнє значення за 5-бальною шкалою)

Серед зауважень щодо зручності та комфортності перебування в суді відвідувачі Ічнянського районного суду зазначили зокрема такі: «зробити ремонт зовнішньої будівлі суду», «покржити приміщення суду», «покржити комфортність перебування в суді», «виділення кімнати для ознайомлення з матеріалами справи», «забезпечити суд канцтоварами, оргтехнікою», «поставити кавовий апарат» тощо.

Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Ічнянського районного суду, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на такі: «мобільність та впровадження онлайн сплати судового збору», «покржити матеріальне оснащення суду для покращення роботи суддів», «забезпечити повагу до людей незалежно від соціального стану», помічники суддів повинні бути ближче до відвідувачів», «виділити кімнату для ознайомлення з матеріалами справи», «встановити дзеркало» тощо.

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

- Забезпечити вільний доступ відвідувачів до побутових приміщень (туалетів) і звернути увагу технічного персоналу на постійний контроль за чистотою в приміщенні суду;
- Покржити технічну підтримку суду та встановити копіювальний апарат для можливості користування відвідувачами суду;
- Збільшити в суді кількість місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання;
- Постійно наголошувати працівникам апарату суду під час робочих нарад про потребу дотримуватись принципу рівності до усіх відвідувачів суду, незалежно від їхнього соціального статусу та виявляти коректність і ввічливість, бажання допомогти при

спілкуванні з користувачами судових послуг;

- Здійснювати моніторинг потреб відвідувачів суду в інформації, оперативно доповнювати стенди (зокрема інформацією про справи, що призначені до розгляду).

## 1.7 КОЗЕЛЕЦЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Загальна площа будівлі Козелецького районного суду 1108,7 кв. м., містить 4 зали судових засідань. Станом на 01 березня 2016 року штат суду складали 6 суддів та 25 працівників апарату суду. Кількість справ, що перебувала на розгляді в 2015 році - 4680 справ.

Серед опитаних відвідувачів 55,0% склали чоловіки, 45,0% - жінки. Найбільш представлені респонденти з базовою середньою освітою (40%), та повною вищою освітою (48,8%), з яких 74,4% мають вищу юридичну освіту.

61,3% респондентів представляють в суді особисто себе, ще 38,8% - інтереси інших осіб. Для 45% опитаних - це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками - 20% респондентів, ще 35% - брали участь у судовому процесі 6 разів і більше. 37,5% опитаних - учасники цивільного процесу, 32,5% - учасники кримінального процесу, 21,3% - справи про адміністративне правопорушення, решта - адміністративний процес. У половини респондентів знаходиться в процесі розгляду, у 40% респондентів розгляд справи завершено, для 8,8% справу ще не розпочато, і один респондент очікує вирок.

40% опитаних є цілком обізнаними з роботою суду, ще 41,3% - загалом обізнані, а 18,8% майже нічого не знають про роботу суду та суддів.

Переважна більшість респондентів (56,4%) в цілому оцінили якість роботи Козелецького районного суду на «добре», а 43,6% - на «відмінно». За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,44 бали.

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

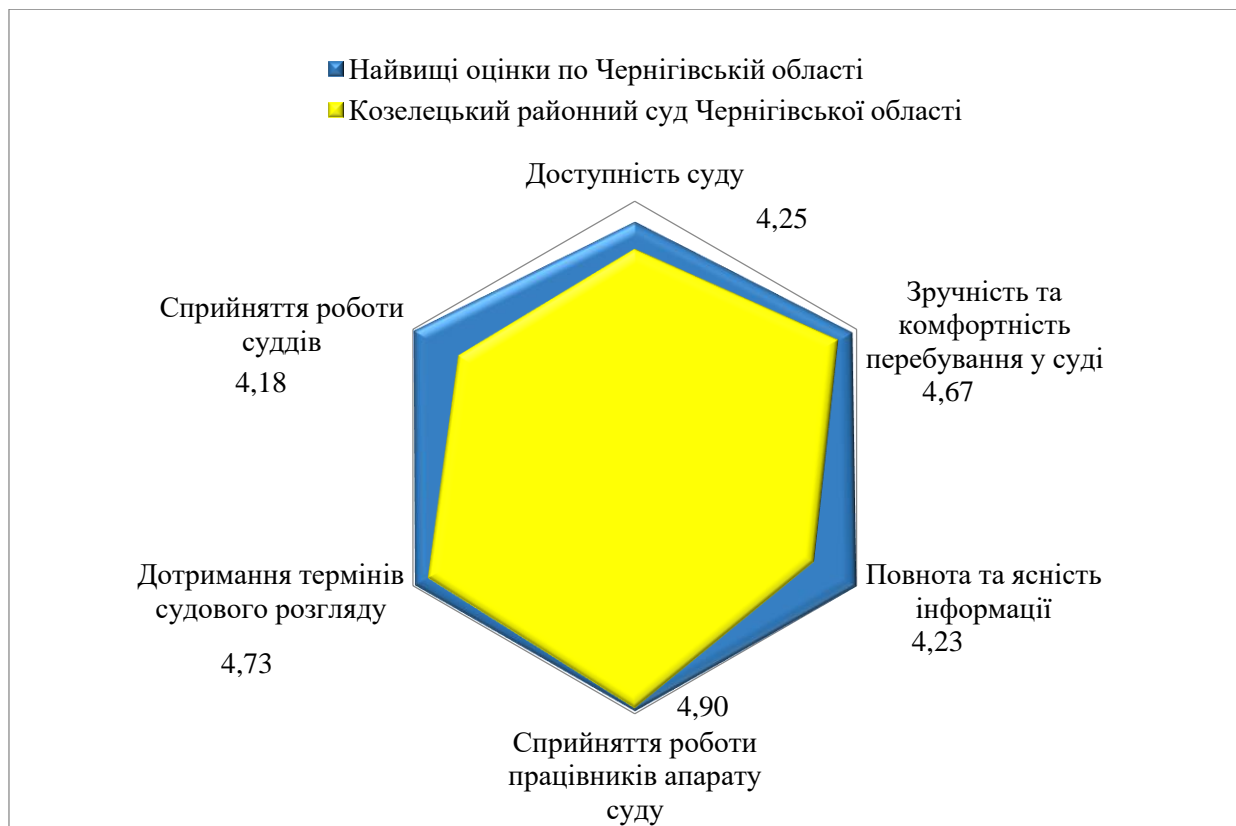
**Таблиця 1.7. – Оцінки якості роботи Козелецького районного суду за основними вимірами**

<i>Виміри якості</i>	<i>Козелецький районний суд Чернігівської області</i>	<i>Найвищі оцінки по Чернігівській області</i>
Доступність суду	4,25	4,68
Зручність та комфортність	4,67	4,91
Повнота та ясність інформації	4,23	4,98
Сприйняття роботи працівників апарату	4,90	4,95
Дотримання термінів судового розгляду	4,73	4,95
Сприйняття роботи суддів	4,18	4,97

Таким чином, в Козелецькому районному суді найкраще забезпечуються показники сприйняття роботи працівників апарату: працівники апарату суду при спілкуванні з відвідувачами проявляють доброзичливість, повагу, бажання допомогти; старанно працюють та не припускаються помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків; працівники апарату суду при спілкуванні з відвідувачами виявляють професіоналізм, знання своєї справи.

Найгірше в суді забезпечується показники сприйняття роботи суддів, зокрема характерним для судді, що розглядав Вашу справу (одноособово чи як голова колегії суддів), виявлення неупередженості та незалежності – 91,3% негативних відповідей.

На рис. 1.7. проілюстровано, в яких напрямках має Козелецький районний суд удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.



**Рис.1.7. Якість роботи Козелецького районного суду за основними вимірами**  
(середнє значення за 5-бальною шкалою)

Серед зауважень щодо зручності та комфортності перебування у суді відвідувачі Козелецького районного суду зазначили зокрема такі: «збільшити кількість залів судових засідань», «покращити освітлення суду на 2 поверсі у вузькому коридорі», «встановити столи на 2 поверсі», «встановити термінал для сплати судового збору та штрафів».

Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Козелецького районного суду Чернігівської області, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на такі: «посилити охорону в приміщенні суду», «розмістити зразки заяв», «підвищити зарплату працівникам апарату суду для більш якісної роботи працівників», «покращити матеріально-технічне забезпечення суду», «виділити кімнату для адвокатів та прокурорів».

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

- Покращити облаштування приміщення Козелецького районного суду. При цьому необхідно подбати, перш за все про зручність для відвідувачів суду – забезпечити краще освітлення у приміщеннях суду, збільшити/покращити місця для очікування, покращити доступ до побутових приміщень (туалетів);
- Покращити умови доступу до суду для людей з обмеженими можливостями (наприклад, встановити пандуси);

- Покращити технічну підтримку та підвищити рівень інформативної наповненості веб-сторінки в мережі Інтернет;
- Вдосконалити наявні в суді інформаційні стенди для відвідувачів суду, доповнивши їх реальними зразками процесуальних документів, які стосуються найбільш поширених категорій справ;
- Провести аналіз дотримання суддями процесуальних термінів судового розгляду та узагальнити практику обґрунтування відкладення/перенесення судових справ.

## 1.8 КОРОПСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Загальна площа будівлі Коропського районного суду 664,5 кв. м., містить 2 зали судових засідань. Станом на 01 березня 2016 року штат суду складала 2 суддів та 14 працівників апарату суду. Кількість справ, що перебувала на розгляді в 2015 році - 1081 справ.

Серед опитаних відвідувачів 67,1% склали чоловіки, 32,9% - жінки. Найбільш представлені респонденти з базовою вищою освітою (54,3%) та повною вищою освітою (32,9%), з яких 56,5% мають вищу юридичну освіту.

80% респондентів представляють в суді особисто себе, решта - інтереси інших осіб. Для 42,9% опитаних - це перший судовий процес (47,5%), 2-5 разів були учасниками - 40% респондентів, ще 17,1% - брали участь у судовому процесі 6 разів і більше. Переважна частка відвідувачів (47,1%) - учасники цивільного та кримінального процесу (38,6%), ще 11,4% - справи про адміністративне правопорушення, 2,9% - адміністративний процес. У більшості респондентів (60%) справа знаходиться на стадії розгляду, у 38,6% респондентів розгляд справи завершено, і для 1,4% розгляд справи ще не розпочато.

42,9% респондентів цілком або загалом обізнані з роботою суду, а 57,1% - майже або загалом не обізнані про роботу суду та суддів.

Переважає більшість респондентів (92,8%) в цілому оцінили якість роботи Коропського районного суду на «добре» або «відмінно», і лише 7,2% - на «погано» або «задовільно». За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,49 бали.

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

**Таблиця 1.8. – Оцінки якості роботи Коропського районного суду за основними вимірами**

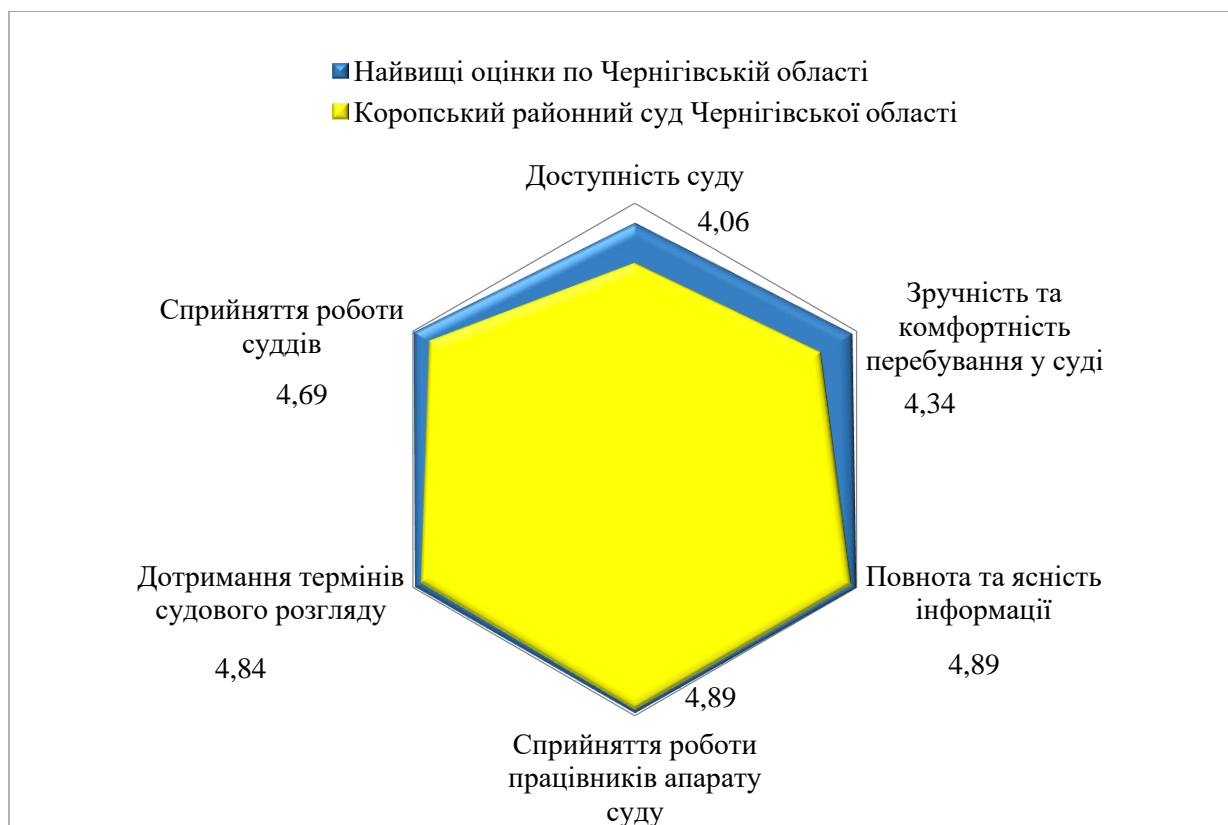
<i>Виміри якості</i>	<i>Коропський районний суд Чернігівської області</i>	<i>Найвищі оцінки по Чернігівській області</i>
Доступність суду	4,06	4,68
Зручність та комфортність	4,34	4,91
Повнота та ясність інформації	4,89	4,98
Сприйняття роботи працівників апарату	4,89	4,95
Дотримання термінів судового розгляду	4,84	4,95
Сприйняття роботи суддів	4,69	4,97

Таким чином, у Коропському районному суді Чернігівської області найкраще забезпечуються показники повноти та ясності інформації: у суді зручно розташовані інформаційні стенди, відвідувачів суду повною мірою задовольняє наявна в суді інформація щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень, правил допуску в суд та перебування в ньому, справ, що призначені до розгляду, зразків документів, порядку сплати

судових зборів та мита, меншою мірою задовольняє повнота інформації на сторінці суду в інтернет-мережі.

Найгірше в суді забезпечується доступність до суду, що пов'язано з тим, що: люди з обмеженими можливостями не можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду. До будівлі суду важко діставатися громадським транспортом, біля будівлі суду недостатньо місць для паркування автомобілів.

На рис. 1.8. проілюстровано, в яких напрямках має Коропський районний суд удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.



**Рис.1.1. Якість роботи Коропського районного суду за основними вимірами**  
(середнє значення за 5-бальною шкалою)

Серед зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Коропського районного суду, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на такі: «суддів обирає народ», «запровадити суд присяжних», «провести реформу всієї судової системи», «змінити суддів» тощо.

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, встановити пандус при вході в приміщення суду; передбачити можливість осіб, які

пересуваються на інвалідних візках;

- Вирішити питання про встановлення вказівників про розміщення кабінетів та залів судового засідання;
- Заздалегідь повідомляти осіб про перенесення судового засідання по справі, якщо, наприклад, останнє не відбудеться з причин, що залежать від судді;
- Підвищити рівень поінформованості учасників судового процесу про діяльність суддів та суду;
- Підвищити інформаційність дошок оголошень і стендів. Підготувати бланки платіжних документів із заповненими реквізитами для перерахування найбільш поширених видів судових витрат.

## 1.9 КОРЮКІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Загальна площа будівлі Корюківського районного суду 413 кв. м., містить 3 зали судових засідань. Станом на 01 березня 2016 року штат суду складала 3 суддів та 17 працівників апарату суду. Кількість справ, що перебувала на розгляді в 2015 році - 1530 справ.

Серед опитаних відвідувачів 55% склали жінки, 45% - чоловіки. Половина представлених респондентів мають середню (неповну середню) освіту, 22,5% - базову вищу освіту, і повну вищу освіту (27,5%), з яких тільки 36,4% мають вищу юридичну освіту.

Майже більшість респондентів (90%) представляють в суді особисто себе, ще 10% - інтереси інших осіб. Для 32,5% опитаних - це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками – 42,5% респондентів, ще решта - брали участь у судовому процесі 6 разів і більше. Половина відвідувачів - учасники цивільного процесу, 30% - учасники кримінального процесу, 17,5% - адміністративного, ще 2,5% - справи про адміністративне правопорушення. У половини респондентів розгляд справи завершено, у 30,0% респондентів справа знаходиться на стадії розгляду, і для 20% розгляд справи ще не розпочато.

77% опитаних є загалом або цілком обізнаними з роботою суду, а 23,1% майже нічого не знають про роботу суду та суддів.

Переважна більшість респондентів (78,4%) в цілому оцінили якість роботи Корюківського районного суду на «добре» або «відмінно», і лише 21,1% - визнали роботу «більш-менш» задовільною. За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,05 бали.

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

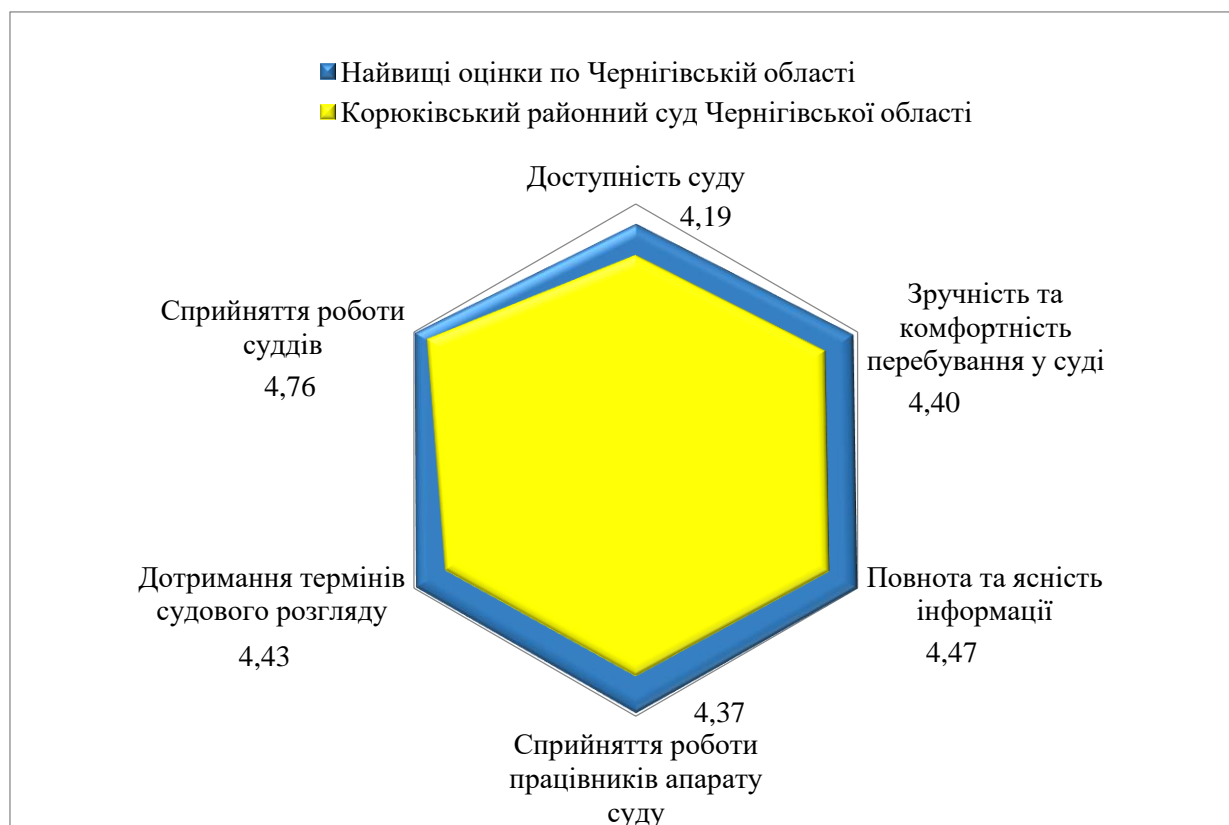
**Таблиця 1.1. – Оцінки якості роботи Корюківського районного суду за основними вимірами**

<i>Виміри якості</i>	<i>Корюківський районний суд Чернігівської області</i>	<i>Найвищі оцінки по Чернігівській області</i>
Доступність суду	4,19	4,68
Зручність та комфортність	4,40	4,91
Повнота та ясність інформації	4,47	4,98
Сприйняття роботи працівників апарату	4,37	4,95
Дотримання термінів судового розгляду	4,43	4,95
Сприйняття роботи суддів	4,76	4,97

Таким чином, в Корюківському районному суді Чернігівської області найкраще забезпечуються показники сприйняття роботи суддів: для суддів, що розглядають справи (одноособово чи як голова колегії суддів), є характерним надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію, дотримання процедури розгляду, виявлення належної підготовки до справи та знання справи, виявлення коректності, доброзичливості, ввічливості, виявлення неупередженості та незалежності.

