



**ПРОЕКТ «СПРАВЕДЛИВЕ ПРАВОСУДДЯ»**



**ТВОРЧИЙ ЦЕНТР ТЦК**

**БФ «ТВОРЧИЙ ЦЕНТР ТЦК»**

# **ОЦІНКА ЗАДОВОЛЕНOSTІ ГРОМАДЯН ЯКІСТЮ ОКРЕМИХ АСПЕКТІВ ФУНКЦІОНУВАННЯ СУДІВ ОДЕСЬКОЇ ОБЛАСТІ**



**USAID**  
ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ



ТВОРЧИЙ ЦЕНТР ТЦК

**ПРОЕКТ «СПРАВЕДЛИВЕ ПРАВОСУДДЯ»**

**ОЦІНКА РІВНЯ ЗАДОВОЛЕНOSTІ ГРОМАДЯН  
ЯКІСТЮ ОКРЕМИХ АСПЕКТІВ ФУНКЦІОНУВАННЯ  
СУДІВ ОДЕСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

**Аналітичний звіт**

**КИЇВ**

**2015**

**Оцінка рівня задоволеності громадян якістю окремих аспектів функціонування судів Одеської області: аналітичний звіт / Проект «Справедливе правосуддя», БФ «Творчий центр ТЦК» : В. Купрій, О. Бікла. – Київ, 2015. – 68 с.**

**У виданні представлено результати опитування громадської думки з використанням методики карток громадянського звітування щодо оцінки якості окремих аспектів діяльності судів Одеської області, що проводилося у 2015 році.**

**Видання призначено для суддів, працівників апарату судів, громадських активістів, дослідників судової системи та інших осіб.**



## **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.**

© USAID, 2015  
© Проект USAID «Справедливе правосуддя», 2015  
© БФ «Творчий центр ТЦК», 2015

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП .....</b>	<b>4</b>
<b>1.АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ОПИТУВАННЯ В СУДАХ ОДЕСЬКОЇ ОБЛАСТІ.....</b>	<b>6</b>
1.1. Одеський апеляційний адміністративний суд .....	6
1.2.Одеський окружний адміністративний суд .....	8
1.3.Одеський апеляційний господарський суд .....	10
1.4.Господарський суд Одеської області .....	12
1.5.Апеляційний суд Одеської області .....	14
1.6.Арцизький районний суд Одеської області .....	17
1.7.Балтський районний суд Одеської області .....	19
1.8.Білгород-Дністровський міськрайонний суд Одеської області .....	21
1.9.Біляївський районний суд Одеської області .....	23
1.10. Іванівський районний суд Одеської області .....	25
1.11. Ізмаїльський міськрайонний суд Одеської області .....	27
1.12. Іллічівський міський суд Одеської області .....	29
1.13. Київський районний суд міста Одеси .....	31
1.14. Кілійський районний суд Одеської області .....	33
1.15. Комінтернівський районний суд Одеської області .....	35
1.16. Любашівський районний суд Одеської області.....	37
1.17. Малиновський районний суд міста Одеси.....	39
1.18. Овідіопольський районний суд Одеської області .....	41
1.19. Приморський районний суд міста Одеси.....	43
1.20. Ренійський районний суд Одеської області.....	46
1.21. Роздільнянський районний суд Одеської області .....	48
1.22. Саратський районний суд Одеської області .....	50
1.23. Суворовський районний суд міста Одеси.....	52
1.24. Татарбунарський районний суд Одеської області.....	54
1.25. Теплодарський міський суд Одеської області .....	56
1.26. Ширяївський районний суд Одеської області .....	58
1.27. Южний міський суд Одеської області.....	60
<b>2. УЗАГАЛЬНЮЮЧІ ВИСНОВКИ ПО СУДАХ ОДЕСЬКОЇ ОБЛАСТІ .....</b>	<b>62</b>
<b>ІНФОРМАЦІЯ ПРО ПРОЕКТ «СПРАВЕДЛИВЕ ПРАВОСУДДЯ».....</b>	<b>65</b>
<b>ІНФОРМАЦІЯ ПРО БФ «ТВОРЧИЙ ЦЕНТР ТЦК» .....</b>	<b>67</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 Досконалість 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 досконалість 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 визначити 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 липня 2015 року опитування було проведено у 49 судах 15 регіонів України. За методикою КГЗ оцінка роботи суду з точки зору користувача його послуг здійснюється за такими критеріями, як доступ до приміщень суду та судової інформації, робота суддів і працівників суду, своєчасність прийняття рішень та якість судових рішень.

22 лютого 2013 року XI черговий з'їзд суддів України, найвищий орган суддівського самоврядування, схвалив Стратегічний план розвитку судової влади на 2013 – 2015 роки, пункт 6.2. якого містить наступну рекомендацію: «Використовувати результати внутрішнього та зовнішнього оцінювання роботи суду для удосконалення функціонування суду та здійснення судових процедур» ([http://www.fair.org.ua/content/library\\_doc/Strategic\\_Plan\\_for\\_Ukrainian\\_Judiciary\\_UKR.pdf](http://www.fair.org.ua/content/library_doc/Strategic_Plan_for_Ukrainian_Judiciary_UKR.pdf)).

У лютому 2015 року Проект USAID «Справедливе правосуддя» підтримав ініціативи семи громадських організацій провести опитування громадян щодо їх задоволеності якістю функціонування судів з використанням методології КГЗ в усіх судах, розташованих в семи областях України (Івано-Франківська, Львівська, Черкаська, Чернівецька, Харківська, Сумська та Одеська області).

Крім того, 2 квітня 2015 року Рада суддів України 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>).

**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:

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

Також методологією передбачено оцінювання якості судового рішення.

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.

У другій половині квітня – першій половині травня 2015 року групою спеціально підготовлених інтерв'юерів здійснено опитування в середньому по 70 респондентів - відвідувачів (мінімальний обсяг вибірки) 27 судів Одеської області. Опитування проводилися безпосередньо в приміщеннях судів шляхом індивідуального особистого інтерв'ю. У ході опитування інтерв'юерами було зафіксовано близько 25,9% відмов від участі в опитуванні. Це пояснюється тим, що в суді відвідувачі обмежені у часі. Також багато людей в приміщенні суду і респонденти не хочуть привертати до себе увагу. Серед головних причин: небажання висловлювати незнайомцю-інтерв'юєру 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 Одеської області, яке було проведене громадською організацією БФ «Творчий центр ТЦК» у квітні – травні 2015 р. на основі методології карток громадянського звітування (надалі – «КГЗ»), що є інструментом зовнішньої оцінки якості роботи суду.

# 1. 1. АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ОПИТУВАННЯ В СУДАХ ОДЕСЬКОЇ ОБЛАСТІ

## 1.1. ОДЕСЬКИЙ АПЕЛЯЦІЙНИЙ АДМІНІСТРАТИВНИЙ СУД

Загальна площа будівлі Одеського апеляційного адміністративного суду 1578,9 кв. м, містить 7 залів судових засідань. Станом на 1 червня 2015 року штат суду складала 37 суддів та 137 працівників апарату суду. Кількість справ і матеріалів, що надійшли до суду в 2014 р. – 11954 справ і матеріалів.

Більшість опитаних – чоловіки (62,9%). Найбільш представлені респонденти з вищою освітою (95,7%), а 88,6% мають вищу юридичну освіту.

22,9% респондентів представляють в суді особисто себе, ще 72,9% – інтереси інших осіб. Для 1,4% опитаних – це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками 45,7% респондентів, а 85,7% – брали участь у судовому процесі 6 разів і більше. В основному всі відвідувачі (98,6%) – учасники адміністративного процесу. У 78,6% респондентів справа знаходиться на стадії розгляду, у кожного п'ятого респондента розгляд справи завершено, і для 1,4% опитаних розгляд справи ще не розпочато.

Лише 4,3% опитаних є цілком обізнаними з роботою суду, ще 5,7% – загалом обізнані, а всі інші 90% респондентів майже нічого не знають або зовсім не обізнані із роботою суду та суддів.

