**ЗВІТ**

**щодо результатів опитування відвідувачів**

**Закарпатського окружного адміністративного суду**

**стосовно якості функціонування суду**

Відповідно до рішення Ради суддів України від 17 вересня 2018 року №53 та наказу голови Закарпатського окружного адміністративного суду №15/О від 08.04.2025 року в період з 15 квітня по 15 травня 2025 року в суді проводилося опитування  відвідувачів – учасників судових проваджень шляхом анонімного анкетування за картками громадського звітування (КГЗ).

За час проведення опитування в ньому взяли участь **33** відвідувачі суду. Результати цього дослідження презентовані в цьому звіті.

 Варто відмітити, що більшість анкет заповнені відвідувачами суду в приміщенні на вул. Загорській, 30, що, безумовно, вплинуло на загальні результати опитування.

Загалом відвідувачі суду скептично віднеслися до опитування, що пояснює досить малу кількість респондентів за цілий місяць анкетування.

***1. Загальна характеристика опитаних відвідувачів суду наведено в Таблиці 1.***

*Таблиця 1*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Стать** | Чоловіча – 91% | Жіноча – 9% |
| **Вік** | 18-25 р. – 55% | 26-39 р. – 18% | 40-59 років – 0% | 60 років і старше – 27% |
| **Рівень освіти** | Середня - 27% | Базова вища – 9% | Повна вища – 64% |
| **Наявність вищої юридичної освіти** | Так – 54% | Ні – 46% |

Примітно, що переважна більшість респондентів, що взяли участь в опитуванні, представляють в суді інших осіб - є адвокатами, юристами, юрисконсультами (24 респонденти або 72% опитаних), і ще 9 респондентів (27%) представляють себе особисто.

Варто зазначити, що майже всі опитані (90%) вважають себе обізнаними з роботою суду та суддів у цілому: 45% - цілком обізнані та 45% - загалом обізнані. Троє респондентів (10%) обрали варіант відповіді – «майже не обізнаний».

Крім цього, 72% опитаних проживають в місті Ужгороді, а інші 28% - в інших населених пунктах. 63% респондентів визначили свій майновий стан як вище середнього або заможній, 37% - «нижче середнього» і «бідний».

***2. Загальна оцінка якості роботи суду.***

Загалом учасники судових процесів високо оцінили якість роботи Закарпатського окружного адміністративного суду. На відміну від попередніх опитувань 6 респондентів (18%) не змогли оцінити роботу суду і обрали варіант «Не можу відповісти»

З 33 опитаних 18 респондентів вказали оцінку «4» –«добре», 9 респондентів вказали оцінку «5» – «відмінно», що становить 82% від загальної кількості опитаних. Середня оцінка якості роботи суду від учасників анкетування (тих хто зміг визначитись) становить 4,33 бали за п’ятибальною системою. У 2023 році середня оцінка якості роботи суду становила 4,63 бали. Загальна оцінка якості роботи суду відображена на Гістограмі 1.

*Гістограма 1*

***3. Доступність, зручність і комфортність перебування у суді.***

У цілому, відвідувачі задоволені рівнем доступності суду, зручністю і комфортністю перебування в ньому: інтегральна оцінка за доступність «4,32», за зручність та комфортність загальне значення становить «4,40». Найнижча середня оцінка з даного розділу на питання: «Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду?» - «3,22». Така оцінка пояснюється збільшенням кількості відвідувачів суду на власному автомобільному транспорті. Крім цього, Департамент міської інфраструктури Ужгородської міської ради з мотивів безпеки пішоходів здійснив переоблаштування парковки суду біля будівлі по вулиці Загорській, реалізувавши один заїзд до парко місць замість двох, як було раніше. Це звісно вплинуло на зручність паркування. В той же час, на питання «Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом?» 15 респондентів не змогли надати відповідь.

 Найвищі ж оцінки по категоріях: «Чи легко Вам було знайти будівлю суду» - «5,00» та «Чи давав графік роботи канцелярії суду можливість вчасно та безперешкодно вирішувати Ваші справи в суді?» - «4,90».