Найгірше в суді забезпечується доступність до суду, що пов'язано з тим, що: люди з обмеженими можливостями не можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду, до будівлі суду важко діставатися громадським транспортом, біля будівлі суду недостатньо місць для паркування авто, лише половина респондентів можуть собі дозволити витрати на послуги адвоката (юрист-консультанта) у разі необхідності.

На рис. 1.9. проілюстровано, в яких напрямках має Корюківський районний суд Чернігівської області удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.



**Рис.1.9. Якість роботи Корюківського районного суду за основними вимірами**  
(середнє значення за 5-бальною шкалою)

Серед зауважень щодо доступності суду відвідувачі Корюківському районному суді Чернігівської області зазначили зокрема такі: «зробити пандуси як на вході, так і в приміщенні суду», «оновити контрольно-пропускну систему», «запровадити охоронну систему (охоронника) у суді».

Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Корюківському районному суді Чернігівської області, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на такі:

*«створити зручніші місця для очікування», «покращити освітлення», «встановити гардероб», «зробити ремонт»; «збільшити повноту та якість інформації», «покращити зовнішній вигляд інформаційного стенду з заявами, додати зразки заяв, на інформаційних стендах зазначити ті документи, яких не вистачає», «забезпечити однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального та матеріального стану», «підвищити культуру мовлення та компетенцію працівників суду, підвищити рівень етикету працівників суду».*

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

- Покращити умови доступу до суду для осіб з обмеженими можливостями, зокрема, встановити пандус при вході до приміщення суду;
- Покращити умови для паркування автотранспорту відвідувачів суду;
- Забезпечити доступ до правосуддя шляхом встановлення охорони в суді, а не кодового замку;
- Збільшити кількість місць в приміщенні суду для відвідувачів, створити для них «зони очікування». Організувати в суді кімнату, де вони могли б підготувати необхідні документи, ознайомитись з матеріалами справи тощо;
- Вдосконалити наявні в суді інформаційні стенди для відвідувачів суду, доповнивши їх зразками процесуальних документів, які стосуються найбільш поширених категорій справ;
- Доповнити посадові інструкції працівників апарату суду інформацією про етичні та організаційні вимоги щодо спілкування з учасниками судового розгляду та відвідувачами суду, передбачивши обов'язок максимально можливого сприяння відвідувачам суду.

## **1.10 КУЛИКІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

Загальна площа будівлі Куликівського районного суду 234 кв. м., містить 2 зали судових засідань. Станом на 01 березня 2016 року штат суду складала 2 судді та 14 працівників апарату суду. Кількість справ, що перебувала на розгляді в 2015 році - 949 справ.

Серед опитаних відвідувачів 50% склали жінки, 50% - чоловіки. 40% представлених респондентів мають середню (неповну середню) освіту, 15% - базову вищу освіту, і повну вищу освіту (45%), з яких тільки 44,4% мають вищу юридичну освіту.

Переважна більшість респондентів (77,5%) представляють в суді особисто себе, ще 22,5% - інтереси інших осіб. Для 42,5% опитаних - це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками – 37,5% респондентів, ще решта - брали участь у судовому процесі 6 разів і більше. 67,5% відвідувачів - учасники цивільного процесу, 20% - учасники кримінального процесу, ще 12,5% - учасники адміністративного процесу. У 27% респондентів розгляд справи завершено, у 40% респондентів справа знаходиться на стадії розгляду, і для 32,5% розгляд справи ще не розпочато.

66,6% опитаних загалом або цілком обізнані з роботою суду, 23,1% майже нічого не знають про роботу суду та суддів, і 10,3% зовсім не обізнані.

Переважна більшість респондентів (84,4%) в цілому оцінили якість роботи Куликівського районного суду на «добре» або «відмінно», і лише 15,6% - визнали роботу «більш-менш» задовільною. За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,34 бали.

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



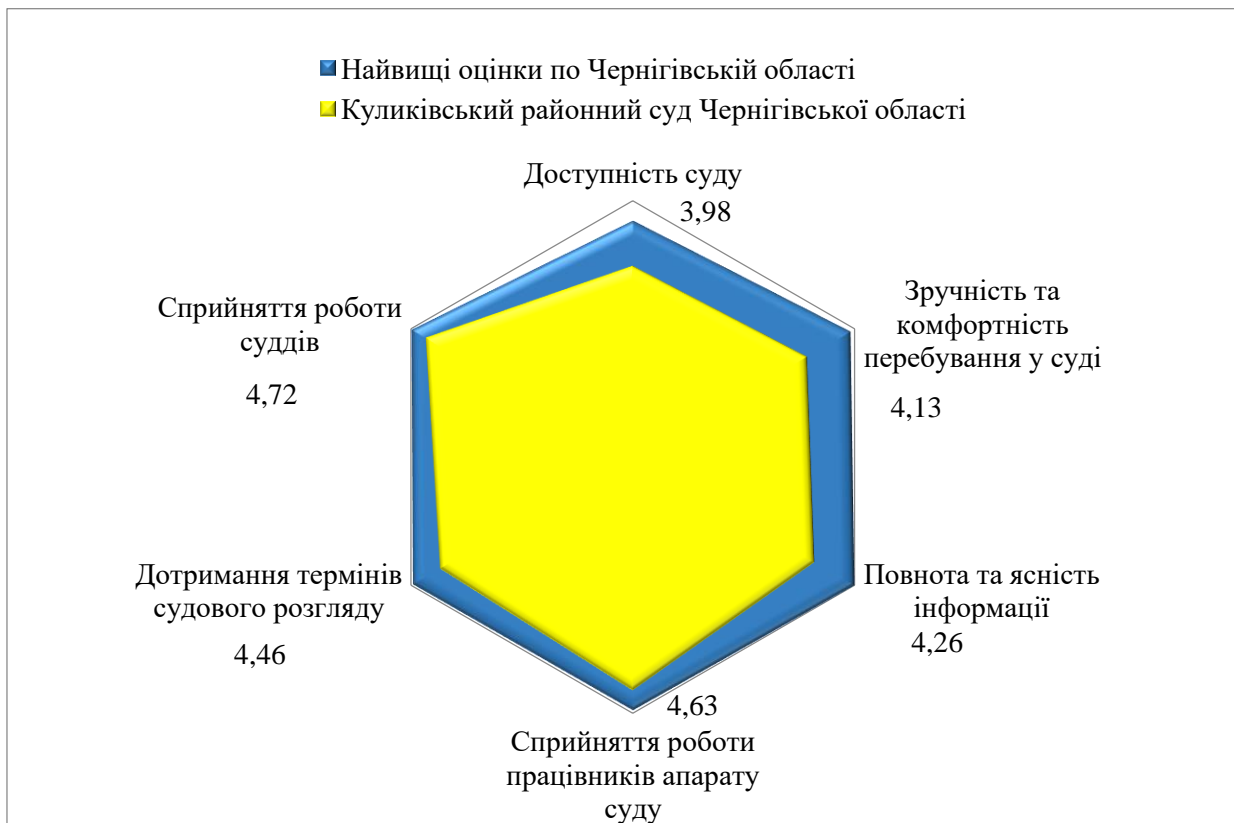
**Таблиця 1.10 – Оцінки якості роботи Куликівського районного суду за основними вимірами**

<i>Виміри якості</i>	<i>Куликівський районний суд Чернігівської області</i>	<i>Найвищі оцінки по Чернігівській області</i>
Доступність суду	3,98	4,68
Зручність та комфортність	4,13	4,91
Повнота та ясність інформації	4,26	4,98
Сприйняття роботи працівників апарату	4,63	4,95
Дотримання термінів судового розгляду	4,46	4,95
Сприйняття роботи суддів	4,72	4,97

Таким чином, в Куликівському районному суді Чернігівської області найкраще забезпечуються показники сприйняття роботи працівників апарату: працівники апарату суду при спілкуванні з відвідувачами проявляють доброзичливість, повагу, бажання допомогти; старанно працюють та не припускаються помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків; працівники апарату суду при спілкуванні з відвідувачами виявляють професіоналізм, знання своєї справи.

Найгірше в суді забезпечується доступність до суду, що пов'язано з тим, що: люди з обмеженими можливостями не можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду, до будівлі суду важко діставатися громадським транспортом, біля будівлі суду недостатньо місць для паркування авто, лише половина респондентів можуть собі дозволити витрати на послуги адвоката (юрист-консультанта) у разі необхідності.

На рис. 1.10. проілюстровано, в яких напрямках має Куликівський районний суд удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.



**Рис.1.10. Якість роботи Куликівського районного суду за основними вимірами**

(середнє значення за 5-бальною шкалою)

Серед зауважень та пропозицій щодо доступності, зручності та комфортності перебування в суді відвідувачі Куликівського районного суду Чернігівської області зазначили зокрема такі: «змінити і розширити приміщення суду», «зробити ремонт», «зробити туалет в приміщенні суду», «забезпечити зручні місця для очікування», тощо.

Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Куликівського районного суду Чернігівської області, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на такі: «забезпечити наявність матеріально-технічних ресурсів в суді», «зменшення розміру судового збору», «покращити роботу канцелярії».

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

- Розмістити на інформаційному стенді відомості про передбачені законодавством пільги щодо сплати судового збору і порядок їх надання;
- Проаналізувати під час внутрішніх нарад рівень фізичної доступності людей з обмеженими можливостями до приміщення суду та користування ними, сприяти покращенню умов для безперешкодного доступу людей з обмеженими можливостями;
- Вдосконалити наявні в суді інформаційні стенди для відвідувачів суду;
- Підвищити рівень інформативності веб-сторінки суду;
- Звернути увагу суддів на необхідність більш чітко обґрунтовувати ухвали про перенесення розгляду справ, неухильного дотримання принципів об'єктивності та неупередженого ставлення до учасників процесу;
- Організувати тренінг чи методичне заняття для працівників апарату суду щодо толерантного поводження з відвідувачами, особливо з інвалідами та громадянами похилого віку.

## 1.11 МЕНСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Загальна площа будівлі Менського районного суду 544 кв. м., містить 3 зали судових засідань. Станом на 01 березня 2016 року штат суду складала 5 суддів, з яких тільки одна судді має повноваження та виконує обов'язки Голови суду, та 24 працівників апарату суду. Кількість справ, що перебувала на розгляді в 2015 році - 1875 справ.

Серед опитаних відвідувачів 52,9% склали чоловіки, 47,1% - жінки. 47,1% представлених респондентів мають середню (неповну середню) освіту, 22,9% - базову вищу освіту, і повну вищу освіту - 30%, з яких тільки 61,9% мають вищу юридичну освіту.

Переважає більшість респондентів (80%) представляють в суді особисто себе, ще 20% - інтереси інших осіб. Для 50% опитаних - це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками - 32,9% респондентів, ще решта - брали участь у судовому процесі 6 разів і більше. 47,1% відвідувачів - учасники цивільного процесу, 31,4% - учасники кримінального процесу, 5,8% - учасники адміністративного процесу, 15,7% - учасники справ про адміністративні правопорушення. У 22,9% респондентів розгляд справи завершено, у 52,8% респондентів справа знаходиться на стадії розгляду, і для 24,3% розгляд справи ще не розпочато.

62,9% опитаних загалом або цілком обізнані з роботою суду, 37,1% майже нічого не знають про роботу суду та суддів.

Переважає більшість респондентів (98,5%) в цілому оцінили якість роботи Менського районного суду на «добре» або «відмінно», і лише 1,5% - визнали роботу «більш-менш» задовільною. За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,68 бали.

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

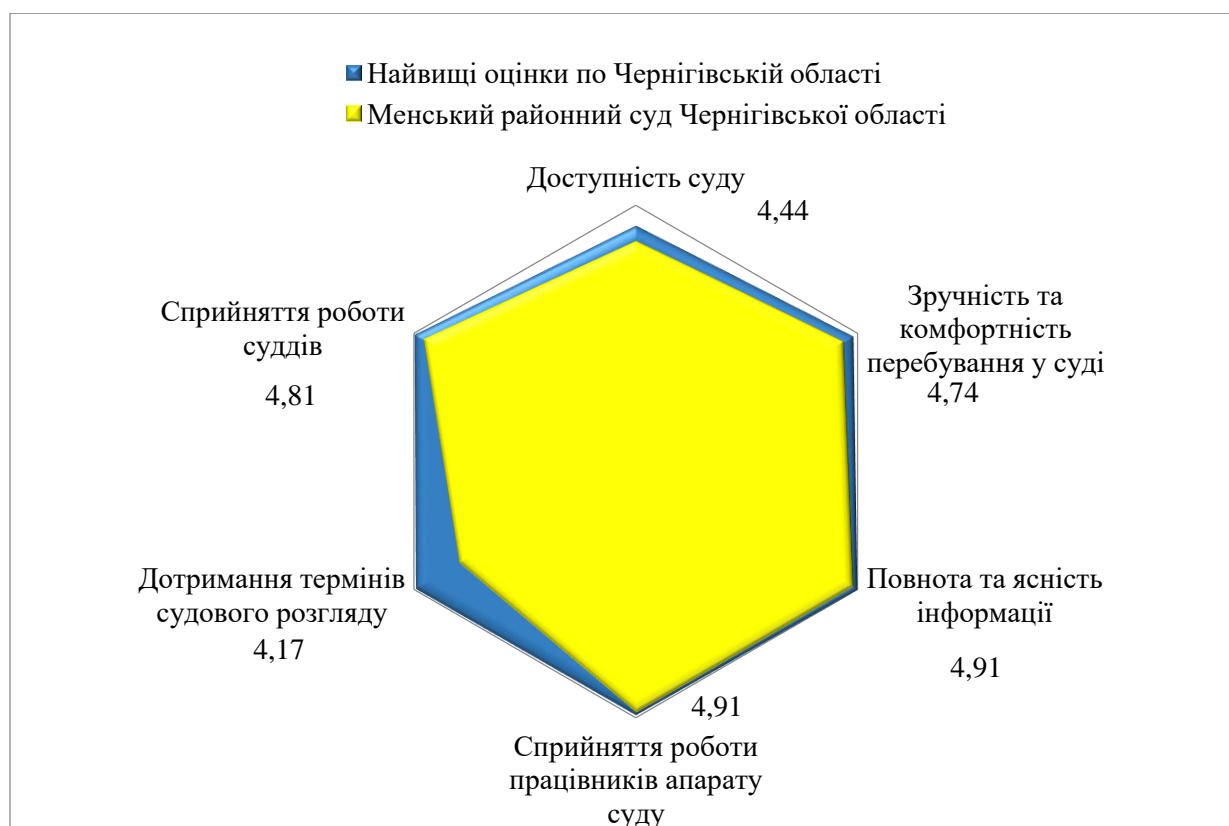
**Таблиця 1.11. – Оцінки якості роботи Менського районного суду за основними вимірами**

<i>Виміри якості</i>	<i>Менський районний суд Чернігівської області</i>	<i>Найвищі оцінки по Чернігівській області</i>
Доступність суду	4,44	4,68
Зручність та комфортність	4,74	4,91
Повнота та ясність інформації	4,91	4,98
Сприйняття роботи працівників апарату	4,91	4,95
Дотримання термінів судового розгляду	4,17	4,95
Сприйняття роботи суддів	4,81	4,97

Таким чином, в Менському районному суді найкраще забезпечуються показники сприйняття роботи працівників апарату суду – їх професіоналізм, старанність, доброзичливість, повага, бажання допомогти.

Найгірше в суді забезпечується дотримання термінів судового розгляду, що пов'язано з: недотриманням графіку початку судових засідань (26% негативних відповідей) та неврахування побажань учасників судового розгляду у призначенні дня та часу засідання (11,3% негативних відповідей), та пов'язано з виконанням обов'язків судді тільки однієї судді, інші ж тривалий час не виконують свої повноваження через закінчення строків та не призначення на нові.

На рис. 1.11. проілюстровано, в яких напрямках має Менський районний суд удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.



**Рис.1.11. Якість роботи Менського районного суду за основними вимірами**  
 (середнє значення за 5-бальною шкалою)

Серед зауважень щодо зручності та комфортності перебування у суді відвідувачі Менського районного суду зазначили зокрема такі: *«змінити місце розташування суду, незручно добиратись»*, *«забезпечення громадським транспортом»*, *«облаштувати туалет для відвідувачів суду в приміщенні»*.

Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Менського районного суду, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на такі: *«здійснення роздруківки технічного запису судового процесу на паперовому носії»*, *«зміни на державному рівні щодо судової влади»*, *«призначити суддів»*.

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

- Покращити облаштування приміщення Менського районного суду. При цьому необхідно подбати, перш за все про зручність для відвідувачів суду – збільшити/покращити місця для очікування, покращити доступ до побутових приміщень (туалетів);
- Вдосконалити наявні в суді інформаційні стенди для відвідувачів суду, доповнивши їх реальними зразками процесуальних документів, які стосуються найбільш поширених категорій справ;
- Провести аналіз дотримання суддями процесуальних термінів судового розгляду та узагальнити практику обґрунтування відкладення/перенесення судових справ;
- Забезпечити незалежність суддів від політичного впливу, підвищити професіоналізм суддів, забезпечити прозорість суду та довіру громадян до нього;
- Звернутись до органів місцевого самоврядування та органів державної виконавчої влади з клопотанням про забезпечення курсування громадського транспорту з зупинкою поблизу приміщення суду;
- Ініціювати звернення до Верховної Ради України та Ради суддів України спільно з іншими судами про розгляд питання щодо призначення суддів.

## **1.12 НОВГОРОД-СІВЕРСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

Загальна площа будівлі Новгород-Сіверського районного суду 713,5 кв. м., містить 3 зал судових засідань. Станом на 01 березня 2016 року штат суду складала 4 суддів та 16 працівників апарату суду. Кількість справ, що перебувала на розгляді в 2016 році - 1836 справ.

Більшість опитаних - чоловіки (61,4%). Найбільш представлені респонденти з базовою вищою освітою (41,4%), з яких 43,5% мають вищу юридичну освіту.

84,3% респондентів представляють в суді особисто себе, ще 15,7% - інтереси інших осіб. Для 42,9% опитаних - це перший судовий процес (47,5%), 2-5 разів були учасниками – 41,4% респондентів, ще 15,7% - брали участь у судовому процесі 6 разів і більше. Половина відвідувачів - учасники цивільного процесу, 24,3% - учасники кримінального процесу, 8,6% - учасники адміністративного процесу, 17,1% - учасники справ про адміністративні правопорушення. У 47,1% респондентів справа знаходиться на стадії розгляду, у 11,5% респондентів розгляд справи завершено, і для 41,4% розгляд справи ще не розпочато.

Лише 15,7% опитаних є цілком обізнаними з роботою суду, ще 12,8% - загалом обізнані, а переважна більшість (71,5%) майже нічого не знають про роботу суду та суддів.

Більшість респондентів (92,4%) в цілому оцінили якість роботи Новгород-Сіверського районного суду на «добре» або «відмінно», 5,7% - на «більш-менш» і лише 1,4% - на «дуже

погано». За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,00 бали.

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

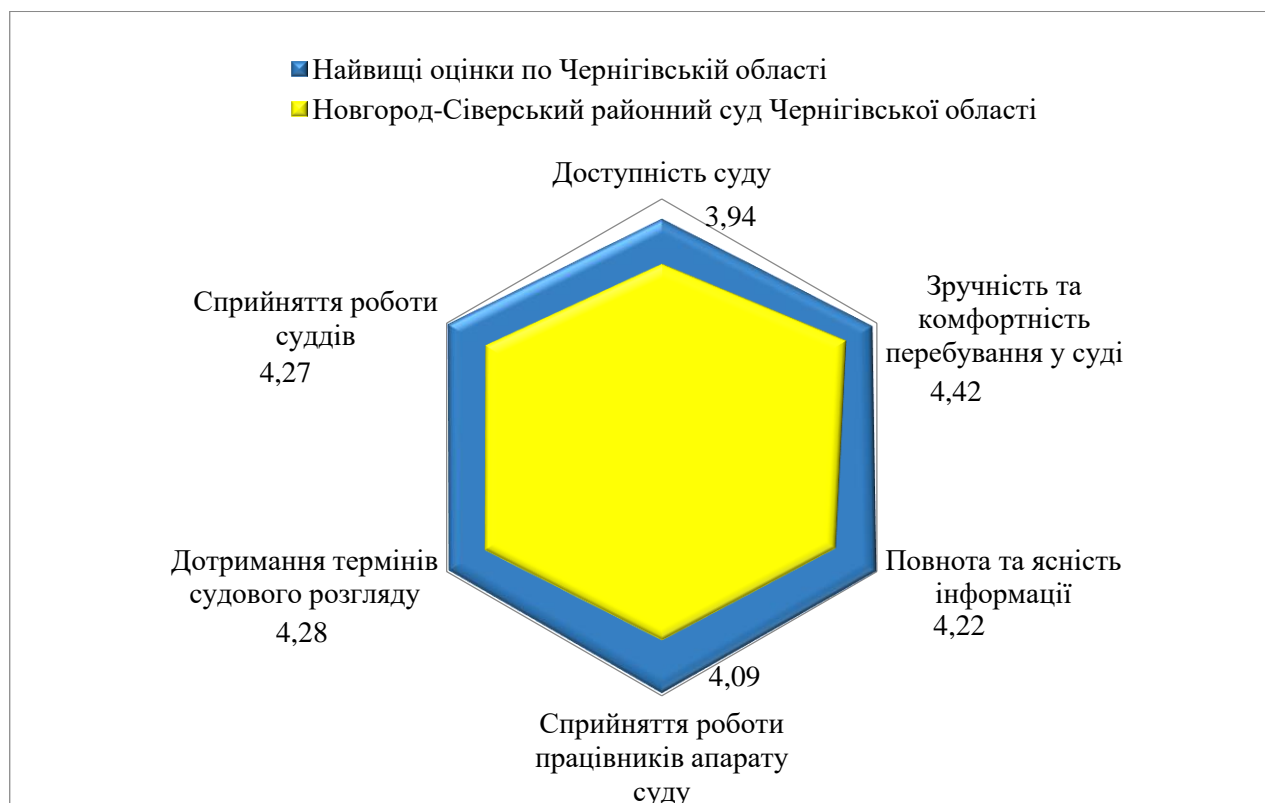
**Таблиця 1.12. – Оцінки якості роботи Новгород-Сіверського районного суду за основними вимірами**

<i>Виміри якості</i>	<i>Новгород-Сіверський районний суд Чернігівської області</i>	<i>Найвищі оцінки по Чернігівській області</i>
Доступність суду	3,94	4,68
Зручність та комфортність	4,42	4,91
Повнота та ясність інформації	4,22	4,98
Сприйняття роботи працівників апарату	4,09	4,95
Дотримання термінів судового розгляду	4,28	4,95
Сприйняття роботи суддів	4,27	4,97

Таким чином, в Новгород-Сіверському районному суді Чернігівської області найкраще забезпечуються показники зручності та комфортності перебування у суді: приміщення суду чисті, прибрані, достатньо зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання.