Переважає більшість респондентів (72,9%) в цілому оцінили якість роботи Одеського апеляційного адміністративного суду на «добре» або «відмінно», і 4,3% опитаних – на «погано» або «дуже погано». За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 3,9 балів.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості у порівнянні із найвищими оцінками по Одеській області представлено в табл. 1.1.

**Таблиця 1.1. Якість роботи Одеського апеляційного адміністративного суду за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою) у порівнянні із найвищими оцінками по області**

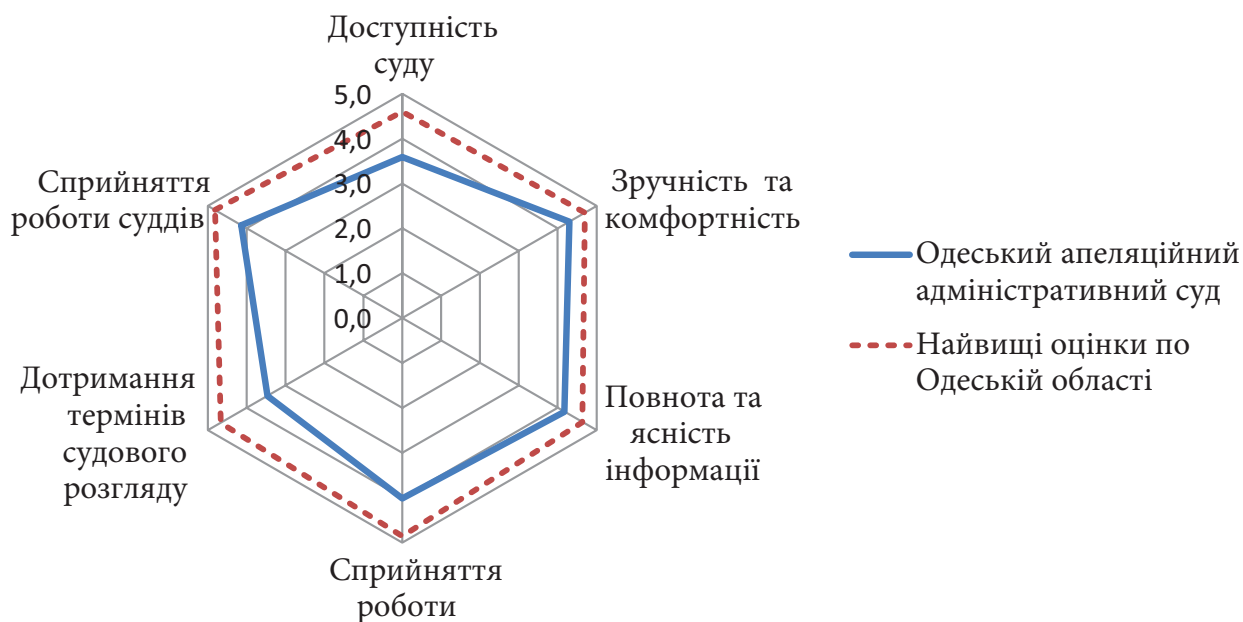
Виміри якості	Одеський апеляційний адміністративний суд	Найвищі оцінки по Одеській області
Доступність суду	3,6	4,6
Зручність та комфортність	4,3	4,7
Повнота та ясність інформації	4,2	4,6
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,0	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	3,5	4,7
Сприйняття роботи суддів	4,1	4,8

Таким чином, в Одеському апеляційному адміністративному суді найкраще забезпечуються показники зручності та комфортності (проте є декілька побажань щодо достатності зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання), а також сприйняття роботи суддів, працівників апарату суду, повнота та ясність інформації.

Не найкращим чином забезпечується доступність суду та дотримання термінів судового розгляду справ. Особливо критично оцінено доступність суду для людей з обмеженими можливостями (74,3% респондентів висловили негативну оцінку). Більше половини опитаних зазначили, що останнє засідання у їх справі розпочалося невчасно (не у відповідності до графіку).

На рис. 1.1. проілюстровано, за якими напрямками Одеський апеляційний адміністративний суд має удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.

**Рисунок 1.1. Якість роботи Одеського апеляційного адміністративного суду за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою) у порівнянні із найвищими оцінками по області**



Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Одеського апеляційного адміністративного суду, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на такі: переглянути підходи у плануванні графіку судових засідань (призначати не усім на один час, а індивідуально, враховуючи, що серед відвідувачів та учасників процесу достатня кількість людей з-поза меж міста Одеси), встановити кавові апарати; облаштувати в приміщенні суду зону доступу до Wi-Fi, установити термінал для сплати судових зборів, збільшити кількість кімнат для очікування та підготовки до судових засідань.

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

- провести аудит доступності приміщення суду для людей з обмеженими можливостями, залучивши до цього в тому числі й громадські організації у відповідній сфері;
- переглянути графіки слухань, зробити їх більш реалістичними, в подальшому за можливості врахувати побажання сторін (особливо для учасників з інших населених пунктів);
- збільшити кількість місць (кімнат) для очікування та підготовки до розгляду справи, роботи з документами;
- облаштувати в приміщенні суду зону доступу до Wi-Fi.

## 1.2. ОДЕСЬКИЙ ОКРУЖНИЙ АДМІНІСТРАТИВНИЙ СУД

Загальна площа будівлі Одеського окружного адміністративного суду 6116 кв. м., містить 28 залів судових засідань. Станом на 01 червня 2015 року штат суду становили 33 судді та 116 працівників апарату суду. Кількість справ і матеріалів, що надійшли до суду в 2014 р. – 8841 справ.

Більшість опитаних – чоловіки (61,4%). Найбільш представлені респонденти з вищою освітою (95,7%), а 82,9% мають вищу юридичну освіту.

62,9% респондентів представляють в суді особисто себе, ще 28,6% – інтереси інших осіб. Для 5,7% опитаних – це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками 5,7% респондентів, а 88,6% – брали участь у судовому процесі 6 разів і більше. Переважна частка відвідувачів (98,6%) – учасники адміністративного процесу. У більше половини респондентів (67,1%) справа знаходиться на стадії розгляду, у 14,3% респондентів розгляд справи завершено, і для 18,6% – розгляд справи ще не розпочато.

Лише 4,3% опитаних є цілком обізнаними з роботою суду, 1,4% – загалом обізнані, а 91,4% респондентів майже нічого не знає або зовсім не обізнані із роботою суду.

Три чверті респондентів (75,7%) в цілому оцінили якість роботи Одеського окружного адміністративного суду на «добре» або «відмінно», і ніхто з опитаних відвідувачів суду – на «дуже погано». За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,1 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості у порівнянні із найвищими оцінками по Одеській області представлено в табл. 1.2.

**Таблиця 1.2. Якість роботи Одеського окружного адміністративного суду за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою) у порівнянні із найвищими оцінками по області**