***4. Повнота та ясність інформації в суді.***

У цілому  респонденти високо оцінили повноту викладення та ясність інформації в Закарпатському окружному адміністративному суді (інтегральна оцінка «4,29»). Найбільш проблемним показником у цьому блоці, на думку учасників судових проваджень, є розміщення інформації на веб-сторінці суду (оцінка «3,75»). Однак 15 респондентів з 33 (45%) ніколи не користувалися сторінкою суду в мережі Інтернет. В той же час відвідувачів цілком задовольняє наявна в суді інформація на стендах (інформація для громадян, зразки заяв, правила допуску, плани евакуації тощо). Показово, що в 2023 році ситуація була протилежною – найнижча оцінка за стенди, а найвища за сторінку в інтернеті.

***5. Сприйняття роботи суддів і працівників апарату суду.***

Відвідувачі суду загалом добре оцінюють роботу працівників апарату, тому загальна оцінка даного блоку становить 4,64 бали. Роботу суддів Закарпатського окружного адміністративного суду сприймають ще краще - інтегральне значення по всім показникам становить 4,84 бали. Найнижчі показники з цього блоку в працівників апарату по питанню «Чи старанно працювали працівники суду та не припускалися помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків?» – «4,22», а в суддів - щодо надання можливостей сторонами обґрунтувати свою позицію – середня оцінка «4,75».

***6. Якості роботи суду, які слід покращувати в першу чергу.***

  В блоці 3 анкети споживачам було запропоновано проставити в порядку важливості ранги навпроти якостей роботи суду, які необхідно покращувати. При обробці результатів опитування було використано наступний метод аналізу:

* якості навпроти якої респонденти ставили «1» (покращувати в першу чергу) присвоювалось 10 балів;
* навпроти якої «2» - 8 балів;
* «3» - 6 балів;
* «4» - 4 бали;
* «5» - 2 бали;
* «6», «7» - 0 балів.

Узагальнення рекомендацій респондентів щодо якостей роботи суду, які необхідно покращувати, відображено в Таблиці 2.

*Таблиця 2*

|  |  |
| --- | --- |
| **Вимір якості** | **Кількість****балів** |
| Дотримання термінів судового розгляду | 100 |
| Повнота та ясність інформації | 70 |
| Доступність суду | 70 |
| Якість роботи судді | 66 |
| Якість роботи працівників апарату суду | 60 |
| Зручність та комфортність перебування у суді | 56 |

Як видно з таблиці, до якості роботи суддів та працівників апарату суду зауважень у відвідувачів найменше. Влаштовує також зручність та комфортність перебування в суді. В першу чергу, на думку громадян, слід покращувати дотримання термінів розгляду справ.

***7. Рекомендації учасників опитування***

В останньому розділі анкети респондентам було запропоновано вказати конкретні зміни необхідні для покращення роботи суду. Учасники судових проваджень надали наступні рекомендації  для покращення якості надання судових послуг:

1. покращення матеріально-технічного оснащення суду;
2. підвищити заробітні плати працівникам суду;
3. збільшити кількість суддів;
4. створення окремої кімнати для сторін та адвокатів;
5. дотримуватись строків розгляду адміністративних справ (особливо в спрощеному провадженні);
6. облаштувати більше місць для очікування та паркомісць для автомобілів.

Проведене опитування дає можливість зробити висновок про те, що організація роботи суду здійснюється загалом на високому рівні. Узагальнення даних анкетування дозволяє виокремити ті напрямки роботи суду, які необхідно покращувати в першу чергу, а врахування конкретних рекомендацій відвідувачів в подальшій роботі суду, на нашу думку, не тільки полегшить учасникам судового процесу реалізацію захисту своїх законних прав та інтересів, а й збільшить довіру громадян до правосуддя в цілому.

**Дякуємо за Вашу участь в опитуванні.**