Найгірше в суді забезпечуються показники доступності суду, що пов'язано з: незручністю діставатися до будівлі суду громадським транспортом (44,7% негативних відповідей), люди з обмеженими можливостями не можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду (10% негативних відповідей). Окрім того, 27,9% опитаних відзначили, що не могли б собі дозволити витрати на послуги адвоката в разі необхідності.

На рис. 1.12. проілюстровано, в яких напрямках має Новгород-Сіверський районний суд удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.



**Рис.1.12. Якість роботи Новгород-Сіверського районного суду за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою)**

Серед зауважень щодо зручності та комфортності перебування в суді відвідувачі Новгород-Сіверського районного суду Чернігівської області зазначили зокрема такі: *«покращити охорону в суді», «покращити зручності перебування в приміщенні суду», «збільшити кількість кабінетів та залів судових засідань», «обладнати окрему кімнату для очікування та підготовки до судових засідань», «встановити термінал для сплати судового збору» тощо.*

Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Новгород-Сіверського районного суду, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на такі: *«забезпечити ввічливе ставлення працівників суду до людей», «замінити технічні засоби суду», «на баланс суду передати нову техніку», «забезпечити суд необхідними матеріально-технічними ресурсами», «дотримання працівниками суду ЗУ «Про правосуддя», «провести реформу всієї судової системи», «обладнати куточок для можливості складання документів».*

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, встановити пандус при вході в приміщення суду; розглянути можливість встановлення при вході до суду кнопки виклику для таких людей;
- Організувати у суді кімнату – «зону очікування», де учасники судового процесу змогли б оформити та підготувати необхідні документи, підготуватися до засідання, ознайомитися з матеріалами справи;;
- Збільшити в суді кількість місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання;
- Розробити механізми оптимізації часу при проведенні судових засідань, які передбачать незаплановані перенесення, дострокові завершення процесів і т. ін.; запровадити практику попереднього інформування учасників судових справ щодо термінів їх перебігу;
- Доступно та аргументовано надавати громадянам інформацію щодо перенесення розгляду їх судової справи, намагатися коректно обґрунтовувати затримки по справі, з метою уникнення конфліктних ситуацій.

### **1.13 НІЖИНСЬКИЙ МІСЬКРАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

Загальна площа будівлі Ніжинського міськрайонного суду 900 кв. м., містить 3 зали судових засідань. Станом на 01 березня 2016 року штат суду складала 12 суддів та 46 працівників апарату суду. Кількість справ, що перебувала на розгляді в 2015 році - 1598 справ.

Більшість опитаних - жінки (55,7%). Найбільш представлені респонденти з повною вищою освітою (60%), з яких 32,7% мають вищу юридичну освіту.

75,7% респондентів представляють в суді особисто себе, ще 24,3% - інтереси інших осіб. Для 48,6% опитаних - це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками – 27,1% респондентів, ще 24,3% - брали участь у судовому процесі 6 разів і більше. 45,7 відвідувачів - учасники цивільного процесу, 27,1% - учасники кримінального процесу, 8,6% - учасники адміністративного процесу, 18,6% - учасники справ про адміністративні правопорушення. У 51,4% респондентів розгляд справи завершено, у 38,6% респондентів справа знаходиться на стадії розгляду, і для 10% розгляд справи ще не розпочато.

Лише 21,7% опитаних є цілком обізнаними з роботою суду, ще 28,3% - загалом обізнані, а половина майже нічого не знають про роботу суду та суддів.

Більшість респондентів (62%) в цілому оцінили якість роботи Ніжинського міськрайонного суду на «добре» або «відмінно», 36% - на «більш-менш» і лише 2% - на «погано». За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 3,76 бали.

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

**Таблиця 1.13. – Оцінки якості роботи Ніжинського міськрайонного суду за основними вимірами**

<i>Виміри якості</i>	<i>Ніжинський міськрайонний суд Чернігівської області</i>	<i>Найвищі оцінки по Чернігівській області</i>
Доступність суду	3,72	4,68
Зручність та комфортність	3,41	4,91
Повнота та ясність інформації	3,83	4,98
Сприйняття роботи працівників апарату	3,83	4,95
Дотримання термінів судового розгляду	4,02	4,95
Сприйняття роботи суддів	3,88	4,97

Таким чином, в Ніжинському міськрайонному суді Чернігівської області найкраще забезпечуються показники дотримання термінів судового розгляду (вчасність початку судових засідань – 4,19 бали, вчасність отримання повісток та повідомлень про розгляд справи – 4,09 бали).

Найгірше в суді забезпечується показник зручності та комфортності перебування у суді, що пов'язано з: недостатністю зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до справи (13% негативних відповідей), проблемою з вільним доступом до побутових приміщень (49,2% негативних відповідей), недостатністю освітлення в приміщеннях суду (28,6% негативних відповідей).

На рис. 1.13. проілюстровано, в яких напрямках має Ніжинського міськрайонного суд удосконалити свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.



**Рис.1.13. Якість роботи Ніжинського міськрайонного суду за основними вимірами**

(середнє значення за 5-бальною шкалою)

Серед зауважень щодо зручності та комфортності перебування у суді відвідувачі Ніжинського міськрайонного суду Чернігівської області зазначили зокрема такі: *«створити більше місць для заповнення відвідувачами заяв», «збільшення залів судових засідань», «облаштувати в суді кімнату для адвокатів та прокурора», «покращити приміщення суду», «приміщення суду повинно мати належний вигляд».*

Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Ніжинського міськрайонного суду Чернігівської області, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на такі: *«зробити більш доступною інформацію на стендах, додати приклади документів», «покращити якість роботи канцелярії», «підвищувати професіоналізм працівників суду», «зменшити судові збори», «подолання бюрократії».*

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

- Виділити додаткове приміщення (чи окремі зони) для роботи відвідувачів з документами, передбачивши в них інформаційні стенди, зокрема з розміщенням на них окремих видів стандартних документів;
- Визначити в апараті суду посадову особу – «інформатора», яка могла б надавати загально організаційні консультації відвідувачам суду та координувати заходи щодо інформування відвідувачів;
- Переглянути практику планування графіку судових засідань. Провести аналіз дотримання суддями процесуальних термінів судового розгляду та причин затримки/перенесення судових засідань. Узагальнити практику обґрунтування відкладення та перенесення судових справ;
- Провести додатковий інструктаж працівників апарату суду, що найчастіше спілкуються з особами, що вперше звертаються до суду.

#### **1.14 НОСІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

Загальна площа будівлі Носівського районного суду 635,8 кв. м., містить 2 зали судових засідань. Станом на 01 березня 2016 року штат суду складала 4 суддів та 17 працівників апарату суду. Кількість справ, що перебувала на розгляді в 2015 році - 1545 справ.

Серед опитаних відвідувачів 58,6% склали чоловіки, 45,7% - жінки. Найбільш представлені респонденти з повною вищою освітою (67,1%) з яких 57,5% мають вищу юридичну освіту.

Майже більшість респондентів (72,9%) представляють в суді особисто себе, ще 27,1% - інтереси інших осіб. Для 31,4% опитаних - це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками процесу – 32,9% респондентів, 35,7% - брали участь у судовому процесі 6 разів і більше. Переважна частка відвідувачів (65,7%)- учасники цивільного процесу, 20,0% - учасники кримінального процесу, ще 4,3% - учасники адміністративного процесу. У 42,9% респондентів справа знаходиться на стадії розгляду, у 35,7% респондентів розгляд справи завершено, і для 21,4% розгляд справи ще не розпочато.

37,1% опитаних є цілком обізнаними з роботою суду, ще 42,9% - загалом обізнані, а 20% майже нічого не знають про роботу суду та суддів.

Переважна більшість респондентів (80%) в цілому оцінили якість роботи Носівського районного суду на «добре» або «відмінно», а 16,4% - на «більш-менш». За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,22 бали.



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

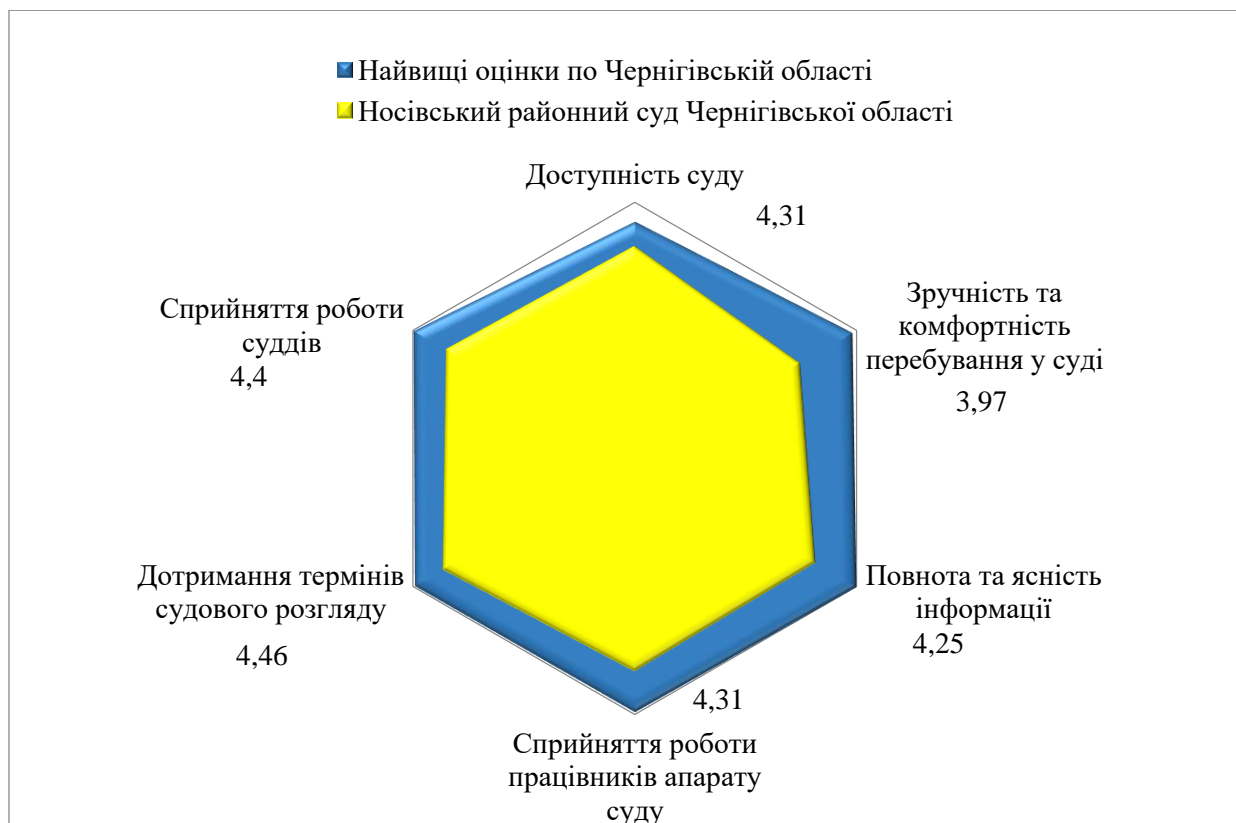
**Таблиця 1.14. – Оцінки якості роботи Носівського районного суду за основними вимірами**

<i>Виміри якості</i>	<i>Носівський районний суд Чернігівської області</i>	<i>Найвищі оцінки по Чернігівській області</i>
Доступність суду	4,31	4,68
Зручність та комфортність	3,97	4,91
Повнота та ясність інформації	4,25	4,98
Сприйняття роботи працівників апарату	4,31	4,95
Дотримання термінів судового розгляду	4,46	4,95
Сприйняття роботи суддів	4,4	4,97

Таким чином, в Носівському районному суді Чернігівської області найкраще забезпечуються показники дотримання термінів судового розгляду: вчасне отримання повісток та повідомлень про розгляд справи, вчасний початок засідань про справи, врахування побажань учасників процесу при призначенні дня та часу засідань.

Найгірше в суді забезпечуються показники зручності та комфортності перебування у суді, що пов'язано з: недостатністю в приміщенні суду місць для очікування, оформлення документів, підготовки до справи, проблемою доступу до побутових приміщень (туалетів), недостатністю освітлення у приміщенні суду .

На рис. 1.14. проілюстровано, в яких напрямках має Носівський районний суд удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.



**Рис.1.14. Якість роботи Носівського районного суду за основними вимірами**  
(середнє значення за 5-бальною шкалою)

Серед зауважень щодо зручності та комфортності перебування в Носівському районному суду Чернігівської області, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на такі: *«на 1 поверсі суду дуже холодно», «не вистачає необхідних місць, щоб написати заяву», «люди з обмеженими можливостями не можуть самостійно пресуватися в суді», «слід зробити туалет в приміщенні суду», «не досить прибрано в приміщенні».*

Серед зауважень щодо дотримання термінів судового розгляду відвідувачі Носівського районного суду зазначили зокрема такі: *«необхідно вирішити проблему із затриманням часу судового засідання», «дотримуватись чіткого графіку щодо часу початку засідань», «дотримувати строки та терміни розгляду справи», «уникати затримань у вирішенні справи», «уникати непотрібних перенесень і затягувань судових засідань», «досить важко орієнтуватись в приміщенні, немає стенда з розташування кабінетів, «покращити ставлення працівників суду до відвідувачів» тощо.*

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, встановити пандус при вході в приміщення суду;
- З метою полегшення орієнтування відвідувачів в суді переглянути розташування раніше встановлених табличок з відповідними схемами, а за необхідності запланувати виготовлення нових вказівників;
- Покращити роботу інформаційного центру - канцелярії шляхом створення багатоканальної лінії зв'язку;
- Підвищити рівень інформативності веб-сторінки;
- Заздалегідь повідомляти осіб про перенесення судового засідання по справі, якщо, наприклад, останнє не відбудеться з причин, що залежать від судді;
- Постійно контролювати процеси, що пов'язані з дотриманням термінів судового розгляду; намагатися дотримуватись чіткого графіку щодо часу початку засідань; здійснювати аналіз затримок судових засідань та розробляти стандартні процедури їх уникнення;
- Збільшити в приміщенні суду кількість зручних місць для очікування (в тому числі – на вулиці), оформлення документів, підготовки до засідання;
- Звернути увагу на чистоту та прибраність в приміщенні суду;

### **1.15 ПРИЛУЦЬКИЙ МІСЬКРАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

Загальна площа будівлі Прилуцького міськрайонного суду 960 кв. м., містить 4 зали судових засідань. Станом на 01 березня 2016 року штат суду складала 11 суддів та 48 працівників апарату суду. Кількість справ, що перебувала на розгляді в 2015 році - 5633 справ.

Серед опитаних відвідувачів 54,4% склали чоловіки, 45,7% - жінки. Найбільш представлені респонденти з повною вищою освітою (44,4%) з яких 55,0% мають вищу юридичну освіту.

Майже більшість респондентів (76,7%) представляють в суді особисто себе, ще 23,3% - інтереси інших осіб. Для 37,8% опитаних - це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками процесу – 34,4% респондентів, 27,8% - брали участь у судовому процесі 6 разів і більше. Переважна частка відвідувачів (60%) - учасники цивільного процесу, 22,2% - учасники

кримінального процесу, 1,1% - учасники господарського процесу, 11,1% - учасники адміністративного процесу, ще 5,6% - учасники справ про адміністративні правопорушення. У майже половини респондентів (48,9%) розгляд справи завершено, у 28,9% респондентів справа знаходиться на стадії розгляду, і для 22,2% розгляд справи ще не розпочато.

Лише 36,7% опитаних є цілком обізнаними з роботою суду, ще 37,8% - загалом обізнані, 20 % майже не обізнані, а 5,6% майже нічого не знають про роботу суду та суддів.

Переважає більшість респондентів (89,3%) в цілому оцінили якість роботи Прилуцького міськрайонного суду на «добре» або «відмінно», 3,6% - на «більш-менш», і 7,2% на «дуже погано» або «погано». За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,39 бали.

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

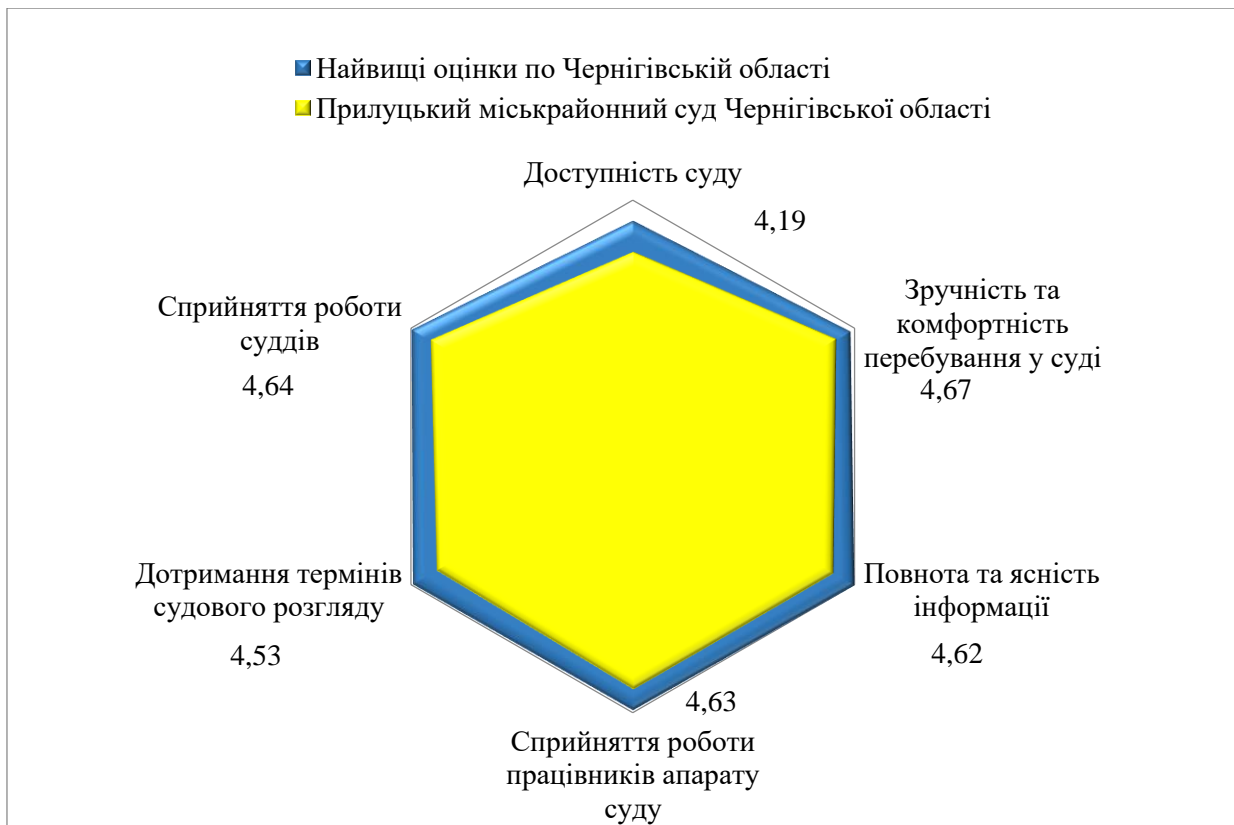
**Таблиця 1.15. – Оцінки якості роботи Прилуцького міськрайонного суду за основними вимірами**

<i>Виміри якості</i>	<i>Прилуцький міськрайонний суд Чернігівської області</i>	<i>Найвищі оцінки по Чернігівській області</i>
Доступність суду	4,19	4,68
Зручність та комфортність	4,67	4,91
Повнота та ясність інформації	4,62	4,98
Сприйняття роботи працівників апарату	4,63	4,95
Дотримання термінів судового розгляду	4,53	4,95
Сприйняття роботи суддів	4,64	4,97

Таким чином, в Прилуцькому міськрайонному суді Чернігівської області найкраще забезпечуються показники зручності та комфортності перебування в суді: в приміщеннях суду чисто та прибрано; є вільний доступ до побутових приміщень (туалетів); достатньо зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання.