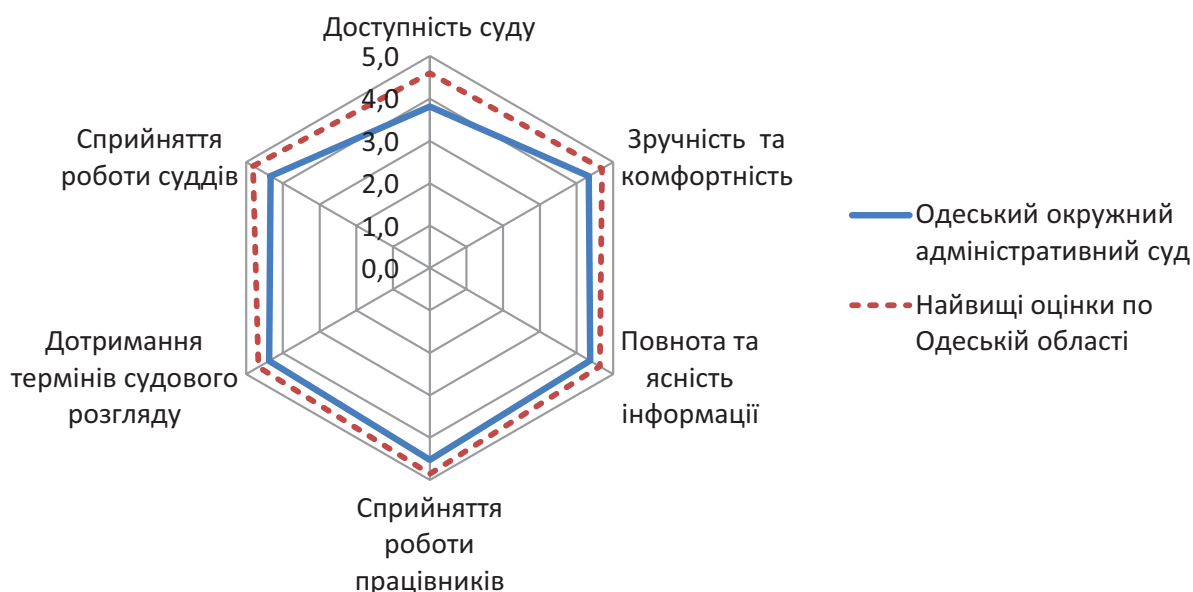
Виміри якості	Одеський окружний адміністративний суд	Найвищі оцінки по Одеській області
Доступність суду	3,8	4,6
Зручність та комфортність	4,3	4,7
Повнота та ясність інформації	4,6	4,6
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,5	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	4,4	4,7
Сприйняття роботи суддів	4,3	4,8

Таким чином, в Одеському окружному адміністративному суді найкраще забезпечуються показники сприйняття роботи працівників апарату суду (за цим виміром висловлено лише позитивні оцінки), дотримання термінів судового розгляду, повнота та ясність інформації (наявна в суді інформація щодо правил допуску в суд та перебування ньому, розташування кабінетів, залів судових засідань, порядок судових зборів та мита та інш.).

Не найкращим чином в суді забезпечується доступність суду. Респонденти розділилися в оцінці того, наскільки люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду. Також 28,5% опитаних зазначили, що вони не можуть собі дозволити витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) у разі необхідності.

На рис. 1.2. проілюстровано, за якими напрямками Одеський окружний адміністративний суд має удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.

**Рисунок 1.2. Якість роботи Одеського окружного адміністративного суду за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою) у порівнянні із найвищими оцінками по області**



Серед зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Одеського окружного адміністративного суду, які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на: необхідність дотримання суддями принципів неупередженості та незалежності при розгляді справ, встановити копіювальний апарат для загального користування, покращити асортимент кафетерію, переглянути місце розташування канцелярії, зробивши його більш зручним саме для відвідувачів.

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

- збільшити швидкість Інтернету загального доступу;
- переглянути місце розташування канцелярії (як варіант, перенісши її на перший поверх чи в інше місце, яке більш вільне для доступу відвідувачів);
- передбачити можливість встановлення копіювального апарату для загального користування відвідувачами за додаткову оплату такої послуги.

### 1.3.ОДЕСЬКИЙ АПЕЛЯЦІЙНИЙ ГОСПОДАРСЬКИЙ СУД

Одеський апеляційний господарський суд Одеської області та Господарський суд Одеської області розміщені в одній будівлі, загальна площа якого складає 8300,6 кв. м, містить 10 залів судових засідань. Станом на 1 червня 2015 року штат суду склали 36 суддів та 131 працівник апарату суду. Кількість справ і матеріалів, що надійшли до суду в 2014 р. – 6168 справ.

Більшість опитаних – чоловіки (61,4%). Найбільш представлені респонденти з вищою освітою (92,9%), а 75,7% мають вищу юридичну освіту.

27,1% респондентів представляють в суді особисто себе, ще 72,9% – інтереси інших осіб. Для 2,9% опитаних – це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками 15,7%, а переважна більшість (81,4%) – брали участь у судовому процесі 6 разів і більше. У майже три чверті респондентів (75,7%) справа знаходиться на стадії розгляду, у 7,1% респондентів розгляд справи завершено, і для 17,1% розгляд справи ще не розпочато.

Ніхто з опитаних не є цілком обізнаним з роботою суду, лише 11,4% – загалом обізнані, 28,6% респондентів майже нічого не знають про роботу суду та суддів. Більшість респондентів (60%) зовсім не обізнані із роботою суду.

Переважає більшість респондентів (85,7%) в цілому оцінили якість роботи Одеського апеляційного господарського суду на «добре» або «відмінно», 5,7% опитаних – на «погано» і 1,4% – на «дуже погано». За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,3 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості у порівнянні із найвищими оцінками по Одеській області представлено в табл.1.3.

**Таблиця 1.3. Якість роботи Одеського апеляційного господарського суду за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою) у порівнянні із найвищими оцінками по області**

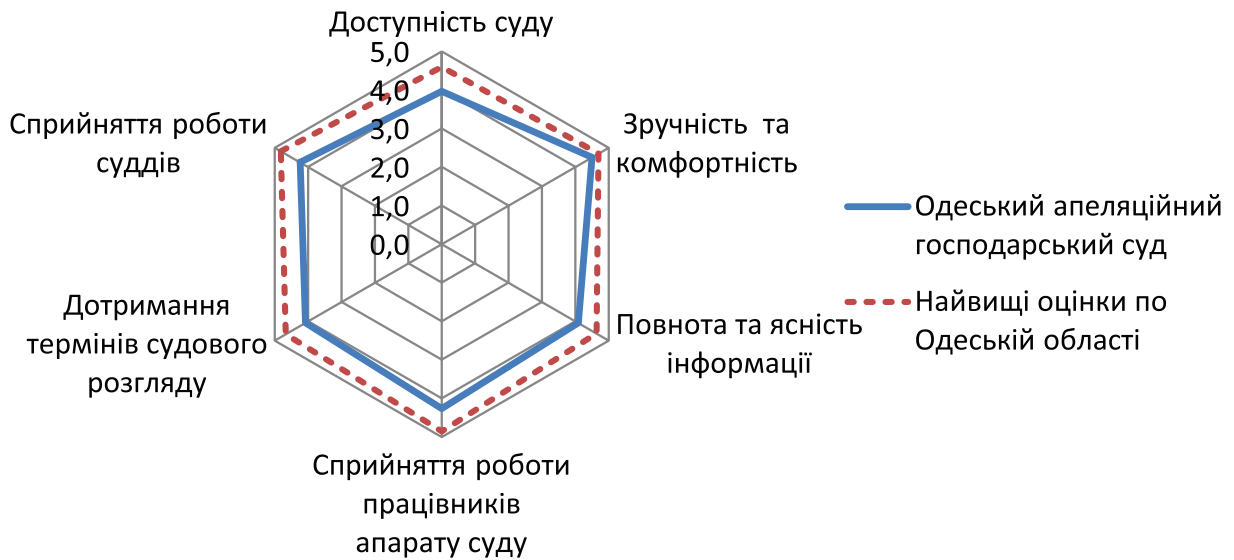
Виміри якості	Одеський апеляційний господарський суд	Найвищі оцінки по Одеській області
Доступність суду	4,0	4,6
Зручність та комфортність	4,5	4,7
Повнота та ясність інформації	4,1	4,6
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,3	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	4,1	4,7
Сприйняття роботи суддів	4,2	4,8

Таким чином, в Одеському апеляційному господарському суді найкраще забезпечуються показники зручності та комфортності (особливо відвідувачі задоволені чистотою та прибраністю приміщень). Також до позитивів можна віднести те, що відвідувачі високо оцінюють сприйняття роботи працівників апарату суду.

Не найкращим чином в суді забезпечується повнота та ясність інформації (недостатньо представлені на інформаційних стендах зразки документів), доступність суду (найбільш критично оцінено наявність безбар'єрного середовища для людей з обмеженими фізичними можливостями).

На рис. 1.3. проілюстровано, за якими напрямками Одеський апеляційний господарський суд має удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.