Найгірше в суді забезпечується доступність до суду, що пов'язано з тим, що: люди з обмеженими можливостями не можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду, до будівлі суду важко діставатися громадським транспортом, біля будівлі суду недостатньо місць для паркування авто, лише половина респондентів можуть собі дозволити витрати на послуги адвоката (юрист-консультанта) у разі необхідності.

На рис. 1.15. проілюстровано, в яких напрямках має Прилуцький міськрайонний суд удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.



**Рис.1.15. Якість роботи Прилуцького міськрайонного суду за основними вимірами**  
(середнє значення за 5-бальною шкалою)

Серед зауважень щодо доступності Прилуцького міськрайонного суду зазначили зокрема такі: «зменшення ставок судового збору, щоб кожна людина могла звернутися до суду», «обладнати сучасну зручну парковку».

Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Прилуцького міськрайонного суду, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на такі: «відкрити відділення банку в приміщенні суду»; «збільшити кількість столів для оформлення документів»; «збільшити кількість кабінетів і залів засідань»; «зробити ремонт приміщення»; «здійснювати контроль кваліфікації суддів та працівників суду»; «вчасно розпочинати судові засідання».

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, встановити пандус при вході в приміщення суду;
- Переглянути використання прилеглої до приміщення суду території з метою збільшення кількості місць для паркування автомобілів відвідувачів;
- Підвищити рівень інформативності веб-сторінки;
- Узгоджувати призначення дня і часу судового засідання з особами, які проживають за межами міста (із врахуванням графіку руху транспорту);
- При формуванні графіків розгляду справ по можливості закладати запас часу з метою попередження затримок початку судового засідання, а у випадку перенесення судового засідання заздалегідь попереджувати сторони в телефонному режимі;
- Покращити інформаційні стенди шляхом наповнення зразками процесуальних документів для підвищення доступу до правосуддя осіб, що не мають можливості звернення за безоплатною правовою допомогою.

## 1.16 РІПКИНСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Загальна площа будівлі Ріпкинського районного суду 595 кв. м., містить 2 зали судових засідань. Станом на 01 березня 2016 року штат суду складала 3 судді та 15 працівників апарату суду. Кількість справ, що перебувала на розгляді в 2015 році - 1581 справ.

За статевою ознакою було опитано однакову кількість респондентів – 50% чоловіків та 50% жінок. 48,6% представлених респондентів мають вищу освіту, по 25,7% мають базову вищу освіту, і середню ( неповну ) освіту, з яких тільки 44,1% мають вищу юридичну освіту.

Переважає більшість респондентів (72,9%) представляють в суді особисто себе, ще 27,1% - інтереси інших осіб. Для 45,7% опитаних - це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками – 30% респондентів, ще решта - брали участь у судовому процесі 6 разів і більше. 64,3% відвідувачів - учасники цивільного процесу, 17,1% - учасники кримінального процесу, 8,6% - учасники адміністративного процесу, ще 10% - учасники справ про адміністративні правопорушення. У 40% респондентів розгляд справи завершено, у 42,8% респондентів справа знаходиться на стадії розгляду, і для 17,1% розгляд справи ще не розпочато.

70% опитаних загалом або цілком обізнані з роботою суду, 22,9% майже нічого не знають про роботу суду та суддів, і 7,1% зовсім не обізнані.

Переважає більшість респондентів (87,5%) в цілому оцінили якість роботи Ріпкинського районного суду на «добре» або «відмінно», 10,9% - визнали роботу «більш-менш» задовільною, ще 1,6% на «погано». За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,39 бали.

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

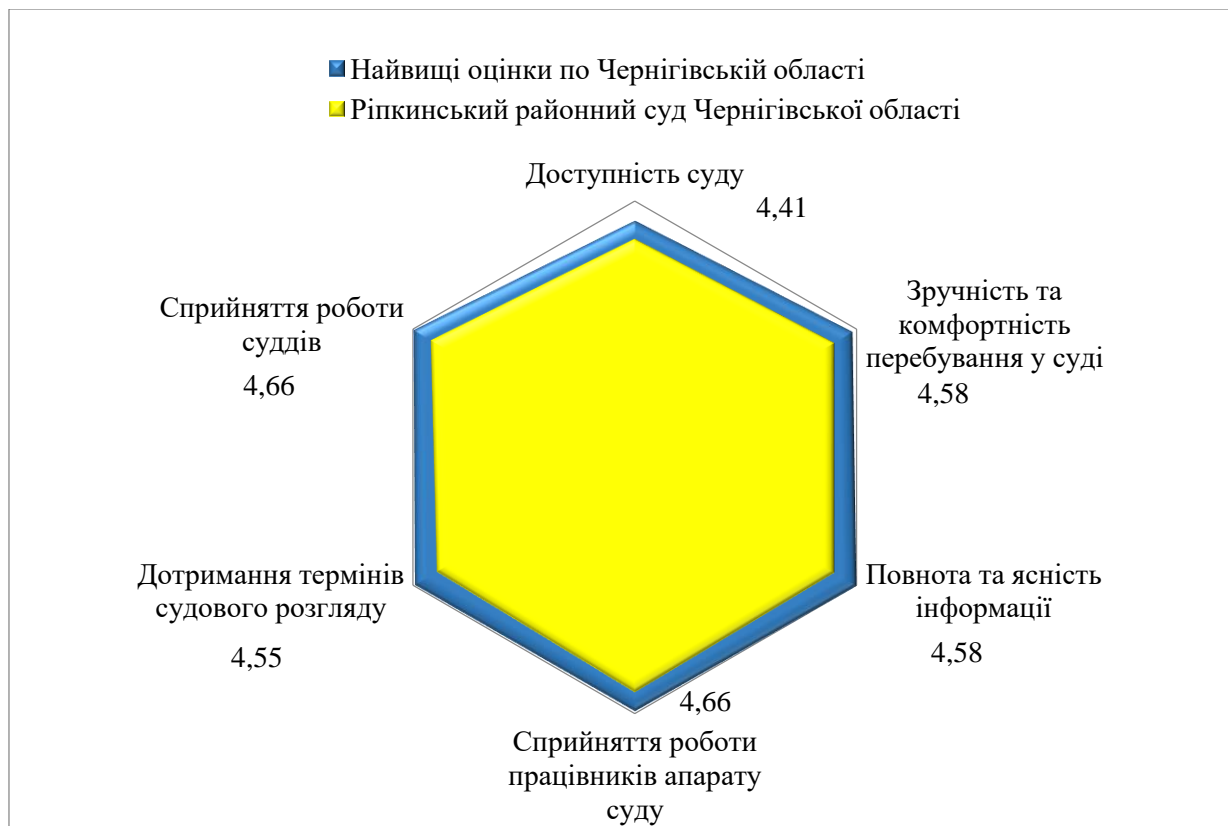
**Таблиця 1.16. – Оцінки якості роботи Ріпкинського районного суду за основними вимірами**

<i>Виміри якості</i>	<i>Ріпкинський районний суд Чернігівської області</i>	<i>Найвищі оцінки по Чернігівській області</i>
Доступність суду	4,41	4,68
Зручність та комфортність	4,58	4,91
Повнота та ясність інформації	4,58	4,98
Сприйняття роботи працівників апарату	4,66	4,95
Дотримання термінів судового розгляду	4,55	4,95
Сприйняття роботи суддів	4,66	4,97

Таким чином, в Ріпкинському районному суді найкраще забезпечуються показники сприйняття роботи суддів: для суддів, що розглядають справи (одноособово чи як голова колегії суддів), є характерним виявлення належної підготовки до справи та знання справи, надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію, дотримання процедури розгляду, виявлення коректності, доброзичливості, ввічливості, виявлення неупередженості та незалежності.

Найгірше в суді забезпечується доступність до суду, що пов'язано з тим, що: люди з обмеженими можливостями не можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду; лише 60% відвідувачів можуть собі дозволити витрати на послуги адвоката (юрист-консультанта) у разі необхідності.

На рис. 1.16. проілюстровано, в яких напрямках має Ріпкинський районний суд удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.



**Рис.1.16. Якість роботи Ріпкинського районного суду Чернігівської області за основними вимірами**

*(середнє значення за 5-бальною шкалою)*

Серед зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Ріпкинського районного суду, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на такі: «замінити технічні засоби суду», «на баланс суду передати нову техніку», «забезпечити суд необхідними матеріально-технічними ресурсами», «забезпечення канцелярськими товарами».

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

- Покращити умови доступу до суду людей з обмеженими можливостями, зокрема, встановити пандус або будь-які інші технічні пристосування, що спрощували б їх доступ до приміщення суду;
- Провести додатковий інструктаж працівників апарату суду, що найчастіше спілкуються з особами, які вперше звертаються до суду, для надання їм загально-організаційних консультацій;
- Залучити волонтерів до інформаційної, консультативної роботи з незахищеними верствами населення (людьми похилого віку, малозабезпеченими).
- Клопотати перед ТУ ДСА про виділення коштів на покращення матеріально-технічного забезпечення приміщення суду.

## 1.17 СЕМЕНІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Загальна площа будівлі Семенівського районного суду 241,7 кв. м., містить 1 зал судових засідань. Станом на 01 березня 2016 року штат суду складала 3 суддів та 17 працівників апарату суду. Кількість справ, що перебувала на розгляді в 2015 році - 1249 справ.

Було опитано приблизно однакову кількість чоловіків (51,4%) та жінок (48,6%). Найбільш представлені респонденти з базовою вищою освітою (38,6%), з яких тільки 42,9% мають вищу юридичну освіту.

Майже більшість респондентів (67,1%) представляють в суді особисто себе, ще 32,9% - інтереси інших осіб. Для 75,7% опитаних - це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками процесу – 10% респондентів, 14,3% - брали участь у судовому процесі 6 разів і більше. Переважна частка відвідувачів (60%)- учасники цивільного процесу, 15,7% - учасники кримінального процесу, 7,2% - учасники адміністративного процесу, ще 17,1% - учасники справ про адміністративні правопорушення. У більше половини респондентів (65,7%) розгляд справи завершено, у 1,4% респондентів справа знаходиться на стадії розгляду, і для 32,9% розгляд справи ще не розпочато.

Лише 14,3% опитаних є цілком обізнаними з роботою суду, ще 40% - загалом обізнані, 38,6 % майже не обізнані, а 7,1% майже нічого не знають про роботу суду та суддів.

Більше половини респондентів (59,7%) в цілому оцінили якість роботи Семенівського районного суду на «добре», на «відмінно» - 34,3%, 3,6% - на «більш-менш». За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,54 бали.

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

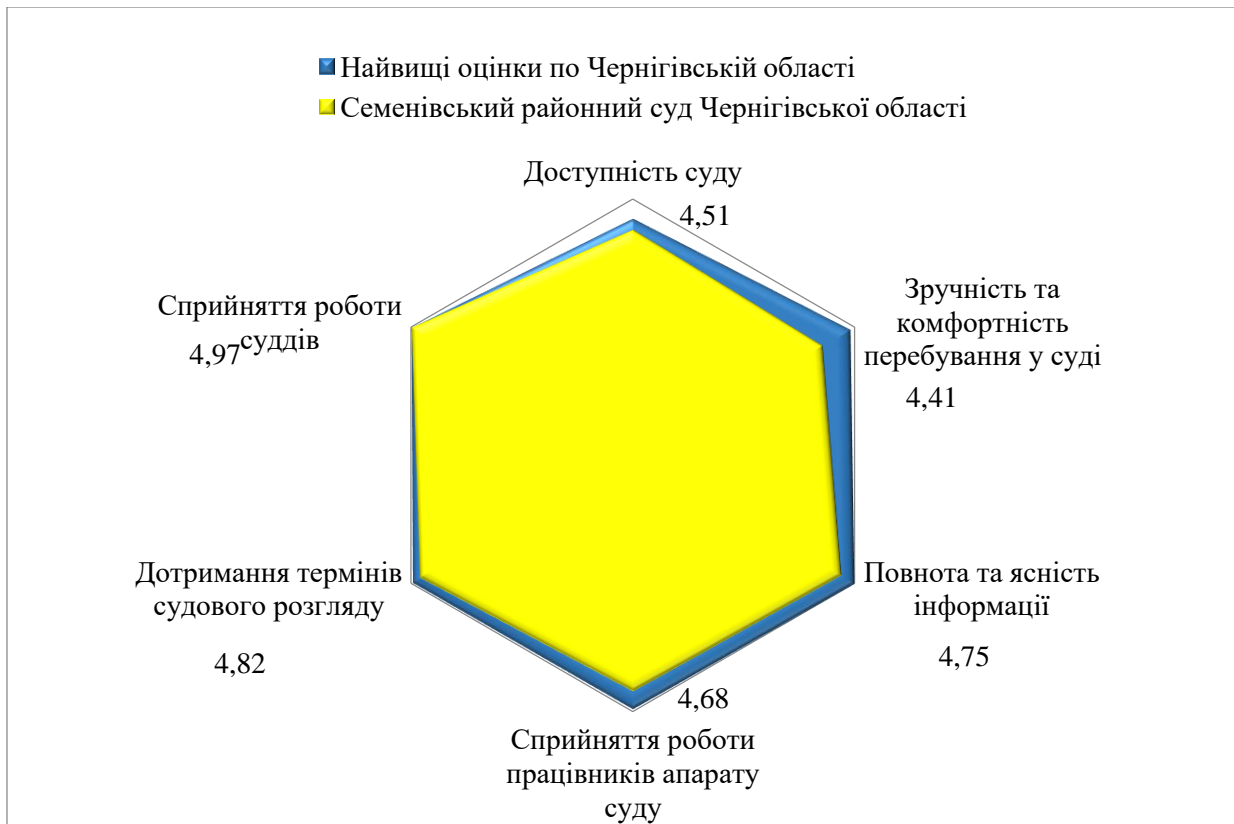
**Таблиця 1.17. – Оцінки якості роботи Семенівського районного суду Чернігівської області за основними вимірами**

<i>Виміри якості</i>	<i>Семенівський районний суд Чернігівської області</i>	<i>Найвищі оцінки по Чернігівській області</i>
Доступність суду	4,51	4,68
Зручність та комфортність	4,41	4,91
Повнота та ясність інформації	4,75	4,98
Сприйняття роботи працівників апарату	4,68	4,95
Дотримання термінів судового розгляду	4,82	4,95
Сприйняття роботи суддів	4,97	4,97

Таким чином, в Семенівському районному суді Чернігівської області найкраще забезпечуються показники сприйняття роботи суддів: для суддів, що розглядають справи (одноособово чи як голова колегії суддів), є характерним надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію, дотримання процедури розгляду, виявлення належної підготовки до справи та знання справи, виявлення коректності, доброзичливості, ввічливості, виявлення неупередженості та незалежності.

Найгірше в суді забезпечується показник зручності та комфортності перебування у суді, що пов'язано з: недостатністю в приміщенні суду зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання, проблемою вільного доступу до побутових приміщень (туалетів), недостатністю освітлення в приміщеннях суду

На рис. 1.17. проілюстровано, в яких напрямках має Семенівський районний суд Чернігівської області удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.



**Рис.1.1. Якість роботи Семенівського районного суду Чернігівської області за основними вимірами**

(середнє значення за 5-бальною шкалою)

Серед зауважень щодо зручності та комфортності перебування в суді відвідувачі Семенівського районного суду Чернігівської області зазначили зокрема такі: «розширити приміщення суду шляхом переселення організації, яка знаходиться на першому поверсі до іншого приміщення», «покращити зручності перебування в приміщенні суду», «збільшити кількість кабінетів та залів судових засідань», «забезпечити комфортніші умови перебування в суді, потрібне просторніше приміщення», «надати суду нове приміщення, сучасне з умовами, що відповідають роботі суду», «облаштувати побутові приміщення», «поставити кулер з водою» тощо.

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

- Звернутись до органів місцевого самоврядування та органів внутрішніх справ з клопотанням про встановлення дорожнього знаку - вказівника з назвою суду та його адресою;
- Покращити умови доступу до суду для осіб з обмеженими можливостями, зокрема, у разі неможливості встановити пандус при вході в приміщення суду, розглянути можливість встановлення при вході до суду кнопки виклику для таких людей, або вивіски з оголошенням, що в суді наявний переносний пандус;
- Здійснювати моніторинг потреб відвідувачів суду в інформації, оперативно доповнювати стенди (зокрема інформацією про справи, що призначені до розгляду);



- Розмістити на інформаційних стендах інформацію про веб-адреси корисних для громадян інтернет - ресурсів, на яких можна віднайти цікаву та корисну інформацію;
- Доступно та аргументовано надавати громадянам інформацію щодо перенесення розгляду їх судової справи;
- Сприяти підвищенню професійного рівня суддів та працівників апарату;
- Ініціювати можливість збільшення приміщення для обладнання додаткового залу судового засідання.

## 1.18 СОСНИЦЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Загальна площа будівлі Сосницького районного суду 461,5 кв. м., містить 2 зали судових засідань. Станом на 01 березня 2016 року штат суду складала 3 суддів та 14 працівників апарату суду. Кількість справ, що перебувала на розгляді в 2015 році - 732 справ.

Більшість опитаних - чоловіки (54,3%). За рівнем освіти респонденти представлені так: 12,9% - з середньою та неповною середньою освітою, 40% - з базовою вищою освітою, 47,1% - з повною вищою освітою, з них 33,3% мають вищу юридичну освіту.

Майже більшість респондентів (81,4%) представляють в суді особисто себе, решта - інтереси інших осіб. Для половини опитаних - це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками процесу – 35,7% респондентів, 14,3% - брали участь у судовому процесі 6 разів і більше. Більше половини відвідувачів (52,9%)- учасники цивільного процесу, 27,1% - учасники кримінального процесу, 7,1% - учасники адміністративного процесу, ще 12,9% - учасники справ про адміністративні правопорушення. У 31,4% респондентів розгляд справи завершено, 32,9% респондентів справа знаходиться на стадії розгляду, і для 35,7% розгляд справи ще не розпочато.

Лише 15,7% опитаних є цілком обізнаними з роботою суду, ще 40% - загалом обізнані, 38,6 % майже не обізнані, а 5,7% зовсім нічого не знають про роботу суду та суддів.

Переважна більшість респондентів (93,3%) в цілому оцінили якість роботи Сосницького районного суду на «добре» та «відмінно», 6,7% - на «більш-менш». За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,36 бали.

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

**Таблиця 1.18. – Оцінки якості роботи Сосницького районного суду за основними вимірами**

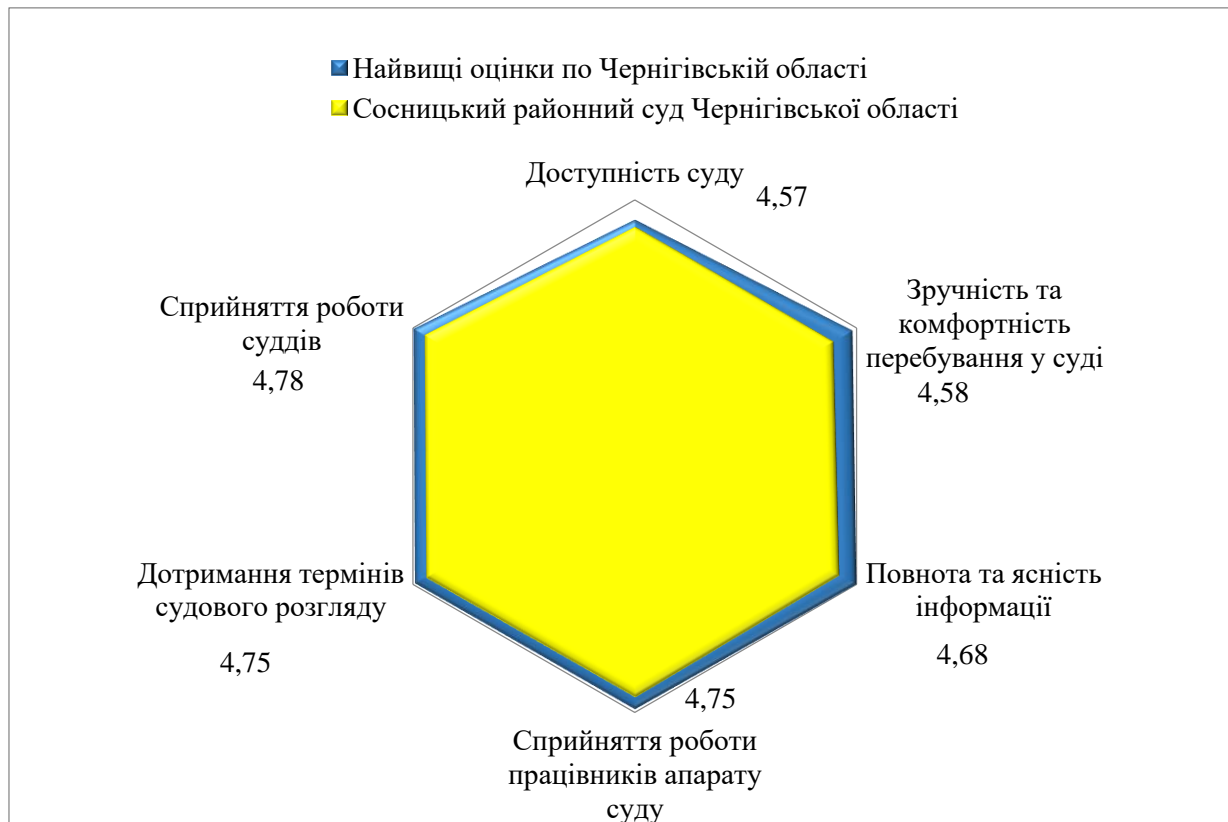
<i>Виміри якості</i>	<i>Сосницький районний суд Чернігівської області</i>	<i>Найвищі оцінки по Чернігівській області</i>
Доступність суду	4,57	4,68
Зручність та комфортність	4,58	4,91
Повнота та ясність інформації	4,68	4,98
Сприйняття роботи працівників апарату	4,75	4,95
Дотримання термінів судового розгляду	4,75	4,95
Сприйняття роботи суддів	4,78	4,97

Таким чином, в Сосницькому районному суді Чернігівської області найкраще забезпечуються показники сприйняття роботи суддів: для суддів, що розглядають справи (одноособово чи як голова колегії суддів), є характерним надання можливостей сторонам обгрунтовувати свою позицію, дотримання процедури розгляду, виявлення належної

підготовки до справи та знання справи, виявлення коректності, доброзичливості, ввічливості, виявлення неупередженості та незалежності.