**Рисунок 1.3. Якість роботи Одеського апеляційного господарського суду за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою) у порівнянні із найвищими оцінками по області**



Серед зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Одеського апеляційного господарського суду, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на такі: облаштування третього, четвертого та п'ятого поверхів достатньою кількістю столів для роботи відвідувачів з матеріалами та документами, працівникам апарату суду виявляти більшу повагу у спілкуванні з відвідувачами суду, забезпечити більш ретельно чистоту та прибраність туалетних кімнат.

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

- провести спільно з громадськими організаціями аудит доступності приміщення для людей з обмеженими можливостями та за його результатами розробити план дій;
- передбачити більшу кількість столів на третьому, четвертому та п'ятому поверхах;
- забезпечити ретельніше прибирання в туалетних кімнатах;
- провести додатковий інструктаж чи навчання працівників апарату суду щодо етики спілкування з відвідувачами суду.

## 1.4. ГОСПОДАРСЬКИЙ СУД ОДЕСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Адміністративний будинок, в якому розміщується Господарський суд Одеської області та Одеський апеляційний господарський суд, має площу 8300,6 кв. м. Господарський суд Одеської області розташований на четвертому, п'ятому поверхах та займає 3022,3 кв. м. Кількість залів судових засідань – 7 та 5 залів знаходяться у спільному користуванні. Станом на 01 червня 2015 року штат суду становили 38 суддів та 147 штатних одиниць. Упродовж 2014 року до суду надійшло 14039 справ та матеріалів.

Більшість опитаних – чоловіки (64,3%). Майже всі представлені респонденти з вищою освітою (94,3%), а 85,7% мають вищу юридичну освіту.

60% респондентів представляють в суді інтереси інших осіб, ще 31,4% – особисто себе. Для 5,7% опитаних – це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками також 5,7% опитаних, переважна більшість (88,6%) – брали участь у судовому процесі 6 разів і більше. У більшості респондентів (64,3%) справа знаходиться на стадії розгляду, у 12,9% респондентів розгляд справи завершено, і для 22,9% розгляд справи ще не розпочато.

Ніхто з опитаних не є цілком обізнаними з роботою суду. Проте 5,7% – загалом обізнані. Майже кожен третій респондент майже нічого не знає про роботу суду та суддів. Більшість респондентів (61,4%) зовсім не обізнані із роботою суду.

Майже всі респонденти (92,8%) в цілому оцінили якість роботи Господарського суду Одеської області на «добре» або «відмінно», і лише 2,8% відвідувачів суду – на «погано» або «дуже погано». За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,5 балів.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості у порівнянні із найвищими оцінками по Одеській області представлено в табл.1.4.

**Таблиця 1.4. Якість роботи Господарського суду Одеської області за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою) у порівнянні із найвищими оцінками по області**

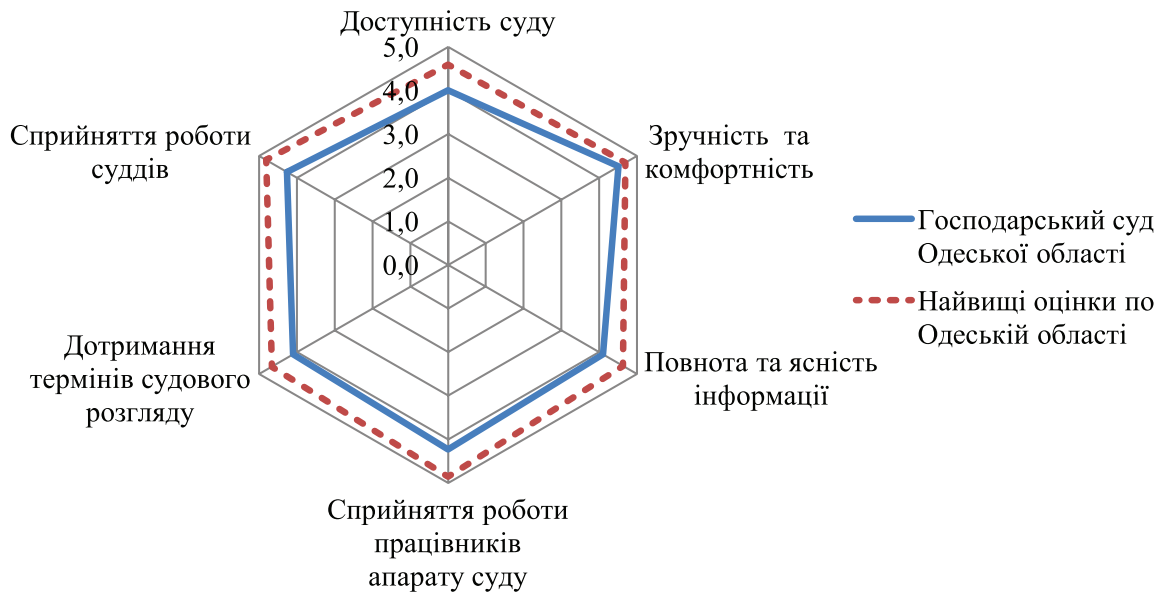
Виміри якості	Господарський суд Одеської області	Найвищі оцінки по Одеській області
Доступність суду	4,0	4,6
Зручність та комфортність	4,5	4,7
Повнота та ясність інформації	4,1	4,6
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,2	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	4,1	4,7
Сприйняття роботи суддів	4,3	4,8

Таким чином, в Господарському суді Одеської області найкраще забезпечуються показники зручності та комфортності (особливо респонденти задоволені достатністю зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання), а також сприйняття роботи суддів та працівників апарату суду. Слід також звернути увагу, що у відвідувачів схвальні оцінки отримала практика надання повних текстів судових рішень.

Не найкращим чином в суді забезпечується доступність суду та дотримання термінів судового розгляду. Зокрема, майже 55% респондентів зазначили, що люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду та користуватися послугами суду. Частково ця проблема пов'язується з тим, що суд знаходиться в приміщенні з іншим судом і це ускладнює вирішення. Крім того, відвідувачі зазначають про брак достатньої кількості залів судових засідань.

На рис. 1.4. проілюстровано, за якими напрямками Господарський суд Одеської області має удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.

**Рисунок 1.4. Якість роботи Господарського суду Одеської області за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою) у порівнянні із найвищими оцінками по області**



Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Господарського суду Одеської області, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на налагодження ефективної комунікації з помічниками суддів (не завжди можна додзвонитися респондентам), більше використовувати електронну пошту у комунікації. У суді існує проблема браку достатньої кількості виділених телефонних ліній міського телефонного зв'язку, що призводить до виникнення проблем у комунікації між працівниками апарату суду та громадянами.

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

- оновити веб-сторінку суду, розмістивши на ній інформацію про те, що при телефонуванні до суду за вказаними на сайті номерами, спрацьовує функція, що після третього гудка автоматично відбувається переадресація на телефони помічників суддів;
- вжити заходів щодо збільшення кількості виділених телефонних ліній;
- збільшити кількість залів судових засідань;
- на скляних міжповерхових дверях розмістити повідомлення-попередження, що двері скляні.

## 1.5. АПЕЛЯЦІЙНИЙ СУД ОДЕСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Загальна площа будівлі Апеляційного суду Одеської області 8216 кв. м., містить 14 залів судових засідань. Станом на 01 червня 2015 року штат суду становили 75 суддів та 174 працівника апарату суду. Кількість справ і матеріалів, що надійшли до суду в 2014 р. – 13974 справи.

Серед опитаних більшість – жінки (57,1%). Найбільш представлені респонденти з вищою освітою (74,3%), а більшість (55,7%) мають вищу юридичну освіту.