Найгірше в суді забезпечуються показники доступності суду, що пов'язано з такими індикаторами: можливість людей з обмеженими можливостями безперешкодно потрапити до приміщення суду, можливість завжди додзвонитися до суду та отримати потрібні інформацію телефоном тощо. На показник доступності суду вплинуло також те, що 24,6% опитаних не могли б собі дозволити витрати на послуги адвоката (юрист-консульта) в разі потреби.

На рис. 1.18. проілюстровано, в яких напрямках має Сосницький районний суд Чернігівської області удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.



**Рис.1.18. Якість роботи Сосницького районного суду Чернігівської області за основними вимірами**  
(середнє значення за 5-бальною шкалою)

Серед зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Сосницького районного суду, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на такі: «*підвищити заробітну плату працівникам суду*», «*має бути спеціалізація по справах суддів*», «*змінити меблі в приміщенні суду*», «*більше інформації на стендах*».

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

- Залучити волонтерів до інформаційної, консультативної роботи з незахищеними верствами населення (людьми похилого віку, малозабезпеченими);
- Виділити у приміщенні суду кімнату, де відвідувачі могли б підготувати необхідні документи, ознайомитись з матеріалами справи. Кімната повинна бути забезпечена достатньою кількістю столів та стільців, інформаційними стендами;
- Переглянути графіки розгляду справ, зробити їх більш реалістичними, за можливості враховувати побажання сторін (особливо з інших населених пунктів).

## 1.19 СРІБНЯНСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Загальна площа будівлі Срібнянського районного суду 212,13 кв. м., містить 2 зали судових засідань. Станом на 01 березня 2016 року штат суду складала 2 суддів та 14 працівників апарату суду. Кількість справ, що перебувала на розгляді в 2015 році - 732 справ.

Більшість опитаних - чоловіки (68,6%). Майже третина респондентів (28,6%) мають вищу освіту, з них 30,0% - вищу юридичну освіту.

Більшість респондентів (84,3%) представляють в суді особисто себе, ще 15,7% - інтереси інших осіб. Для 21,4% опитаних - це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками процесу – 50% респондентів, 28,6% - брали участь у судовому процесі 6 разів і більше. Переважна частка відвідувачів (57,1%) - учасники цивільного процесу, 37,1% - учасники кримінального процесу, 1,4% - учасники адміністративного процесу, ще 4,4% - учасники справ про адміністративні правопорушення. У 5,7% респондентів розгляд справи ще не розпочато, у 72,9% - справа знаходиться на стадії розгляду, у 1,4% - розгляд справи завершено.

Лише 18,6% опитаних є цілком обізнаними з роботою суду, ще 67,1% - загалом обізнані, а 14,3% майже не обізнані з роботою суду та суддів.

Більше половини респондентів (57,4%) в цілому оцінили якість роботи Срібнянського районного суду на «відмінно», на «добре» - 36,8%, 4,4% - на «більш-менш», 1,5% - на «добре». За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,50 бали.

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

**Таблиця 1.19. – Оцінки якості роботи Срібнянського районного суду Чернігівської області за основними вимірами**

<i>Виміри якості</i>	<i>Срібнянський районний суд Чернігівської області</i>	<i>Найвищі оцінки по Чернігівській області</i>
Доступність суду	4,11	4,68
Зручність та комфортність	4,44	4,91
Повнота та ясність інформації	4,67	4,98
Сприйняття роботи працівників апарату	4,60	4,95
Дотримання термінів судового розгляду	4,47	4,95
Сприйняття роботи суддів	4,81	4,97

Таким чином, в Срібнянському районному суді Чернігівської області найкраще забезпечуються показники сприйняття роботи суддів: для суддів, що розглядають справи (одноособово чи як голова колегії суддів), є характерним надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію, дотримання процедури розгляду, виявлення належної підготовки до справи та знання справи, виявлення коректності, доброзичливості, ввічливості, виявлення неупередженості та незалежності.

Найгірше в суді забезпечується доступність суду, що пов'язано, в основному, з незручністю діставатися до будівлі суду громадським транспортом (32,6% негативних відповідей) і з тим, що третина опитаних (42,3%) не могли б собі дозволити витрати на послуги адвоката у разі необхідності.

На рис. 1.19. проілюстровано, в яких напрямках має Срібнянський районний суд Чернігівської області удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.



**Рис.1.19. Якість роботи Срібнянського районного суду за основними вимірами**  
(середнє значення за 5-бальною шкалою)

Серед зауважень щодо зручності та комфортності перебування в суді відвідувачі Срібнянського районного суду зазначили зокрема такі: «зробити ремонт будівлі суду», «покращити приміщення суду», «покращити комфортність перебування в суді», «забезпечити суд канцтоварами, оргтехнікою» тощо.

Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Срібнянського районного суду Чернігівської області, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на такі: «покращити опалення в приміщенні», «зробити кімнату для адвоката та прокурора», «збільшити комфортність місць очікування», «покращити матеріально-технічне забезпечення суду», «покращити освітлення», «дотримання строків розгляду справи» тощо.

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

- Вести інформаційну роботу із місцевою пресою з приводу поширення інформацією про суд, його компетенцію, місце розташування суду в ЗМІ, з метою донесення даної інформації до громадян;
- Зробити ремонт приміщення та передбачити достатню кількість зручних місць для очікування і столів для оформлення документів;
- Провести повноцінну нараду щодо дотримання строків розгляду справ, та розробити механізми оптимізації часу при проведенні судових засідань, які передбачать незаплановані перенесення, дострокові завершення процесів і т. ін.;
- Толерантно пояснювати учасникам засідань причини затримок засідань та можливості вчасно попереджати їх про перенесення засідань.

## 1.20 ТАЛАЛАЇВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Загальна площа будівлі Талалаївського районного суду Чернігівської області 124,7 кв. м., містить 1 зал судових засідань. Станом на 01 березня 2016 року штат суду склали фактично 1 суддя та 17 працівників апарату суду. Кількість справ, що перебувала на розгляді в 2015 році - 657 справ.

Серед опитаних відвідувачів 54,3% склали чоловіки, 45,7% - жінки. Найбільш представлені респонденти з базовою вищою освітою (75,7%) та повною вищою освітою (20%), з яких 71,4% мають вищу юридичну освіту.

Більшість респондентів (75,7%) представляють в суді особисто себе, ще 24,3% - інтереси інших осіб. Для половини опитаних - це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками процесу – 35,7% респондентів, 14,3% - брали участь у судовому процесі 6 разів і більше. Переважна частка відвідувачів (77,1%)- учасники цивільного процесу, 20% - учасники кримінального процесу, ще 2,9% - учасники справ про адміністративні правопорушення. У 24,3% респондентів розгляд справи завершено, у 55,7% респондентів справа знаходиться на стадії розгляду, і для 20% розгляд справи ще не розпочато.

Лише 5,7% опитаних є цілком обізнаними з роботою суду, ще 45,7% - загалом обізнані, а 48,6% майже нічого не знають про роботу суду та суддів.

Дві третини респондентів (65,7%) в цілому оцінили якість роботи Талалаївського районного суду на «відмінно», 34,3% - на «добре». За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,66 бали.

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

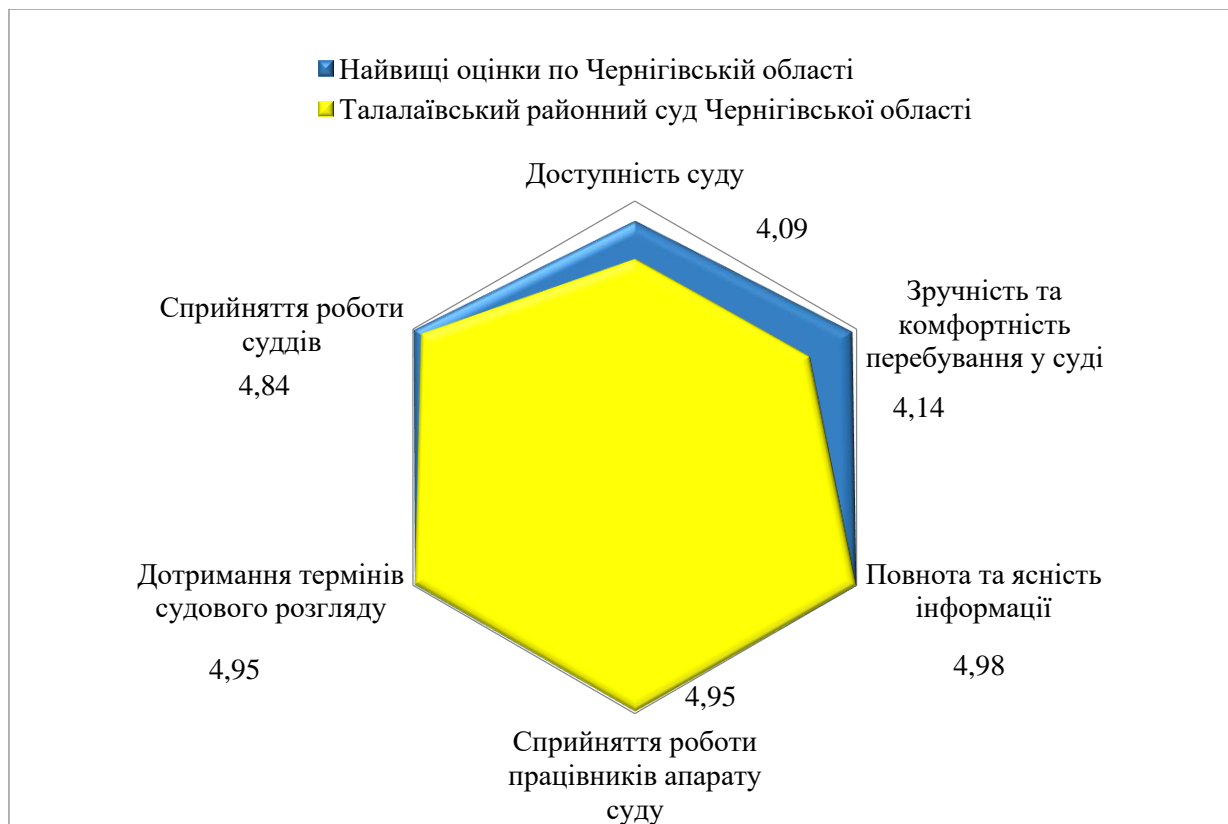
Таблиця 1.20. – Оцінки якості роботи **Талалаївського районного суду** Чернігівської області за основними вимірами

<i>Виміри якості</i>	<i>Талалаївський районний суд Чернігівської області</i>	<i>Найвищі оцінки по Чернігівській області</i>
Доступність суду	4,09	4,68
Зручність та комфортність	4,14	4,91
Повнота та ясність інформації	4,98	4,98
Сприйняття роботи працівників апарату	4,95	4,95
Дотримання термінів судового розгляду	4,95	4,95
Сприйняття роботи суддів	4,84	4,97

Таким чином, в Талалаївському районному суді Чернігівської області найкраще забезпечуються показники сприйняття роботи суддів: для суддів, що розглядають справи (одноособово чи як голова колегії суддів), є характерним надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію, дотримання процедури розгляду, виявлення належної підготовки до справи та знання справи, виявлення коректності, доброзичливості, ввічливості, виявлення неупередженості та незалежності.

Найгірше в суді забезпечуються показники доступності суду, що пов'язано з: незручністю паркування автомобілів відвідувачів (37% негативних відповідей), проблемою безперешкодного потрапляння до приміщення суду людей з обмеженими можливостями (32,9% негативних відповідей), та доступом до побутових приміщень.

На рис. 1.20. проілюстровано, в яких напрямках має Талалаївський районний суд удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.



**Рис.1.20. Якість роботи Талалаївського районного суду за основними вимірами**  
(середнє значення за 5-бальною шкалою)

Серед зауважень щодо зручності та комфортності перебування в суді відвідувачі Талалаївського районного суду зазначили зокрема такі: «надати суду нове приміщення, сучасне з умовами, що відповідають роботі суду», «покращити зручності перебування в приміщенні суду», «збільшити кількість кабінетів та залів судових засідань», «забезпечити комфортніші умови перебування в суді, потрібне просторніше приміщення», «облаштувати побутові приміщення», «встановити новий паркан» тощо.

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, встановити пандус при вході в приміщення суду; розглянути можливість встановлення при вході до суду кнопки виклику для таких людей;
- Вирішити питання з побутовими приміщеннями;
- Підвищити рівень інформативності веб-сторінки;
- Переглянути використання прилеглої до приміщення суду території з метою збільшення кількості місць для паркування автомобілів відвідувачів;
- Доступно та аргументовано надавати громадянам інформацію щодо перенесення розгляду їх судової справи, намагатися коректно обґрунтовувати затримки по справі, з метою уникнення конфліктних ситуацій.

## 1.21 ЧЕРНІГІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Загальна площа будівлі Чернігівського районного суду 567,6 кв. м., містить 2 зали судових засідань. Станом на 01 березня 2016 року штат суду складала 6 суддів та 27 працівників апарату суду. Кількість справ, що перебувала на розгляді в 2015 році - 3550 справ.

Більшість опитаних - чоловіки (53,8%). Найбільш представлені респонденти з повною вищою освітою (67,5%), з яких 66,7% мають вищу юридичну освіту.

Майже більшість респондентів (58,8%) представляють в суді особисто себе, ще 41,2% - інтереси інших осіб. Для 27,5% опитаних - це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками процесу – 27,5% респондентів, 45% - брали участь у судовому процесі 6 разів і більше. Переважна частка відвідувачів (66,3%) - учасники цивільного процесу, 23,8% - учасники кримінального процесу, 7,5% - учасники адміністративного процесу, ще 2,5% - учасники справ про адміністративні правопорушення. У майже половини респондентів (45%) розгляд справи завершено, у 28,8% респондентів справа знаходиться на стадії розгляду, і для 26,3% розгляд справи ще не розпочато.

Більше половини опитаних (53,8%) цілком обізнані з роботою суду, ще 28,7% - загалом обізнані, 13,8% майже не обізнані, а 3,7% майже нічого не знають про роботу суду та суддів.

Переважна більшість респондентів (85,7%) в цілому оцінили якість роботи Чернігівського районного суду на «добре» та «відмінно», 8,8% - на «більш-менш», на «погано» і «дуже погано» - 3,8%. За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,34 бали.

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

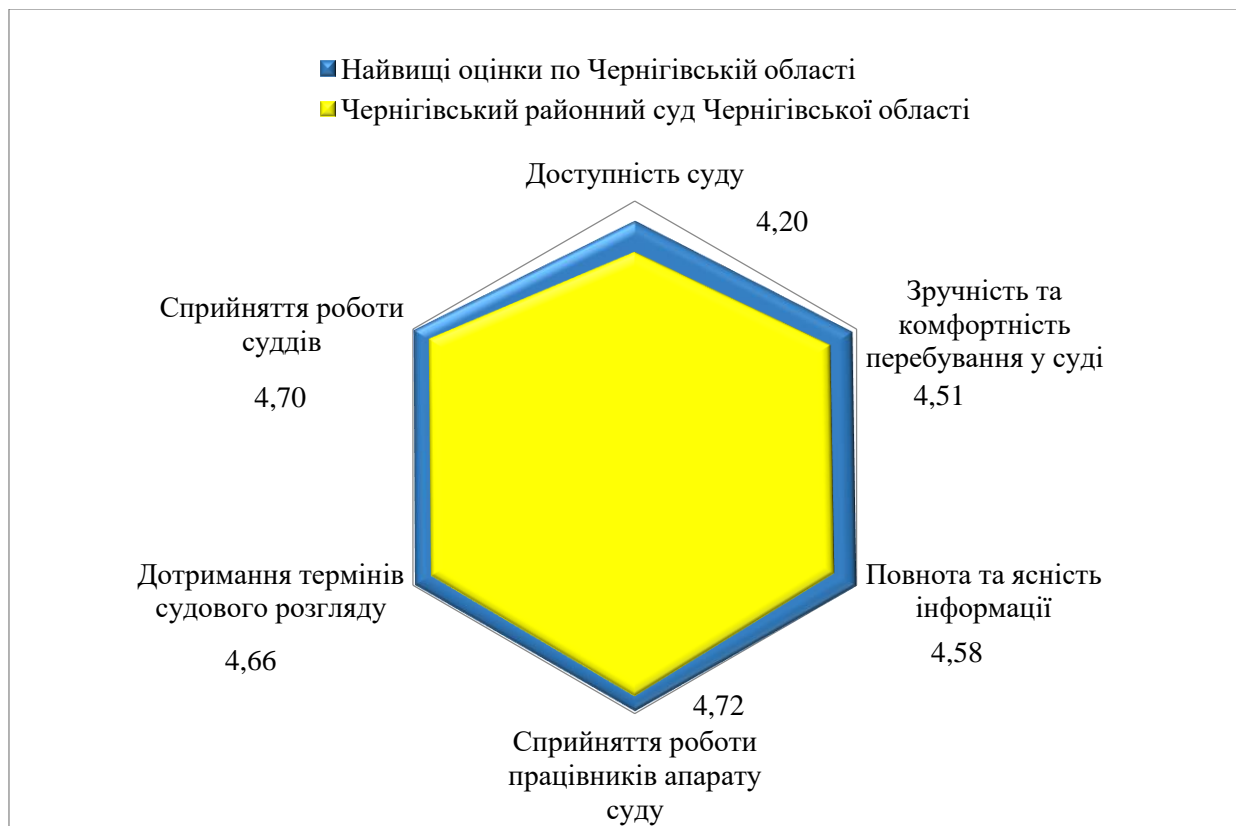
**Таблиця 1.21. – Оцінки якості роботи Чернігівського районного суду за основними вимірами**

<i>Виміри якості</i>	<i>Чернігівський районний суд Чернігівської області</i>	<i>Найвищі оцінки по Чернігівській області</i>
Доступність суду	4,20	4,68
Зручність та комфортність	4,51	4,91
Повнота та ясність інформації	4,58	4,98
Сприйняття роботи працівників апарату	4,72	4,95
Дотримання термінів судового розгляду	4,66	4,95
Сприйняття роботи суддів	4,70	4,97

Таким чином, в Чернігівському районному суді Чернігівської області найкраще забезпечуються показники сприйняття роботи працівників апарату: працівники апарату суду при спілкуванні з відвідувачами проявляють доброзичливість, повагу, бажання допомогти; старанно працюють та не припускаються помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків; працівники апарату суду при спілкуванні з відвідувачами виявляють професіоналізм, знання своєї справи.

Найгірше в суді забезпечується доступність до суду, що пов'язано з: люди з обмеженими можливостями не можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду, до будівлі суду важко діставатися громадським транспортом, біля будівлі суду недостатньо місць для паркування автомобілів тощо.

На рис. 1.21. проілюстровано, в яких напрямках має Чернігівський районний суд удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.



**Рис.1.21. Якість роботи Чернігівського районного суду за основними вимірами**  
(середнє значення за 5-бальною шкалою)

Серед зауважень щодо зручності та комфортності перебування в суді відвідувачі Чернігівського районного суду Чернігівської області зазначили зокрема такі: *«покращити зручності перебування в приміщенні суду», «збільшити штат суддів», «забезпечити комфортніші умови перебування в суді, потрібне просторніше приміщення», «облаштувати побутові приміщення», «вільний доступ до мережі інтернет» тощо.*

Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на такі: *«підвищити професіоналізм суддів, «додати інформацію про розподіл кабінетів у суді», «забезпечити прозорість суду та довіру громадян до нього», «пришвидшити розгляд справи», «підвищити увагу до оформлення документів», «наблизити працівників апарату суду до людей», «покращити фінансування суду».*

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

- Облаштувати біля суду більше місць для паркування автомобілів;
- Покращити інформаційні стенди (дошки об'яв) в суді, забезпечити наявність на них інформації щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів, інформації щодо справ, що призначені до розгляду;
- Встановити апарати з питною водою та кавою, а за можливості забезпечити доступ відвідувачів до WI-FI;



- Своєчасно розміщувати рішення в Єдиному державному реєстрі судових рішень;
- Підвищити рівень поінформованості учасників судового процесу про діяльність суддів та суду шляхом публікацій в ЗМІ, розповсюдження інформативних буклетів, роздаткових матеріалів тощо.
- Забезпечити незалежність суддів від політичного впливу, підвищити професіоналізм суддів, забезпечити прозорість суду та довіру громадян до нього.

## 1.22 ЩОРСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Загальна площа будівлі Щорського районного суду 424 кв. м., містить 2 зали судових засідань. Станом на 01 березня 2016 року штат суду складала 3 суддів та 17 працівників апарату суду. Кількість справ, що перебувала в 2015 році на розгляді - 1103 справ.