Більше половини (57,1%) респондентів представляють в суді особисто себе, ще 42,9% – інтереси інших осіб. Для 14,3% опитаних – це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками 11,4% респондентів, майже три чверті (74,3%) брали участь у судовому процесі 6 разів і більше. Переважна частка відвідувачів (78,6%) – учасники цивільного процесу, лише 7,1% респондентів – учасники адміністративного процесу, ще 10,0% – учасники кримінального процесу. У більше половини респондентів (67,1%) справа знаходиться на стадії розгляду, у 15,7% респондентів розгляд справи завершено, і для 17,1% розгляд справи ще не розпочато.

Лише 5,7% опитаних є цілком обізнаними з роботою суду, 11,4% – загалом обізнані, а 44,3% респондентів майже нічого не знають про роботу суду та суддів. Більше третини респондентів (37,1%) зовсім не обізнані із роботою суду.

Майже половина респондентів (48,6%) в цілому оцінили якість роботи Апеляційного суду Одеської області на «добре» або «відмінно», 10% – на «погано», 12,9% – на «дуже погано». За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 3,3 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості у порівнянні із найвищими оцінками по Одеській області представлено в табл. 1.5.

**Таблиця 1.5. Якість роботи Апеляційного суду Одеської області за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою) у порівнянні із найвищими оцінками по області**

Виміри якості	Апеляційний суд Одеської області	Найвищі оцінки по Одеській області
Доступність суду	3,6	4,6
Зручність та комфортність	3,8	4,7
Повнота та ясність інформації	4,2	4,6
Сприйняття роботи працівників апарату суду	3,4	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	3,6	4,7
Сприйняття роботи суддів	3,6	4,8

Отже, в Апеляційному суді Одеської області найкраще забезпечуються показники повноти та ясності інформації, що включає зручність розташування інформаційних стендів, а також задоволеність відвідувачами повнотою та ясністю інформації щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, правил допуску в суд та перебування в ньому, справ, що призначені для розгляду, зразків документів тощо. Більше половини опитаних є користувачами мережі Інтернет, які відвідувала офіційну веб-сторінку суду. Серед користувачів більше половини тих, які зазначили, що знайшли на відповідній веб-сторінці потрібну їм інформацію. Також в цілому позитивно респонденти оцінюють роботу суду за виміром «зручність та комфортність перебування в суді», відзначаючи особливо, зокрема, чистоту та прибраність приміщень, достатність зручних місць для очікування.

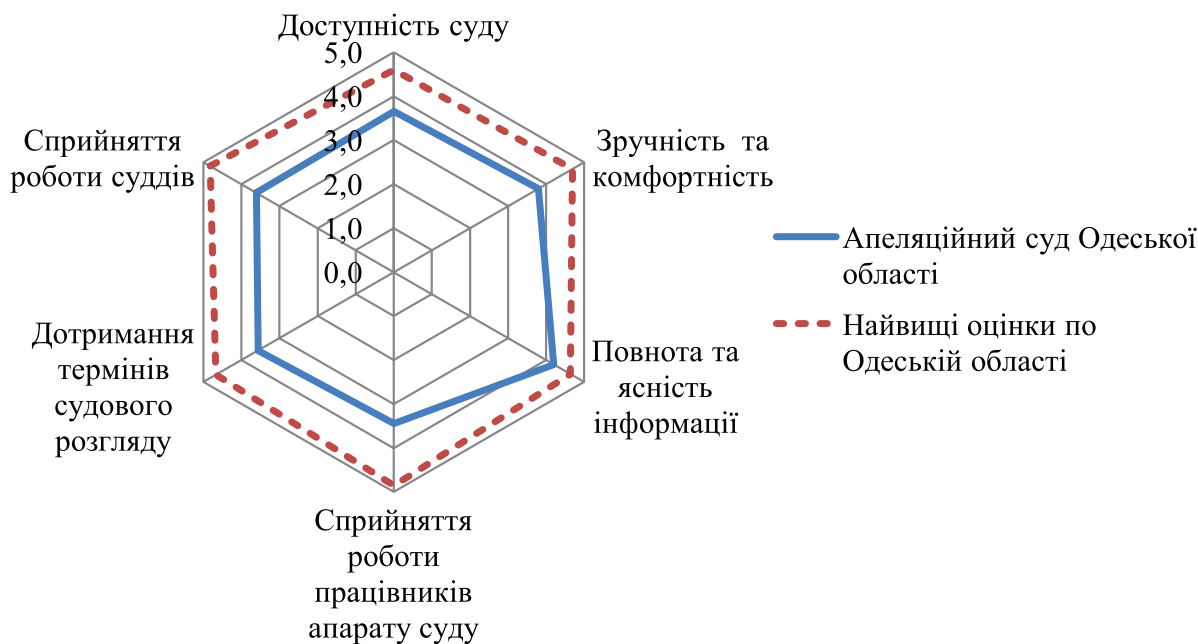
Респонденти найбільш критично оцінюють роботу суду за вимірами «доступність суду» та «сприйняття роботи працівників апарату суду». Так, якщо для більшості опитаних знайти будівлю суду не є особливо проблематичним, то майже чверть висловлює невдоволення тим, що існуюче приміщення не пристосоване до потреб людей з обмеженими фізичними

можливостями, а також тим, що не завжди вдається додзвонитися та отримати потрібну інформацію телефоном.

Слід зазначити, що оцінки за всіма вимірами роботи Апеляційного суду Одеської області на порядок нижчі у порівнянні з найвищими показниками по області.

На рис. 1.5. проілюстровано, за якими напрямками Апеляційний суд Одеської області має удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.

**Рисунок 1.5. Якість роботи Апеляційного суду Одеської області за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою) у порівнянні із найвищими оцінками по області**



Слід зауважити, що для відвідувачів суду найбільш пріоритетними є показники «сприйняття роботи суддів» та «дотримання термінів судового розгляду», що вимагає зосередження зусиль працівників апарату суду та суддів саме в цих напрямках при забезпеченні роботи суду як інституції. Достатньо важливим для відвідувачів також є якість роботи працівників апарату.

Під час опитування респонденти надавали такі рекомендації та побажання щодо організації роботи суду: належна організація роботи канцелярії (вчасність приходу працівників, кваліфікація працівників, вчасне надання інформації відвідувачам, ввічливість у спілкуванні), необхідність збільшення кількості зручних місць для роботи з документами, підготовки до засідань, спрощення пропускового режиму через введення тимчасових жетонів для пропуску відвідувачів, покращити облаштованість побутових приміщень (туалетів тощо), створення можливостей для користування послугою копіювання документів (встановлення копіювальних апаратів), розміщення на веб-сторінці суду інформації про номер справи, облаштування безперешкодного доступу до приміщень суду для людей з обмеженими можливостями, покращення парковки.

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

- провести спеціальне навчання для працівників апарату суду, які за своїми функціональними обов'язками безпосередньо контактують з відвідувачами, щодо етики спілкування з відвідувачами суду;
- збільшити кількість зручних місць (належним чином облаштованих) для роботи відвідувачів з документами чи підготовки до судових засідань;

- активізувати просування офіційної сторінки суду в соціальній мережі Facebook для налагодження кращої та оперативної комунікації з громадськістю, громадянами;
- облаштувати спеціальні місця для користування послугами копіювання документів;
- покращити умови побутових приміщень загального користування;
- провести спільно з громадськими організаціями аудит доступності приміщення суду для людей з обмеженими фізичними можливостями та за його результатами розробити окремий план дій щодо створення умов безбар'єрності.

## 1.6. АРЦИЗЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ОДЕСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Загальна площа будівлі Арцизького районного суду Одеської області 1037,7 кв. м., містить 3 зали судових засідань. Станом на 01 червня 2015 року штат суду становили 5 суддів та 17 працівників апарату суду. Кількість справ і матеріалів, що надійшли до суду за 2014 р. – 1060 справ.

Більшість опитаних – чоловіки (61,4%). Найбільш представлені респонденти з вищою освітою (61,4%), а 42,9% мають вищу юридичну освіту.

Серед опитаних 64,3% представляють в суді особисто себе, ще 27,1% – інтереси інших осіб. Для 22,9% опитаних – це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками майже половина респондентів (45,7%), ще третина (31,4%) – брали участь у судовому процесі 6 разів і більше. Переважна частка відвідувачів (60%) – учасники цивільного процесу, третина респондентів – учасники адміністративного процесу, ще 10% – учасники кримінального процесу. У майже половини респондентів справа знаходиться на стадії розгляду, у 11,4% респондентів розгляд справи завершено, і для 40% розгляд справи ще не розпочато.

Лише 8,6% опитаних є цілком обізнаними з роботою суду, проте 34,3% – загалом обізнані, а кожен п'ятий респондент майже нічого не знає про роботу суду та суддів. Більше третини респондентів зовсім не обізнані із роботою суду.

Переважає більшість респондентів (71,4%) в цілому оцінили якість роботи Арцизького районного суду Одеської області на «добре» або «відмінно», і ніхто з опитаних відвідувачів суду – на «погано» або «дуже погано». За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,6 балів.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості у порівнянні із найвищими оцінками по Одеській області представлено в табл. 1.6.

**Таблиця 1.6. Якість роботи Арцизького районного суду Одеської області за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою) у порівнянні із найвищими оцінками по області**

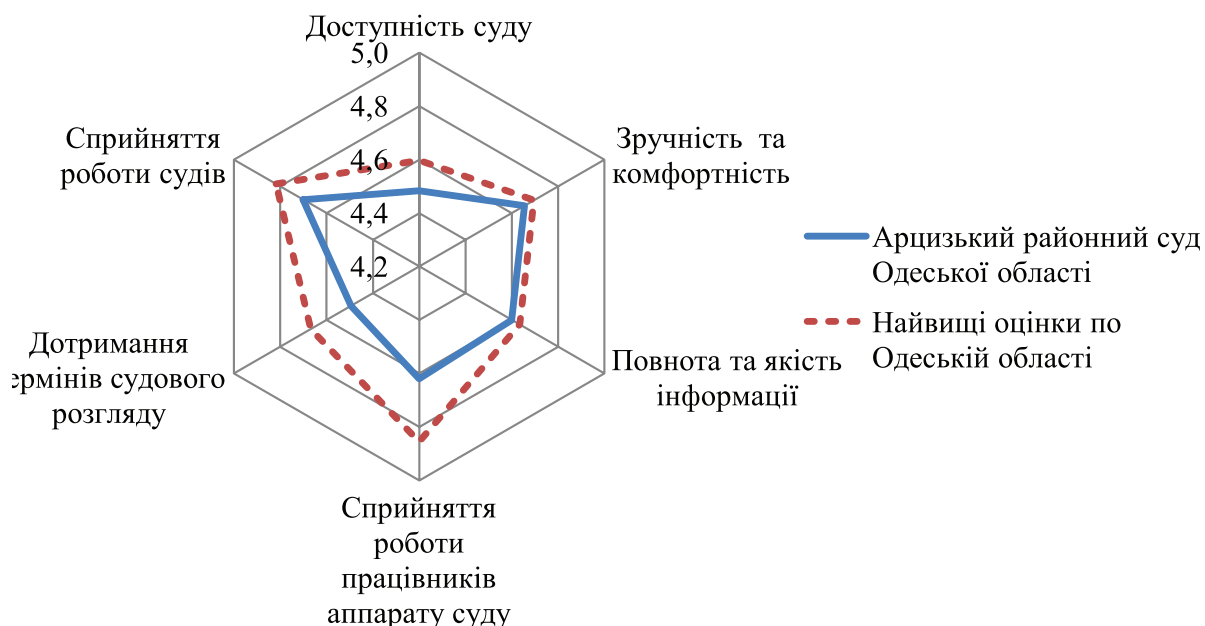
Виміри якості	Арцизький районний суд Одеської області	Найвищі оцінки по Одеській області
Доступність суду	4,5	4,6
Зручність та комфортність	4,7	4,7
Повнота та якість інформації	4,6	4,6
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,6	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	4,5	4,7
Сприйняття роботи суддів	4,7	4,8

Фактично відвідувачі Арцизького районного суду Одеської області позитивно оцінюють роботу суду за всіма вимірами якості. При цьому найкраще забезпечуються показники зручності та комфортності (достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідань, чистота та прибраність приміщень, достатність освітлення, вільний доступ до побутових приміщень), а також сприйняття роботи суддів. Слід зазначити, що пріоритетним для відвідувачів є якраз показники якості роботи суддів, а саме: неупередженість та незалежність судді, демонстрація суддею коректності, доброзичливості та ввічливості у спілкуванні з учасниками судового процесу, належна підготовка судді до розгляду справи, належне дотримання процедур розгляду справи.

На рис. 1.6. проілюстровано, за якими напрямками Арцизький районний суд Одеської

області має удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами чи утримати існуючий позитивний рівень за окремими вимірами та показниками.

**Рисунок 1.6. Якість роботи Арцизького районного суду Одеської області за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою) у порівнянні із найвищими оцінками по області**



На основі отриманих даних опитування відвідувачів Арцизького районного суду можна зробити висновок, що громадяни в цілому позитивно оцінюють якість окремих аспектів функціонування суду. Більшість (71%) опитаних відвідувачів суду, які вже були в ньому раніше, відзначають, що враження від візиту до суду сьогодні відповідають їх очікуванням. Це підтверджує позитивні оцінки якості роботи суду в цілому.

Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Арцизького районного суду Одеської області, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на такі: збільшити штат суддів; запровадити охорону приміщення суду; зменшити термін розгляду справ; збільшити інформативність стендів; встановити Wi-Fi для відвідувачів; відремонтувати туалет; відремонтувати 1-й поверх.

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

- облаштувати зону доступу Wi-Fi;
- передбачити охорону приміщення суду;
- провести ремонт (у межах існуючих можливостей) першого поверху приміщення суду та туалетних кімнат .

## 1.7. БАЛТСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ОДЕСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Загальна площа будівлі Балтського районного суду Одеської області 755,2 кв. м., містить 4 зали судових засідань. Станом на 01 червня 2015 року штат суду становили 5 суддів та 22 працівника апарату суду. Кількість справ і матеріалів, що надійшли до суду за 2014 р. – 1499 одиниць.

Серед опитаних трохи більше половини – це чоловіки (52,9%). Найбільш представлені респонденти з вищою освітою (58,6%), а майже половина (48,6%) мають вищу юридичну освіту.

Серед респондентів частка тих, хто представляє себе в суді особисто становить 55,7%, ще 35,7% – інтереси інших осіб. Для 30% опитаних – це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками майже чверть респондентів (24,3%), майже половина (45,7%) – брали участь у судовому процесі 6 разів і більше. Біля половини відвідувачів (47,1%) – учасники цивільного процесу, ще 34,3% – учасники кримінального процесу, учасників у справах про адміністративні правопорушення небагато (17,1%). Для 45,7% респондентів розгляд справи ще не розпочато, у 40,0% респондентів справа знаходиться на стадії розгляду, у 14,3% респондентів розгляд справи завершено.

Лише 31,4% опитаних є цілком обізнаними або загалом обізнані з роботою суду, а кожен п'ятий респондент майже нічого не знає про роботу суду та суддів. Переважна більшість респондентів (67,2%) майже, або зовсім не обізнані із роботою суду.

Переважна більшість респондентів (74,3%) оцінили в цілому якість роботи Балтського районного суду Одеської області на «добре» або «відмінно». Лише незначна частина опитаних відвідувачів суду (2,9%) оцінила на «погано» або «дуже погано». За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,4 балів.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості у порівнянні із найвищими оцінками по Одеській області представлено в табл.1.7.