Серед опитаних респондентів жінки становлять 44,3%, 55,7% опитаних - чоловіки. Найбільш представлені респонденти з повною вищою освітою (44,3%), та базовою вищою освітою (30%) з яких 48,5% мають вищу юридичну освіту.

Майже більшість респондентів (78,6%) представляють в суді особисто себе, ще 21,4% - інтереси інших осіб. Для 32,9% опитаних - це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками процесу – 31,4% респондентів, 35,7% - брали участь у судовому процесі 6 разів і більше. Переважна частка відвідувачів (61,4%)- учасники цивільного процесу, 21,4% - учасники кримінального процесу, 5,8% - учасники адміністративного процесу, ще 11,4% - учасники справ про адміністративні правопорушення. У 30% респондентів розгляд справи завершено, у 42,9% респондентів справа знаходиться на стадії розгляду, і для 27,1% розгляд справи ще не розпочато.

Лише 36,2% опитаних є цілком обізнаними з роботою суду, ще 37,7% - загалом обізнані, 20,3 % майже не обізнані, а 5,8% майже нічого не знають про роботу суду та суддів.

Більшість респондентів (92,3%) в цілому оцінили якість роботи Щорського районного суду на «добре» та «відмінно», 7,7% - на «більш-менш». За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,52 бали.

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

**Таблиця 1.22. – Оцінки якості роботи Щорського районного суду за основними вимірами**

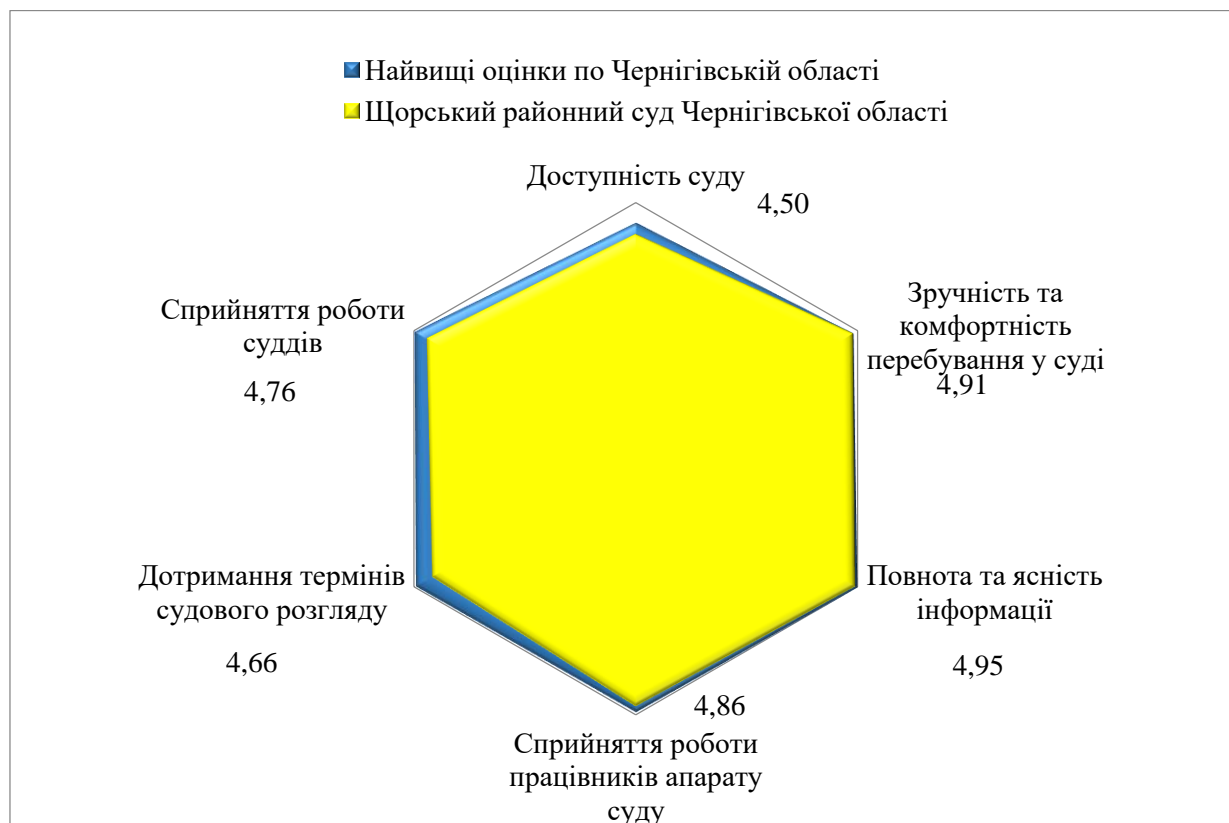
<i>Виміри якості</i>	<i>Щорський районний суд Чернігівської області</i>	<i>Найвищі оцінки по Чернігівській області</i>
Доступність суду	4,50	4,68
Зручність та комфортність	4,91	4,91
Повнота та ясність інформації	4,95	4,98
Сприйняття роботи працівників апарату	4,86	4,95
Дотримання термінів судового розгляду	4,66	4,95
Сприйняття роботи суддів	4,76	4,97

Таким чином, в Щорському районному суді Чернігівської області найкраще забезпечуються показники повноти та ясності інформації: у суді зручно розташовані інформаційні стенди, відвідувачів суду повною мірою задовольняє наявна в суді інформація щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень, правил допуску в суд

та перебування в ньому, справ, що призначені до розгляду, зразків документів, порядку сплати судових зборів та мита, повною мірою задовольняє повнота інформації на сторінці суду в інтернет-мережі.

Найгірше в суді забезпечується доступність до суду, що пов'язано з тим, що: до будівлі суду важко діставатися громадським транспортом ( 43,1% негативних відповідей ), і 28,2% респондентів не можуть собі дозволити витрати на послуги адвоката (юрист-консультанта) у разі необхідності.

На рис. 1.22. проілюстровано, в яких напрямках має Щорський районний суд Чернігівської області удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.



**Рис.1.22. Якість роботи Щорського районного суду за основними вимірами**  
(середнє значення за 5-бальною шкалою)

Серед зауважень щодо зручності та комфортності перебування у суді відвідувачі Щорського районного суду Чернігівської області зазначили зокрема такі: «змінити місце розташування суду в центр міста», «збільшити кількість місць для відвідувачів», «покращити приміщення суду», «приміщення суду повинно мати належний вигляд».

Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Щорського районного суду Чернігівської області, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на такі: «проведення люстрації щодо суддів, як вимагав майдан та враховуючи політичне, економічне життя в країні», «розглядати справи згідно фактів, а не емоцій», «підвищити зарплату працівникам апарату суду для більш якісної роботи працівників», «покращити матеріально-технічне забезпечення суду», «встановити термінал для сплати судового збору».

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

- За можливості провести переговори із перевізниками, щодо встановлення додаткової

зупинки біля будівлі суду із зазначенням відповідного надпису на машинах, що здійснюють перевезення;

- Забезпечити підвищення кваліфікації працівників апарату суду;
- Провести додатковий інструктаж працівників апарату суду, що найчастіше спілкуються з особами, які вперше звертаються до суду. Проводити тренінги та методичні заняття для працівників апарату суду щодо спілкування з учасниками судового розгляду та відвідувачами суду.
- Враховувати побажання сторін при призначенні дати слухання судової справи.

### 1.23 ДЕСНЯНСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД М. ЧЕРНІГОВА

Загальна площа будівлі Деснянського районного суду м. Чернігова 1560,1 кв. м., містить 3 зали судових засідань. Станом на 01 березня 2016 року штат суду складала 18 суддів та 71 працівників апарату суду. Кількість справ, що перебувала в 2015 році на розгляді – 13 939 справ.

Було опитано приблизно однакову кількість чоловіків (51,5%) та жінок (48,5%). Найбільш представлені респонденти з повною вищою освітою (71,1%), з яких 68,1% мають вищу юридичну освіту.

Більше половини респондентів (56,7%) представляють в суді особисто себе, ще 43,3% - інтереси інших осіб. Для 22,7% опитаних - це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками процесу – 51,5% респондентів, 25,8% - брали участь у судовому процесі 6 разів і більше. 26,8% - учасники цивільного процесу, 58,8% - учасники кримінального процесу, 9,3% - учасники адміністративного процесу, ще 5,2% - учасники справ про адміністративні правопорушення. У 34% респондентів розгляд справи завершено, у 43,3% респондентів справа знаходиться на стадії розгляду, і для 30,9% розгляд справи ще не розпочато.

Лише 34% опитаних є цілком обізнаними з роботою суду, ще 33% - загалом обізнані, 29,9% майже не обізнані, а 3,1% майже нічого не знають про роботу суду та суддів.

Більшість респондентів (73,2%) в цілому оцінили якість роботи Деснянського районного суду м. Чернігова на «добре», на «відмінно» - 10,3%, 7,7% - на «більш-менш», і 1% на «погано». За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,88 бали.

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

**Таблиця 1.24. – Оцінки якості роботи Деснянського районного суду м. Чернігова за основними вимірами**

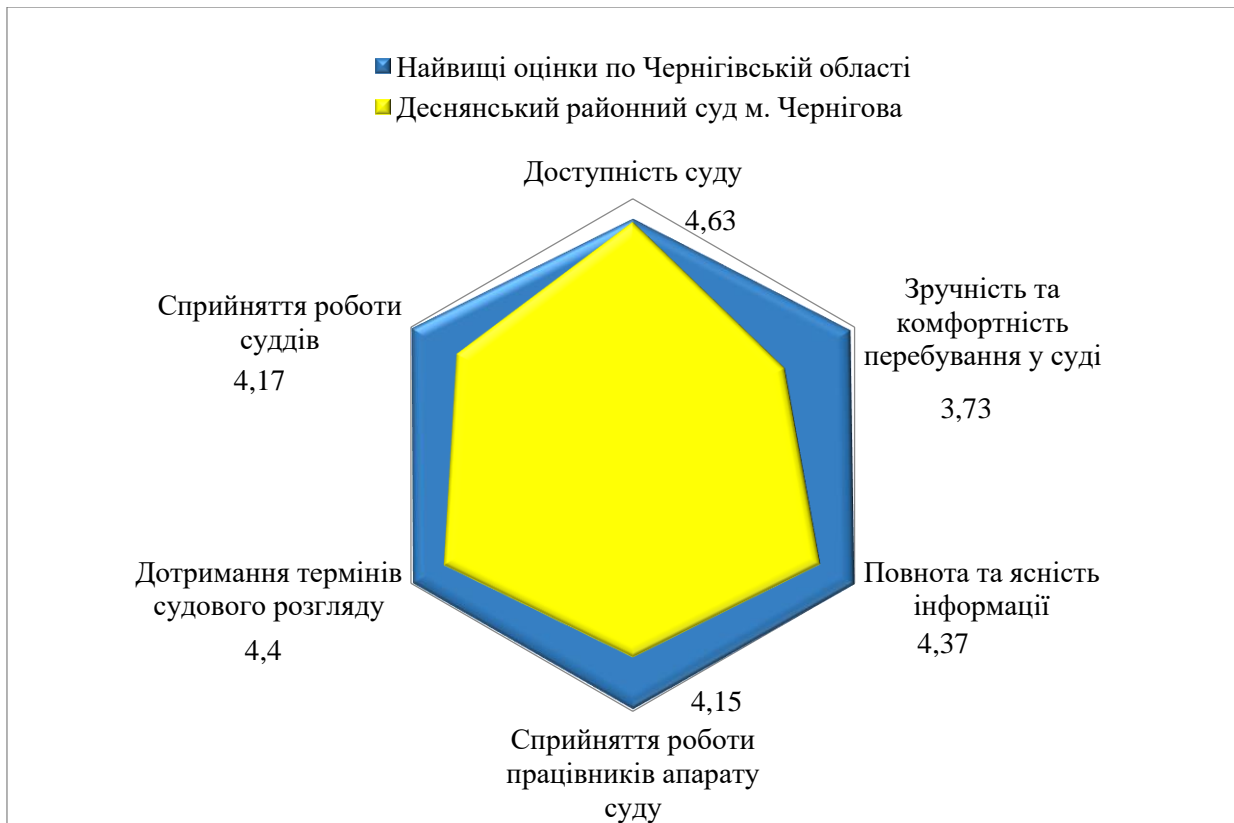
<i>Виміри якості</i>	<i>Деснянський районний суд м. Чернігова</i>	<i>Найвищі оцінки по Чернігівській області</i>
Доступність суду	4,63	4,68
Зручність та комфортність	3,73	4,91
Повнота та ясність інформації	4,37	4,98
Сприйняття роботи працівників апарату	4,15	4,95
Дотримання термінів судового розгляду	4,4	4,95
Сприйняття роботи суддів	4,17	4,97

Таким чином, в Деснянському районному суді м. Чернігова найкраще забезпечуються показники дотримання термінів судового розгляду: вчасно відправляються повістки та повідомлення про розгляд справи; при призначенні дня та часу засідання враховуються

побажання сторін по справі; відсутні необґрунтовані затримки/перенесення слухань у розгляді справ; переважно вчасно (відповідно до графіку) розпочинаються засідання по справах.

Найгірше в суді забезпечується зручність та комфортність, що пов'язано з тим, що в приміщенні суду відсутній вільний доступ до побутових приміщень (туалетів); в суді недостатньо зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання; в приміщеннях суду не достатньо освітлення та не достатньо прибрано.

На рис. 1.24. проілюстровано, в яких напрямках має Деснянський районний суд м. Чернігова удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.



**Рис.1.24. Якість роботи Деснянського районного суду м. Чернігова за основними вимірами**

(середнє значення за 5-бальною шкалою)

Серед зауважень щодо зручності та комфортності перебування у суді відвідувачі Деснянського районного суду м. Чернігова зазначили зокрема такі: «зробити комфортними та зручними місця для очікування», «поставити столи в коридорах для зручності відвідувачів», «збільшити кількість місць для відвідувачів», «покращити приміщення суду», «приміщення суду повинно мати належний вигляд».

Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Деснянського районного суду, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на такі: «відремонтувати приміщення, залів судових засідань», «вчасно розглядати справи», «дотримуватися термінів судового розгляду», «забезпечити суд кадрами», «збільшити штат суддів та працівників апарату», «підвищити культуру спілкування з відвідувачами», «покращити рівень матеріально-технічного забезпечення працівників суду», «збільшити фінансування суду», «покращити освітлення в приміщенні суду та збільшити опалення», «внести зміни до чинного законодавства з метою захисту прав громадян».

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

- Покращити умови доступу до суду для осіб з обмеженими можливостями;
- Провести аналіз дотримання суддями процесуальних термінів судового розгляду та узагальнити практику відкладення та перенесення судових справ;
- Переглянути графіки розгляду справ, зробити їх більш реалістичними, в подальшому за можливості враховувати побажання сторін;
- Забезпечити столами відвідувачів в коридорах для можливості підготовки до судових засідань та розробити вказівники по приміщенню;
- Запровадити семінари чи тренінги для працівників суду з питань етики спілкування з відвідувачами та особливостей толерантного поводження зі "складними" клієнтами;
- Покращити освітлення в приміщеннях суду.

## **1.24 НОВОЗАВОДСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД МІСТА ЧЕРНІГОВА**

Загальна площа будівлі Новозаводського районного суду м. Чернігова 896,7 кв. м., містить 3 зали судових засідань. Станом на 01 березня 2016 року штат суду складала 14 суддів та 48 працівників апарату суду. Кількість справ, що перебувала в 2015 році на розгляді - 13854 справ.

Серед опитаних респондентів жінки становлять 46%, 54% опитаних - чоловіки. Найбільш представлені респонденти з повною вищою освітою (78%), з яких 50,0% мають вищу юридичну освіту.

Більше половини респондентів (62%) представляють в суді особисто себе, ще 38% - інтереси інших осіб. Для 9% опитаних - це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками процесу – 36% респондентів, 55% - брали участь у судовому процесі 6 разів і більше. 45% - учасники цивільного процесу, 47% - учасники кримінального процесу, 5% - учасники адміністративного процесу, ще 3% - учасники справ про адміністративні правопорушення. У 6% респондентів розгляд справи завершено, у 67% респондентів справа знаходиться на стадії розгляду, і для 27% розгляд справи ще не розпочато.

Лише 38% опитаних є цілком обізнаними з роботою суду, ще 46% - загалом обізнані, а 16 % майже не обізнані з роботою суду та суддів.

Більшість респондентів (71,2%) в цілому оцінили якість роботи Новозаводського районного суду м. Чернігова на «добре» та «відмінно» - 10,3%, 23,7% - на «більш-менш», і 5,2% на «погано». За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 3,78 бали.

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

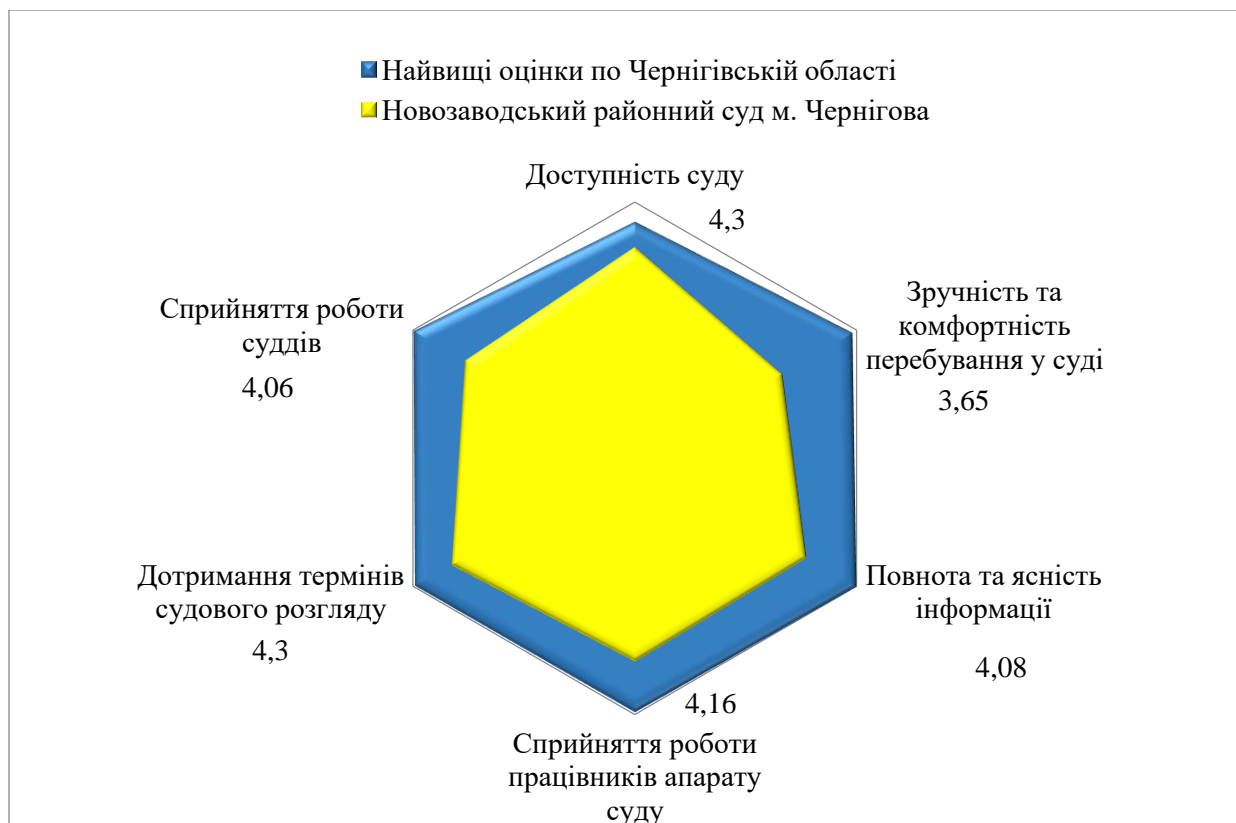
**Таблиця 1.25. – Оцінки якості роботи Новозаводського районного суду м. Чернігова за основними вимірами**

<i>Виміри якості</i>	<i>Новозаводський районний суд м. Чернігова</i>	<i>Найвищі оцінки по Чернігівській області</i>
Доступність суду	4,3	4,68
Зручність та комфортність	3,65	4,91
Повнота та ясність інформації	4,08	4,98
Сприйняття роботи працівників апарату	4,16	4,95
Дотримання термінів судового розгляду	4,3	4,95
Сприйняття роботи суддів	4,06	4,97

Таким чином, в Новозаводському районному суді м. Чернігова найкраще забезпечуються показники дотримання термінів судового розгляду: вчасно відправляються повістки та повідомлення про розгляд справи; при призначенні дня та часу засідання враховуються побажання сторін по справі; відсутні необґрунтовані затримки/перенесення слухань у розгляді справ; переважно вчасно (відповідно до графіку) розпочинаються засідання по справах.

Найгірше в суді забезпечуються показники зручності та комфортності перебування у суді, що пов'язано з: недостатністю в приміщенні суду місць для очікування, оформлення документів, підготовки до справи, проблемою доступу до побутових приміщень (туалетів), недостатністю освітлення у приміщенні суду.

На рис. 1.25. проілюстровано, в яких напрямках має Новозаводського районного суду м. Чернігова удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.



**Рис.1.25. Якість роботи Новозаводського районного суду м. Чернігова за основними вимірами**

(середнє значення за 5-бальною шкалою)

Серед зауважень щодо зручності та комфортності перебування у суді відвідувачі Новозаводського районного суду м. Чернігова зазначили зокрема такі: *«зробити комфортними та зручними місця для очікування», «зробити туалет для зручності відвідувачів», «збільшити кількість місць для відвідувачів», «покращити приміщення суду».*

Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Новозаводського районного суду м. Чернігова, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на такі: *«відремонтувати приміщення», «вчасно розглядати справи», «дотримуватися термінів судового розгляду», «покращити рівень матеріально-технічного забезпечення працівників суду», «збільшити фінансування суду», «додати зразки документів», «покращити освітлення», «покращити зали судових засідань» тощо.*

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

- Покращити умови доступу до суду для осіб з обмеженими можливостями;
- Провести аналіз дотримання суддями процесуальних термінів судового розгляду та узагальнити практику відкладення та перенесення судових справ;
- Переглянути графіки розгляду справ, зробити їх більш реалістичними, в подальшому за можливості враховувати побажання сторін;
- Заздалегідь повідомляти осіб про перенесення судового засідання по справі, якщо, наприклад, останнє не відбудеться з причин, що залежать від судді;
- Провести додатковий інструктаж працівників апарату суду, що найчастіше спілкуються з особами, які вперше звертаються до суду.
- Покращити освітлення в приміщеннях суду.

## **1.25 ЧЕРНІГІВСЬКИЙ ОКРУЖНИЙ АДМІНІСТРАТИВНИЙ СУД**

Загальна площа будівлі Чернігівського окружного адміністративного суду 1461,8 кв. м., містить 2 зали судових засідань. Станом на 01 березня 2016 року штат суду складала 16 суддів та 76 працівників апарату суду. Кількість справ, що перебувала в 2015 році на розгляді - 3951 справ.

Серед опитаних респондентів жінки становлять 48,8%, 51,3% опитаних - чоловіки. Найбільш представлені респонденти з повною вищою освітою (72,5%), з яких 51,7% мають вищу юридичну освіту.

Більше половини респондентів (66,3%) представляють в суді особисто себе, ще 33,8% - інтереси інших осіб. Для 30% опитаних - це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками процесу – 52,5% респондентів, 17,5% - брали участь у судовому процесі 6 разів і більше. У 17,5% респондентів розгляд справи завершено, у 43,8% респондентів справа знаходиться на стадії розгляду, і для 37,5% розгляд справи ще не розпочато.

Лише 28,8% опитаних є цілком обізнаними з роботою суду, ще 37,5% - загалом обізнані, 16 % майже не обізнані, ще 2,5% зовсім не обізнані з роботу суду та суддів.

Більшість респондентів (82,5%) в цілому оцінили якість роботи Чернігівського окружного адміністративного суду на «добре», на «відмінно» - 8,8%, і 7,5% - на «більш-менш». За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,01 бали.

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

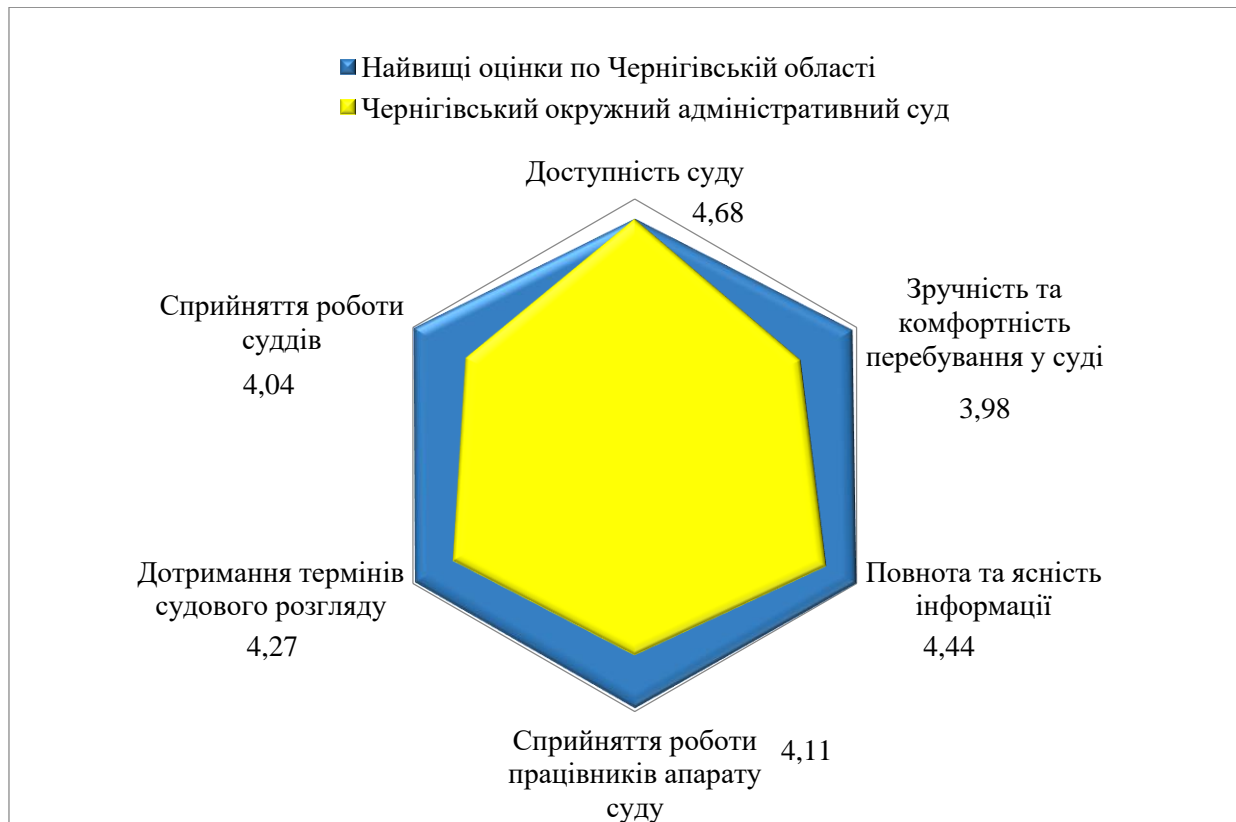
**Таблиця 1.26. – Оцінки якості роботи Чернігівського окружного адміністративного суду за основними вимірами**

<i>Виміри якості</i>	<i>Чернігівський окружний адміністративний суд</i>	<i>Найвищі оцінки по Чернігівській області</i>
Доступність суду	4,68	4,68
Зручність та комфортність	3,98	4,91
Повнота та ясність інформації	4,44	4,98
Сприйняття роботи працівників апарату	4,11	4,95
Дотримання термінів судового розгляду	4,27	4,95
Сприйняття роботи суддів	4,04	4,97

Таким чином, в Чернігівському окружному адміністративному суді найкраще забезпечуються показники повноти та ясності інформації: у суді зручно розташовані інформаційні стенди, відвідувачів суду повною мірою задовольняє наявна в суді інформація щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень, правил допуску в суд та перебування в ньому, справ, що призначені до розгляду, зразків документів, порядку сплати судових зборів та мита, повною мірою задовольняє повнота інформації на сторінці суду в інтернет-мережі.

Найгірше в суді справи з доступом до побутових приміщень, наявністю достатнього освітлення в приміщенні та достатністю зручних місць для очікування.

На рис. 1.26. проілюстровано, в яких напрямках має Чернігівський окружний адміністративний суд удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.



**Рис.1.26. Якість роботи Чернігівського окружного адміністративного суду за основними вимірами**

(середнє значення за 5-бальною шкалою)



Серед зауважень та пропозицій щодо доступності, зручності та комфортності перебування в суді відвідувачі Чернігівського окружного адміністративного суду зазначили зокрема такі: «зробити більш комфортні побутові приміщення», «поставити пандус для інвалідів», «вирішити проблему з опаленням», «зробити гардероб».

Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Чернігівського окружного адміністративного суду, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на такі: «покращити матеріальне оснащення суду для покращення роботи суддів», «зробити ремонт в приміщенні», «покращити теплопостачання на I поверсі та залах судових засідань», «збільшити кількість місць для очікування», «зробити туалет в приміщенні», визначити працівника, який буде орієнтувати в приміщенні або розробити вказівники, «підвищувати компетенцію працівників та суддів».

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

- Розглянути можливість встановлення при вході до суду кнопки виклику для таких людей, або вивіски з оголошенням, що в суді наявний переносний пандус;
- Здійснювати моніторинг потреб відвідувачів суду в інформації, оперативно доповнювати стенди (зокрема інформацією про справи, що призначені до розгляду);
- Розробити вказівники з вказанням номерів кабінетів та залів судових засідань;
- Розмістити на інформаційних стендах інформацію про веб-адреси корисних для громадян інтернет - ресурсів, на яких можна віднайти цікаву та корисну інформацію;
- Доступно та аргументовано надавати громадянам інформацію щодо перенесення розгляду їх судової справи;
- Сприяти підвищенню професійного рівня суддів та працівників апарату.

## 1.26 ГОСПОДАРСЬКИЙ СУД ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Загальна площа будівлі Господарського суду Чернігівської області 2300 кв. м., містить 2 зали судових засідань. Станом на 01 березня 2016 року штат суду складала 23 суддів та 70 працівників апарату суду. Кількість справ, що перебувала в 2015 році на розгляді - 1330 справ.

Більшість опитаних - чоловіки (58,6%). Найбільш представлені респонденти з середньою та повною вищою освітою (94,3%), з яких 71,2% мають вищу юридичну освіту.

Майже більшість респондентів (67,1%) представляють інтереси інших осіб, ще 31,4% - особисто себе. Для 7,1% опитаних - це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками процесу – 15,8% респондентів, 77,1% - брали участь у судовому процесі 6 разів і більше. У більше половини респондентів (65,7%) розгляд справи знаходиться на стадії розгляду, у 32,9% респондентів справу завершено, і для 1,4% розгляд справи ще не розпочато.

Менше половини опитаних (42,8%) є цілком обізнаними з роботою суду, ще 38,6% - загалом обізнані, 14,3 % майже не обізнані, а 4,3% майже нічого не знають про роботу суду та суддів.

Половина респондентів (50%) в цілому оцінили якість роботи Господарського суду Чернігівської області на «відмінно», на «добре» - 42,4%, 4,5% - на «більш-менш», і 3% на «погано». За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,39 бали.

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

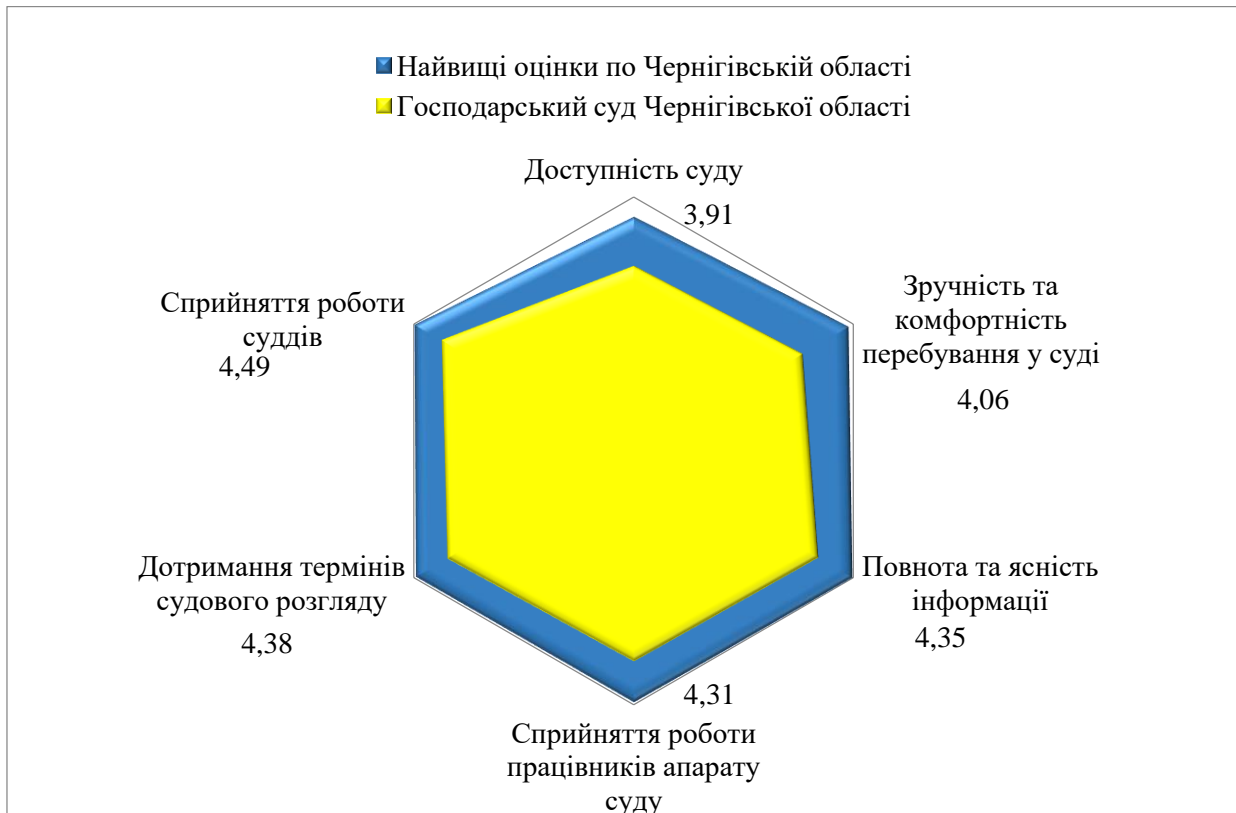
**Таблиця 1.23. – Оцінки якості роботи Господарського суду за основними вимірами**

<i>Виміри якості</i>	<i>Господарський суд Чернігівської області</i>	<i>Найвищі оцінки по Чернігівській області</i>
Доступність суду	3,91	4,68
Зручність та комфортність	4,06	4,91
Повнота та ясність інформації	4,35	4,98
Сприйняття роботи працівників апарату	4,31	4,95
Дотримання термінів судового розгляду	4,38	4,95
Сприйняття роботи суддів	4,49	4,97

Таким чином, в Господарському суді Чернігівської області найкраще забезпечуються показники сприйняття роботи суддів: для суддів, що розглядають справи (одноособово чи як голова колегії суддів), є характерним надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію, дотримання процедури розгляду, виявлення належної підготовки до справи та знання справи, виявлення коректності, доброзичливості, ввічливості, виявлення неупередженості та незалежності.

Найгірше в суді забезпечується показник доступності суду, що пов'язано з: паркуванням автомобілю, зручністю місць для очікування та недостатнього освітлення в суді, проблемою безперешкодного потрапляння до будівлі суду людей з обмеженими потребами (60,7% негативних відповідей). До того ж 50% опитаних зазначили, що не змогли б собі дозволити витрати на послуги адвоката в разі потреби.

На рис. 1.23. проілюстровано, в яких напрямках має Господарський суд удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.



**Рис.1.23. Якість роботи Господарського суду Чернігівської області за основними вимірами**

(середнє значення за 5-бальною шкалою)

Серед зауважень та пропозицій щодо доступності, зручності та комфортності перебування в суді відвідувачі Господарського суду Чернігівської області зазначили зокрема такі: *«збільшити кількість місць для очікування», «зробити ремонт приміщення суду», «покращити освітлення приміщень суду», «поставити додаткові столи в коридорі», «необхідно забезпечити безперешкодний доступ до суду людям з обмеженими можливостями», «зробити ремонт у туалеті» тощо.*

Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Господарського суду міста Чернігова, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на такі: *«зробити більше інформаційних стендів, надати зразки позовних заяв, клопотань», «змінити ставлення працівників суду до людей», «люстрація всіх суддів», «забезпечити достойну оплату праці працівникам суду», «своєчасність надання інформації, доброзичливість до учасників процесу».*

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, встановити пандус при вході в приміщення суду; розглянути можливість встановлення при вході до суду кнопки виклику для таких людей;
- Здійснювати моніторинг потреб відвідувачів суду в інформації, оперативно доповнювати стенди або видавати копії наявних зразків документів на вимогу.
- Покращити роботу інформаційного центру шляхом створення багатоканальної лінії зв'язку;
- Проаналізувати можливості використання інтернет-сайту та його недоліки; додатково здійснювати її наповнення різного роду роз'ясненнями, новинами, дискусіями, що актуальні для відвідувачів саме Господарського суду Чернігівської області;
- Збільшити в приміщенні суду кількість зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання;
- Звернути увагу на чистоту, прибраність та освітлення в приміщенні суду;
- Підвищити рівень поінформованості учасників судового процесу про діяльність суду.

## 2. УЗАГАЛЬНЮЮЧІ ВИСНОВКИ ПО СУДАХ ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Узагальнюючи результати опитувань відвідувачів судів, слід відмітити, що учасники судових процесів, які розглядаються судами Чернігівської області, позитивно оцінюють якість їх функціонування. Середня оцінка якості роботи судів в цілому по 26 судах області коливається в межах 4,36 балів.

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



**Рис. 2.1. Розподіл вимірів якості за діапазоном їх зміни по судах Чернігівської області**

Отже, найменш варіативним виміром якості роботи суду є «доступність суду», по якому середня оцінка по судах коливається в межах від 3,72 до 4,68 бали. Фактично, це означає, що в даному аспекті суди працюють на приблизно однаковому рівні, а зауваження до роботи суддів є типовими: «безперешкодний доступ до приміщення суду людей з обмеженими можливостями», «можливість отримати безкоштовну правову допомогу незахищеним верствам населення», «паркову для автомобілів відвідувачів».

Одночасно, найбільш висока якість, якої досягли суди Чернігівської області виявлена саме за виміром «повнота та ясність інформації». Тут середня оцінка виміру сягала 4,98 балів. Про це свідчить наявність у судах інформаційних стендів з необхідною для відвідувачів інформацією про справи, призначені справи 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 варіативною є середня оцінка зручності і комфортності перебування в суді. Так досить часто відвідувачі судів нарікали на відсутність ремонту та проблеми вільного доступу до побутових приміщень (туалетів). Наприклад, у деяких судах, які розташовані у районних центрах Чернігівської 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, гардеробу, буфету, терміналу для сплати судового збору та машини для виготовлення кави й чаю.

Аналіз якості функціонування судів в гендерному аспекті показав, що в цілому жінки більшою мірою задоволені якістю роботи судів (рис.2.2). Це може бути пов'язано з тим, що жінки є більш сприйнятливі та звертають більше уваги на деталі, зокрема, це відслідковується за показниками, які характеризують зручність та комфортність перебування в суді.

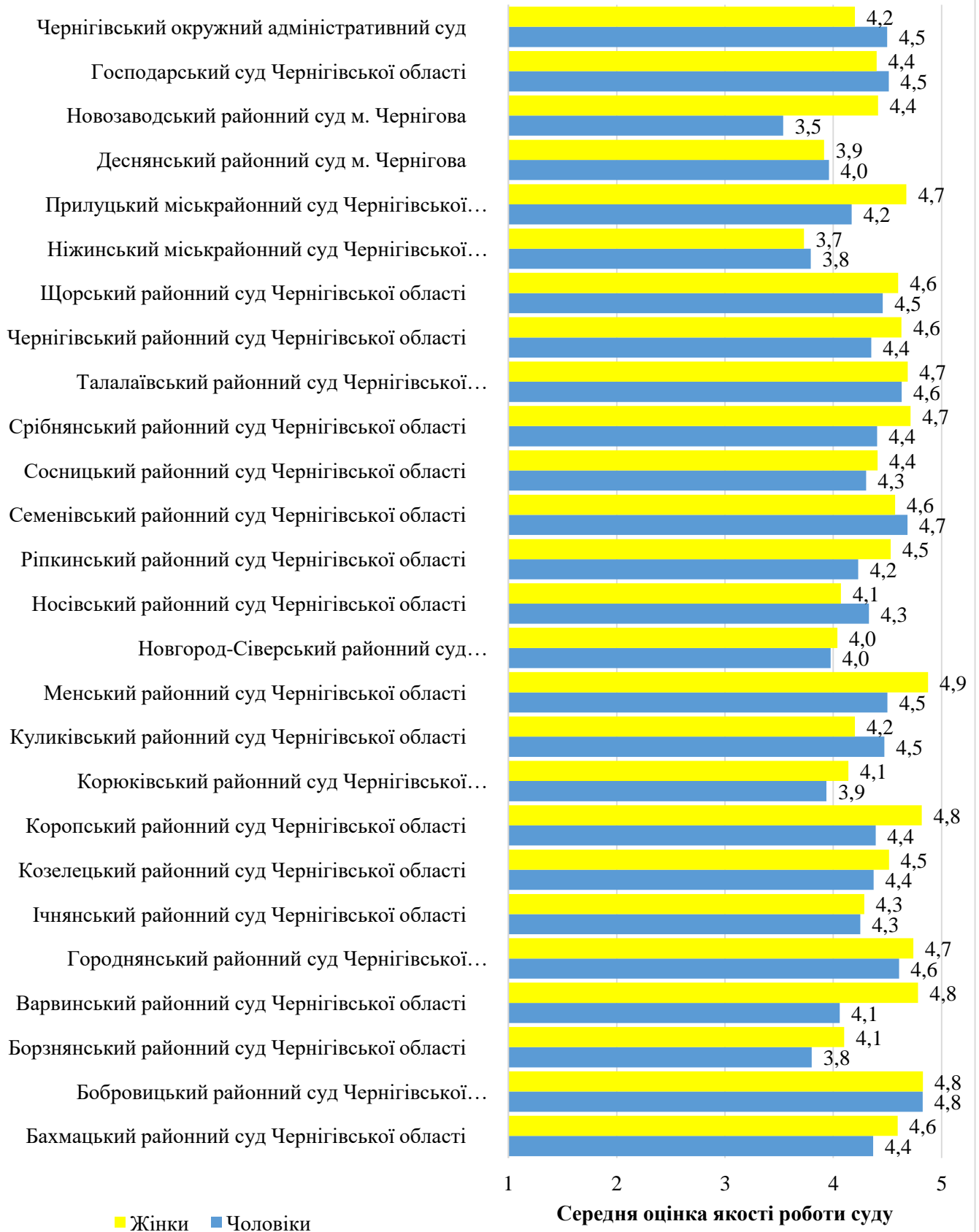


Рис. 2.2. Оцінки якості роботи судів Чернігівської області за статтю

Таким чином, гендерні відмінності у якості роботи суду практично відсутні у Бобровицькому, Ічнянському, Новгород-Сіверському районних судах Чернігівської області, в яких чоловіки та жінки оцінили діяльність суду на однаковому рівні.