**Таблиця 1.7. Якість роботи Балтського районного суду Одеської області за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою) у порівнянні із найвищими оцінками по області**

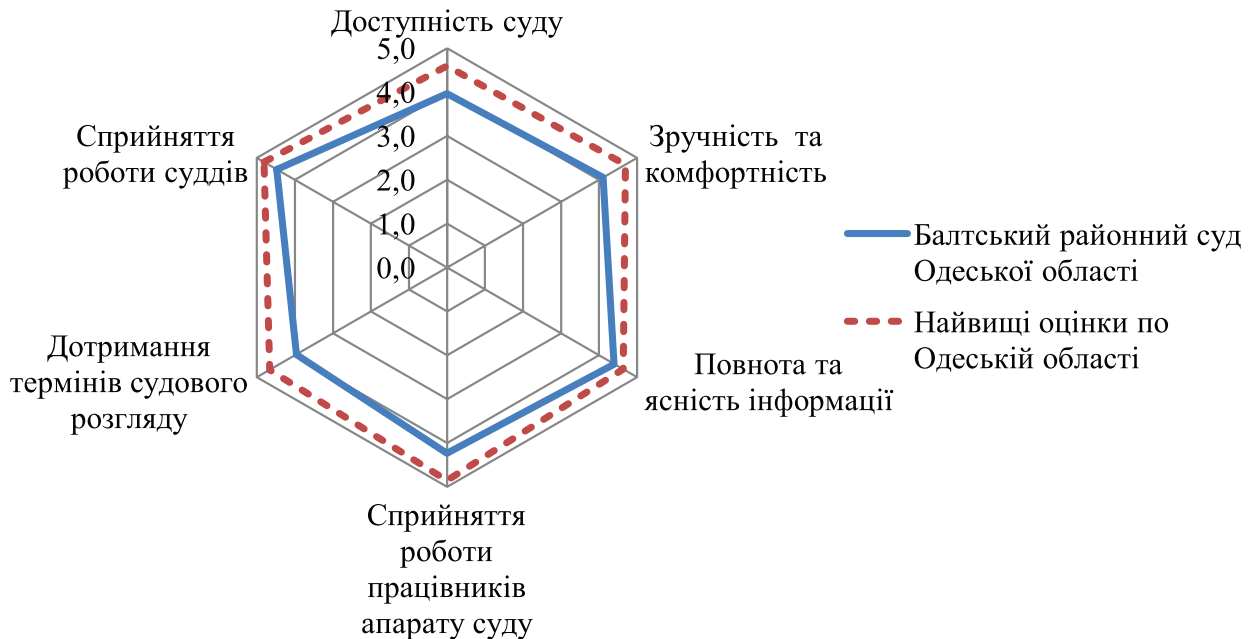
Виміри якості	Балтський районний суд Одеської області	Найвищі оцінки по Одеській області
Доступність суду	4,0	4,6
Зручність та комфортність	4,1	4,7
Повнота та ясність інформації	4,4	4,6
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,2	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	4,0	4,7
Сприйняття роботи суддів	4,5	4,8

Таким чином, в Балтському районному суді Одеської області найкраще забезпечуються показники сприйняття роботи суддів (неупередженість, доброзичливість, належна підготовка та знання справи, надання можливості сторонам обґрунтувати свою позицію, дотримання процедури розгляду). За рештою вимірів також висловлені позитивні оцінки. У той же час найбільш критично було оцінено роботу суду за виміром «доступність суду» та «дотримання термінів судового розгляду». Зокрема, майже третина респондентів зазначають про наявність певних незручностей, коли дістаються до будівлі громадським транспортом, та перешкод для людей з обмеженими фізичними можливостями, щоб вони могли потрапити в приміщення суду. При цьому варто звернути увагу на те, що вимір «доступність суду» є найменш пріоритетним

для відвідувачів серед інших вимірів якості роботи суду.

На рис. 1.7. проілюстровано, за якими напрямками Балтський районний суд Одеської області має удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами. Оцінки якості роботи Балтського районного суду Одеської області несуттєво, але все ж різняться по всім параметрам з найвищими показниками по області.

**Рисунок 1.7. Якість роботи Балтського районного суду Одеської області за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою) у порівнянні із найвищими оцінками по області**



Серед зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Балтського районного суду, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на такі: забезпечення більшої оперативності та кращої якості роботи працівників апарату суду, уніфікувати інформацію для загального користування, створивши єдиний стенд для розміщення інформаційних матеріалів, зразків документів тощо, здійснити ремонт приміщення суду, забезпечити дотримання графіку судових засідань та вчасності розгляду питань, які є невідкладними з точки зору відвідувачів.

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

- здійснити ремонт приміщення суду та облаштувати прилеглу територію, зокрема, встановити урну для сміття біля входу у приміщення суду;
- провести аналіз дотримання судьями 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, які вперше звертаються до суду;
- виготовити та розмістити в межах можливого єдиний інформаційний стенд в приміщенні суду.

## 1.8. БІЛГОРОД-ДНІСТРОВСЬКИЙ МІСЬКРАЙОННИЙ СУД ОДЕСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Загальна площа будівлі Білгород-Дністровського міськрайонного суду Одеської області 1381,1 кв. м., містить 2 зали судових засідань. Станом на 01 червня 2015 року штат суду становили 13 суддів та 47 працівників апарату суду. Кількість справ і матеріалів, що надійшли до суду упродовж 2014 року – 4199.

Трохи більше половини опитаних – чоловіки (51,4%). Найбільш представлені респонденти з вищою освітою (67,1%), а 45,7% мають вищу юридичну освіту.

52,9% респондентів представляють в суді особисто себе, ще 31,4% – інтереси інших осіб. Для 38,6% опитаних – це перший судовий процес, 2-5 разів була незначна кількість респондентів (14,3%), але досвід мають майже половина респондентів (47,1%), які брали участь у судовому процесі 6 разів і більше. Переважна частка відвідувачів (70,0%) – учасники цивільного процесу, 22,9% – учасники кримінального процесу. У більше половини респондентів (60%) справа знаходиться на стадії розгляду, 18,6% респондентів розгляд справи завершено, і для такої ж кількості (18,6%) розгляд справи ще не розпочато.

Більше половини (67,2%) респондентів зовсім або майже не обізнані із роботою суду. Лише 31,4% опитаних є цілком обізнаними з роботою суду, або загалом обізнані.

Переважає більшість респондентів (65,7%) в цілому оцінили якість роботи Білгород-Дністровського міськрайонного суду Одеської області на «добре» або «відмінно», 7,1% з опитаних відвідувачів суду – на «погано» або «дуже погано». За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 3,8 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості у порівнянні із найвищими оцінками по Одеській області представлено в табл.1.8.

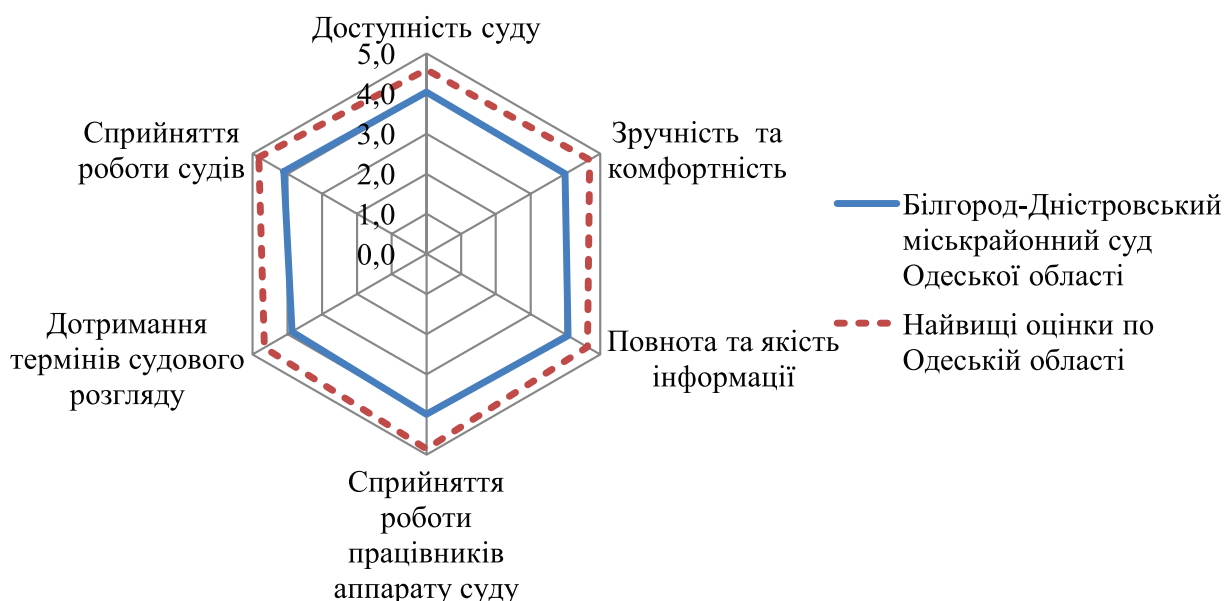
**Таблиця 1.8. Якість роботи Білгород-Дністровського міськрайонного суду Одеської області за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою) у порівнянні із найвищими оцінками по області**