Найбільш відмінними оцінки якості роботи суду між чоловіками та жінками виявлено в Новозаводському районному суді м. Чернігова, Прилуцькому міськрайонному суді Чернігівської області, Варвинському районному суді Чернігівської області.

Одним із основних завдань дослідження було визначення пріоритетних напрямків покращення якості роботи конкретного суду, базуючись на запропонованій системі вимірів якості. Так, для більшості судів області відвідувачі зазначили, що в першу чергу слід покращувати показники, які стосуються доступності суду (16 судів). Ще для 8 судів пріоритетним напрямком є покращення зручності та комфортності перебування в суді, для 1 суду на першому місці є покращення дотримання термінів судового розгляду, ще для 1 суду – сприяння роботі суддів. Найменше претензій у судах до виміру якості щодо сприйняття роботи працівників апарату суду та повноти та ясності інформації.

### **3. ЗАГАЛЬНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ТА ПРОПОЗИЦІЇ, які можуть бути використані кожним судом у своїй роботі для покращення якості функціонування суду**

- доступність суду;**
- зручність та комфортність перебування у суді;**
- повнота та ясність інформації;**
- дотримання термінів судового розгляду;**
- сприйняття роботи працівників апарату суду;**
- сприйняття роботи судді.**

#### **Для покращення доступності суду пропонуємо:**

Звернутись до органів місцевого самоврядування та органів внутрішніх справ з клопотанням у випадку відсутності про:

- підтримки та оновлення наявних інформаційних знаків та схем розміщення будівлі суду;
- встановлення зупинки поблизу суду;
- встановлення дорожніх знаків з назвою суду та його адресою на під'їздах до міста або на ключових поворотах, які дали б можливість дістатись до приміщення суду власним транспортом;
- облаштування місць для паркування автотранспорту біля приміщення суду таким чином, щоб він не заважав загальноміським транспортним потокам.
- організацію курсування громадського транспорту зручними для відвідувачів суду маршрутами;
- відновлення та врегулювання освітлення вулиці, на якій розташовано будівлю суду.

Направити інформаційну довідку в органи місцевого самоврядування Чернігівської області із інформацією про суд, його компетенцію, місце розташування суду з метою поширення даної інформації серед громадян, зокрема через сайти органів державної влади та місцевого самоврядування.

Розмістити на сторінці суду в мережі Інтернет та у приміщенні суду схему під'їзду до

суду із вказанням номерів маршрутів громадського транспорту.

Проаналізувати під час внутрішніх нарад рівень фізичної доступності людей з обмеженими можливостями до приміщення суду. Встановити пандус (по можливості) для можливості доступу інвалідів до будівлі суду. Залучити до цієї діяльності громадські організації, які об'єднують осіб з обмеженими фізичними можливостями.

Проаналізувати технічну можливість безперебійного прийому телефонних дзвінків протягом робочого дня (наприклад, виділити окрему «гарячу» телефонну лінію суду, забезпечити чергування персоналу в обідній час). Це дасть можливість зробити більш зручним і гнучким графік подачі позовних заяв та інших документів.

З метою подолання соціальних нерівностей у доступності судів залучати НГО до створення при судах безкоштовних консультаційних центрів, де найбільш вразливі прошарки населення можуть отримати якісну юридичну консультацію.

#### **Для покращення зручності та комфортності перебування у суді рекомендуємо:**

Розмістити у суді інформаційні вказівники про місце розташування кабінетів. Розробити систему вказівників в приміщенні суду для полегшення орієнтування відвідувачів в суді. На кожному поверсі перед входом у коридор облаштувати таблички-схеми розташування кабінетів, залів судових засідань, побутових приміщень (якщо такі вказівники відсутні).

Проаналізувати можливість збільшення зручних місць для очікування, оформлення документів, ознайомлення з матеріалами та підготовки до слухання (наприклад, забезпечити додаткові столи та стільці, виділити кімнату для роботи з документами тощо).

Звернутися до ТУ ДСА України в Чернігівській області з клопотанням виділити кошти для проведення ремонтних робіт, покращення матеріально-технічної бази (зокрема, закупити столи та стільці для відвідувачів, встановити прилади кондиціонування повітря у залах судових засідань тощо).

Звернути увагу технічного персоналу на постійний контроль за чистотою в приміщенні суду.

З метою уникнення ускладнень для відвідувачів в отриманні інформації про порядок платежів та здійснення таких платежів встановити спеціально обладнаний платіжний електронний термінал.

Розглянути можливість укласти угоду на конкурсній основі на оренду місця в приміщенні суду під кавовий автомат.

При можливості встановити прилади з питною водою, кавою.

Встановити вільний доступ до безпроводної мережі Інтернет (Wi-Fi).

Обстежити приміщення на предмет освітлення та забезпечити його покращення, зокрема зони роботи з інформаційними стендами та документами.

#### **Для покращення повноти та ясності інформації рекомендуємо:**

Проаналізувати можливості використання веб-сайту та його недоліки, намагатися покращити його технічну підтримку та інформативну й функціональну наповненість (зокрема, оперативно здійснювати оновлення інформації щодо судових засідань, оновлень законодавства, внесення судових рішень до Єдиного реєстру судових рішень).

Розмістити на інформаційних стендах інформацію про веб-адреси корисних для громадян інтернет - ресурсів, на яких можна віднайти цікаву та корисну правову чи процесуальну інформацію.

Постійно здійснювати моніторинг потреб відвідувачів суду в інформації. Розробити систему налагодження зворотного зв'язку з користувачами судових послуг через встановлення біля інформаційних стендів суду скриньок для повідомлень, відгуків, скарг на недобросовісну поведінку працівників суду та суддів, пропозицій щодо покращення роботи суду, листів вдячності за ефективну роботу та допомогу.

Слідкувати за постійним оновленням та наповненням інформаційних стендів. При потребі, розглянути можливість збільшення кількості інформаційних стендів.

Намагатися оперативно розміщувати на інформаційних стендах суду інформацію щодо графіку справ, призначених до розгляду, витяги з законодавства України та документів міжнародного права, які регулюють питання звернення до суду, та зразки процесуальних документів.

Поряд з інформацією щодо порядку сплати судових зборів та мита, розмістити роз'яснення щодо цілей платежів та різницю між ними і оплатою адвокатських послуг.

Створити інформаційно-консультаційний кабінет (службу, центр) з метою надання відвідувачам суду інформаційно-консультативної інформації, стандартизованих бланків заяв, скарг, клопотань до суду. Проаналізувати можливість залучення до цієї роботи волонтерської праці студентів юридичних факультетів в рамках їх практики під час навчання.

Проаналізувати ситуацію щодо надання консультацій відвідувачам суду в телефонному режимі. Визначити типові питання відвідувачів суду, які зазвичай задають в телефонному режимі, та розробити на них стандартні консультації. По можливості відкрити «гарячу» телефонну лінію для консультування громадськості.

Постійно працювати над вдосконаленням методів інформування громадськості щодо процедури звернення до суду. Наприклад, використовувати матеріали Проекту USAID «Справедливе правосуддя» та розміщувати його в місцевій газеті.

#### **Для кращого дотримання термінів судового розгляду рекомендуємо:**

Постійно здійснювати аналіз дотримання суддями процесуальних термінів судового розгляду та причин затримки/перенесення судових засідань, розробляти та використовувати в роботі стандартні процедури їх уникнення.

Звернути увагу суддів на необхідність більш чітко обґрунтовувати ухвали про перенесення розгляду справ.

Більш ретельно планувати порядок засідань та завчасно інформувати сторони про час початку та можливі затримки. По-можливості намагатися враховувати позиції сторін щодо часу засідання.

При формуванні графіків розгляду справ закладати люфт часу, який можливо буде використати для виключення затримок при початку розгляду справи.

У своїй роботі з громадськістю звертати увагу на додаткове роз'яснення впливу процесуальних норм на недотримання графіку судових засідань.

Запровадити практику попереднього інформування учасників судових справ щодо всіх аспектів їх перебігу. Вчасно та в повному обсязі інформувати сторони процесу про його хід.

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

Провести аудит процесу видачі судових рішень з тим, щоб встановити найбільш проблемні місця, які спричиняють порушення термінів видачі таких документів відвідувачам.

#### **Для покращення якості роботи працівників апарату суду пропонуємо:**

Розглянути можливість введення в постійну практику внутрішнього оцінювання працівників суду. На його основі формувати базу потреб персоналу в саморозвитку та покращенні навичок, зокрема з управління конфліктами, комунікацій з клієнтами, лідерства, а також сприяти їх задоволенню.

Для підвищення та вдосконалення професіоналізму працівників апарату суду сприяти їх участі в різного роду навчальних заходах, тренінгах, спрямованих на їх розвиток.

Працівникам канцелярії суду - за можливості надавати відвідувачам суду інформацію щодо загальних процесуальних питань роботи суду.

Помічникам суддів та секретарям - за можливості надавати інформацію по телефону



щодо дати та години призначення справ. Провести додаткове навчання (інструктаж) на предмет інформування клієнтів суду щодо загальних питань та стану їхньої справи в телефонному режимі.

Постійно наголошувати під час робочих нарад про потребу дотримуватись принципу рівності до усіх відвідувачів суду, незалежно від їхнього соціального статусу та виявляти коректність і ввічливість, бажання допомогти при спілкуванні з користувачами судових послуг, більш толерантно ставитись до людей похилого віку та людей з особливими потребами.

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.

### **Для покращення якості роботи суддів пропонуємо:**

Постійно контролювати завантаженість суддів з метою оптимізації їх робочого графіку. Зменшити навантаження суддів шляхом збільшення їх штату.

Суддям постійно дбати про вчасність та пунктуальність початку судового засідання відповідно до часу, зазначеного у графіку слухання справи.

Звернути увагу суддів на необхідність неухильного дотримання принципів об'єктивності при розгляді справ та неупередженого ставлення до учасників судового процесу, чіткого обґрунтування ухвал про перенесення розгляду справ, а також потреби постійного удосконалення своїх професійних знань.

Намагатися брати участь в різного роду навчально-тренувальних заходах щодо покращення навиків спілкування з клієнтами.

Гарантувати контроль об'єктивності розгляду судових справ шляхом співпраці з громадськістю, ЗМІ.

## **ПРОЕКТ «СПРАВЕДЛИВЕ ПРАВОСУДДЯ»**

Проект Агентства США з міжнародного розвитку (USAID) «Справедливе правосуддя» працює в Україні з жовтня 2011 року на підтримку судової реформи. Мета проекту – сприяти утвердженню верховенства права в Україні через зміцнення суддівської незалежності, підвищення рівня прозорості та підзвітності судової системи, підвищення рівня обізнаності громадян із діяльністю судової влади задля зростання довіри суспільства до неї. Діяльність проекту ґрунтується на досягненнях попереднього Проекту USAID «Україна: верховенство права», який реалізовувався з 2006 по вересень 2011 року в рамках Угоди про співробітництво між Урядом України та Урядом Сполучених Штатів. У вересні 2013 року Проект USAID «Справедливе правосуддя» було продовжено на три роки (з 1 жовтня 2013 року по 30 вересня 2016 року). У грудні 2014 року USAID розширило обсяг діяльності проекту, додавши низку завдань, пов'язаних із впровадженням Законів України «Про очищення влади» та «Про відновлення довіри до судової влади».

**Місія проекту:** сприяти демократичному та економічному розвитку України, надаючи допомогу в становленні справедливої, незалежної, прозорої та відповідальної судової системи.

**Бачення проекту:** ми працюємо заради утвердження в Україні незалежної судової влади на чолі з ефективними лідерами, якій довіряє українське суспільство.

**Завданнями проекту є сприяння:**

- гармонізації національної нормативно-правової бази по впровадженню судової реформи з європейськими та міжнародними стандартами у сфері підзвітності та незалежності судової влади;
- проведенню конституційної реформи;
- підвищенню рівня прозорості та підзвітності в діяльності ключових судових установ;
- вдосконаленню професіоналізму та ефективності в діяльності судової системи України;
- модернізації юридичної освіти;
- посиленню ролі громадських організацій у здійсненні моніторингу та підтримці судової реформи;
- запровадженню Законів «Про очищення влади» та «Про відновлення довіри до судової влади».

Проект активно співпрацює з Адміністрацією Президента України, Верховною Радою України, Верховним Судом України, Вищою кваліфікаційною комісією суддів України, Вищою радою юстиції, Вищим адміністративним судом України, Вищим спеціалізованим судом України з розгляду цивільних і кримінальних справ, Вищим господарським судом України, Державною судовою адміністрацією України, Конституційною комісією, Міністерством освіти і науки України, Міністерством юстиції України, Національною школою суддів України, Радою суддів України, неурядовими організаціями, вищими навчальними закладами, засобами масової інформації та іншими організаціями.

## СФЕРИ ДІЯЛЬНОСТІ ПРОЕКТУ

### **Вдосконалення нормативно-правової бази функціонування судової системи України**

- Забезпечення експертного супроводу в процесі перегляду з метою вдосконалення законів України «Про судоустрій і статус суддів», «Про вищу раду юстиції» та у проведенні конституційної реформи;
- Допомога партнерам у виробленні й ухваленні якісних законодавчих змін, сприятливих для реформування та модернізації судівництва;
- Залучення національних та іноземних експертів до неупередженого аналізу законодавчих ініціатив на предмет оцінки їх відповідності міжнародним і європейським стандартам щодо незалежності судової влади, реформування адвокатури та юридичної освіти;
- Сприяння у налагодженні суспільного діалогу через підтримку, організацію та проведення публічних заходів з широким залученням представників громадськості, медіа та експертного середовища до обговорення питань судово-правової реформи.

### **Добір суддів, етика та дисциплінарна відповідальність суддів**

- Сприяння якійсній та повній реалізації повноважними органами законодавчих вимог щодо конкурсного добору кандидатів для призначення на посаду судді з урахуванням їх професійних досягнень та особистих характеристик;
- Сприяння Вищій кваліфікаційній комісії суддів України у впровадженні системи оцінювання суддів в Україні з урахуванням вимог міжнародних та європейських стандартів;
- Експертна допомога партнерам у вдосконаленні процесу тестування та добору кандидатів на посаду судді;
- Посилення спроможності судової системи плекати засвоєння та дотримання суддями етичних стандартів;
- Підтримка органів суддівського самоврядування в реалізації положень нового Кодексу суддівської етики;
- Сприяння Вищій кваліфікаційній комісії суддів України у вдосконаленні внутрішніх процедур та дисциплінарної практики стосовно суддів через запозичення кращого досвіду аналогічних іноземних структур та застосування європейських стандартів у процесі опрацювання звернень (заяв) щодо неналежної поведінки суддів. Співпраця з Вищою радою юстиції по вдосконаленню її внутрішніх процедур та практики з повагою до гарантій незалежності суддів.

### **Підвищення професіоналізму суддів та працівників апарату суду**

- Експертна підтримка Національної школи суддів України в її інституційному становленні;
- Допомога Національній школі суддів України в розробці та впровадженні ключових навчальних програм як для аудиторного, так і дистанційного навчання для підвищення кваліфікації суддів і працівників апарату судів з питань професійної етики, написання судових рішень, верховенства права і прав людини, управління людськими ресурсами, комунікацій тощо;
- Налагодження процесу та формування програм для спеціальної підготовки кандидатів на посаду судді;
- Сприяння у формуванні корпусу викладачів з числа суддів та в підготовці й публікації навчальних матеріалів і посібників;
- Співпраця з галузевими міністерствами, українськими вузами та іншими донорами задля модернізації юридичної освіти.

### **Зміцнення інституційної спроможності установ судової влади**

- Підтримка органів суддівського самоврядування в їх інституційному становленні;
- Експертна допомога Раді суддів України та Державній судовій адміністрації України у розробці та практичному застосуванні системи показників для оцінки діяльності суду;
- Підтримка процесу реалізації довгострокового стратегічного плану розвитку судової системи;
- Сприяння вдосконаленню судового адміністрування;
- Сприяння в реалізації комунікаційної політики органами судової влади;
- Експертна допомога у виробленні та просуванні законодавчих змін щодо необхідності приведення бюджетного процесу судової влади у відповідність із принципами розподілу влад та незалежності судової гілки влади;
- Експертна та фінансова підтримка автоматизації робочих процесів в установах судової влади України.

### **Сприяння партнерам у втіленні на практиці Закону «Про очищення влади»**

- Вдосконалення положень Закону «Про очищення влади» та відповідного законодавчого поля;
- Зміцнення інституційної спроможності відповідальних за проведення люстрації установ в процесі перевірки державних службовців та суддів, покращення процедур люстрації та перевірки, вдосконалення формату функціонування Єдиного державного реєстру осіб, щодо яких застосовано положення Закону України «Про очищення влади»;
- Підвищення знань, удосконалення навичок та здібностей працівників відповідальних за проведення люстрації установ/органів в процесі перевірки державних службовців та суддів, що дозволить їм більш професійно та неупереджено здійснювати свою діяльність;
- Сприяння у підвищенні рівня поінформованості громадян про хід і стан процесу очищення влади;
- Залучення представників громадянського суспільства до моніторингу люстраційного процесу з метою формування довіри громадськості до нього.

### **Залучення громадянського суспільства до процесу реформування судової системи**

- Заохочення та підтримка інститутів громадянського суспільства у налагодженні діалогу з питань судової реформи з Урядом та Парламентом;
- Заохочення представників громадянського суспільства до діяльності в програмах громадянської освіти по просуванню новел та здобутків судової реформи;
- Підтримка участі неурядових організацій у проведенні незалежного моніторингу діяльності установ судової системи, якості й темпів впровадження судової реформи.

*Американський народ, через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) надає економічну та гуманітарну допомогу по всьому світу понад 50 років. В Україні допомога USAID надається у таких сферах, як: економічний розвиток, демократія та управління, охорона здоров'я і соціальний сектор. Додаткові відомості про програми USAID можна отримати у Відділі інформації та зв'язків з громадськістю USAID за телефоном (044) 521-57-41, на Інтернет-сторінці <http://ukraine.usaid.gov> або у соціальній мережі Facebook <http://www.facebook.com/USAIDUkraine>.*

### **Проект USAID «Справедливе правосуддя»**

вул. Івана Франка, 36, 3 поверх

Київ, Україна, 01030

тел./факс +38(044) 581-3303

[office@fair.org.ua](mailto:office@fair.org.ua); [www.fair.org.ua](http://www.fair.org.ua)

## ЧЕРНІГІВСЬКИЙ ГРОМАДСЬКИЙ КОМІТЕТ ЗАХИСТУ ПРАВ ЛЮДИНИ

Чернігівський громадський комітет захисту прав людини (ЧГКЗПЛ) є неполітичною, неурядовою, незалежною громадською організацією. Організація заснована в 1999 році.

Метою діяльності організації є захист громадянських, політичних, соціальних, економічних та інших прав і свобод людини.

Основні напрямки діяльності:

- надання безоплатної правової допомоги вразливим верствам населення;
- посилення правових можливостей та правова просвіта громадян;
- протидія катуванням та жорстокому поводженню, моніторинг місць несвободи;
- сприяння поліпшенню доступу до правосуддя і реформуванню судової системи України;
- захист прав виборців та моніторинг виборчого процесу;
- протидія корупції та захист прав землевласників;
- захист права на мирний протест та свободи зібрань;
- захист права на доступ до інформації;
- надання правової, соціальної та іншої допомоги біженцям, шукачам притулку та мігрантам;
- протидія торгівлі людьми та нелегальній міграції;
- боротьба з проявами ксенофобії, расизму, дискримінації та злочинами на ґрунті ненависті;

ЧГКЗПЛ за час своєї діяльності реалізовано понад 50 проектів та програм за підтримки міжнародних донорів, зокрема Європейської Союзу, Міжнародного фонду „Відродження”, Агентства США з міжнародного розвитку (USAID), Норвезького Гельсінкського комітету, Нідерландського Гельсінкського комітету, Американської асоціації юристів (ABA/ROLI), Швейцарського фонду співробітництва, Мережі громадянської дії проекту UCAN, УВКБ ООН, Посольства США в Україні, проекту «Гідна Україна», Міжнародної організації з міграції, Програми розвитку ООН в Україні, проекту «Правова країна», Канадського фонду підтримки місцевих ініціатив, Фонду прав людини Посольства Нідерландів в Україні тощо. ЧГКЗПЛ є співзасновником та членом Української Гельсінської спілки з прав людини [www.helsinki.org.ua](http://www.helsinki.org.ua).

### Контакти:

Чернігівський громадський комітет захисту прав людини

Адреса: вул. Гонча 57/1, м. Чернігів, 14000

Тел./факс: +380 462 625-381

E-mail: [protection.ua@gmail.com](mailto:protection.ua@gmail.com)

Web-site: [www.protection.org.ua](http://www.protection.org.ua)