Виміри якості	Білгород-Дністровський міськрайонний суд Одеської області	Найвищі оцінки по Одеській області
Доступність суду	4,0	4,6
Зручність та комфортність	4,0	4,7
Повнота та якість інформації	4,1	4,6
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,0	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	3,9	4,7
Сприйняття роботи суддів	4,1	4,8

Таким чином, в Білгород-Дністровському міськрайонному суді Одеської області найкраще забезпечуються показники «повнота та якість інформації» та «сприйняття роботи суддів». Разом з тим вимір «дотримання термінів судового розгляду» має найнижчу оцінку у порівнянні з іншими вимірами. Майже третина респондентів зазначила, що не можуть собі дозволити витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) у разі потреби.

На рис. 1.8. проілюстровано, за якими напрямками Білгород-Дністровський міськрайонний суд Одеської області має удосконалювати свою роботу, аби наблизити результати оцінки якості до найвищих в області за основними вимірами.

**Рисунок 1.8. Якість роботи Білгород-Дністровського міськрайонного суду Одеської області за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою) у порівнянні із найвищими оцінками по області**



Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Білгород-Дністровського міськрайонного суду, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на такі моменти, як належне дотримання суддями справедливого та неупередженого розгляду справ, покращення умов роботи суддів. Також респонденти висловили рекомендації щодо належного облаштування приміщення суду, зокрема: оновити інформаційні стенди, зробити належний ремонт побутових приміщень загального користування (туалетів), збільшити кількість зручних місць для роботи з документами, полагодити існуючі інформаційні стенди.

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

- налагодити взаємодію з організаціями громадянського суспільства, які працюють в сфері правової освіти та захисту, з тим, щоб вони могли надавати безоплатні консультаційно-інформаційні послуги відвідувачам суду, які не можуть дозволити собі витрати на послуги юристів-консультантів чи адвокатів;
- зробити ремонт інформаційних стендів та наповнити їх оновленою інформацією, яка є доступною та зрозумілою;
- збільшити кількість столів для підготовки та оформлення відвідувачами документів. При цьому передбачити розміщення таких столів у коридорах;
- забезпечити охорону приміщення суду;
- зробити ремонт туалетних приміщень;
- облаштувати належним чином прилеглу територію для зручності паркування автомобілів.

## 1.9. БІЛЯЇВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ОДЕСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Загальна площа будівлі Біляївського районного суду Одеської області 734,8 кв. м., містить 2 зали судових засідань. Станом на 01 червня 2015 року штат суду становили 11 суддів та 39 працівників апарату суду. Упродовж 2014 року до суду надійшло 2803 справи та матеріали.

Більше половини опитаних – чоловіки (52,9%). Найбільш представлені респонденти з вищою освітою (68,6%), а 41,4% мають вищу юридичну освіту.

64,3% респондентів представляють в суді особисто себе, ще 32,9% – інтереси інших осіб. Для третини опитаних (32,9%) – це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками інша третина респондентів (35,7%), ще третина (31,4%) – брали участь у судовому процесі 6 разів і більше. Переважна частка відвідувачів (70%) – учасники цивільного процесу, 12,9% респондентів – учасники адміністративного процесу, ще 10% – учасники кримінального процесу. У 60% респондентів справа знаходиться на стадії розгляду, у 17,1% респондентів розгляд справи завершено, і для 22,9% розгляд справи ще не розпочато.

Лише 24,3% опитаних є цілком або загалом обізнаними з роботою суду, проте 75,7% респондентів майже нічого не знає про роботу суду та суддів, або зовсім не обізнані із роботою суду.

Переважає більшість респондентів (82,8%) в цілому оцінили якість роботи Біляївського районного суду Одеської області на «добре» або «відмінно», і лише двоє опитаних відвідувачів суду – на «погано». За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,1 балів.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості у порівнянні із найвищими оцінками по Одеській області представлено в табл. 1.9.

**Таблиця 1.9. Якість роботи Біляївського районного суду Одеської області за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою) у порівнянні із найвищими оцінками по області**

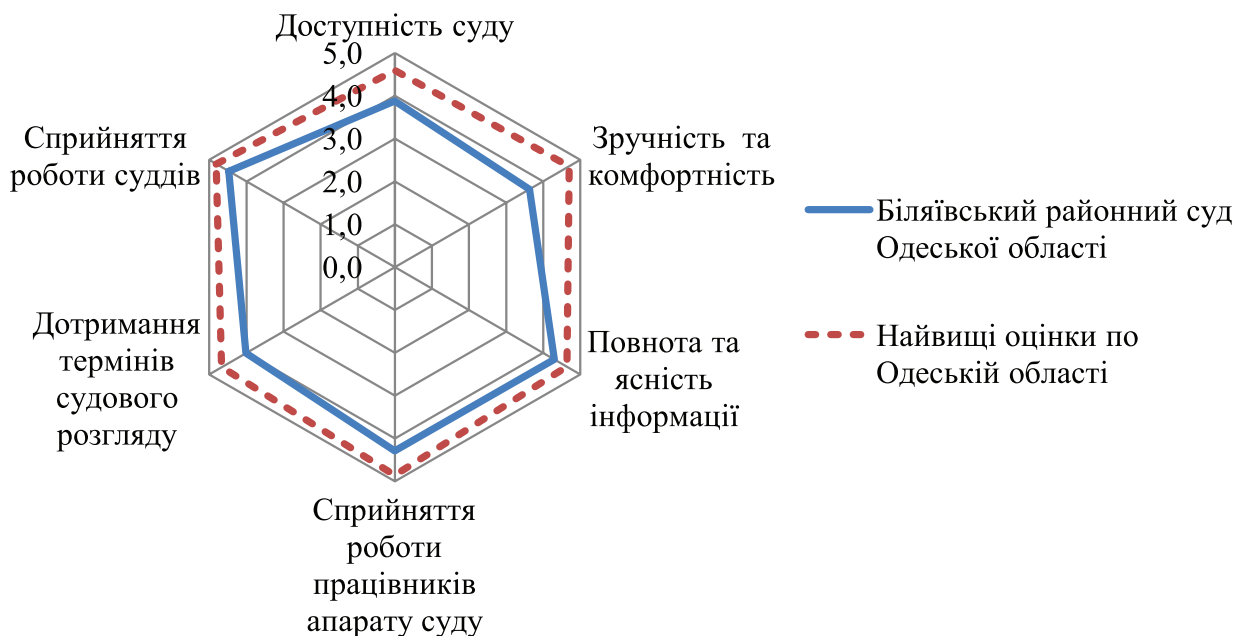
Виміри якості	Біляївський районний суд Одеської області	Найвищі оцінки по Одеській області
Доступність суду	3,9	4,6
Зручність та комфортність	3,6	4,7
Повнота та ясність інформації	4,3	4,6
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,3	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	4,0	4,7
Сприйняття роботи суддів	4,5	4,8

Таким чином, в Біляївському районному суді Одеської області порівняно із найвищими показниками в Одеській області найкраще забезпечуються показники сприйняття роботи суддів та працівників апарату.

Показник «зручність та комфортність перебування в суді» має найнижчу оцінку. Зокрема, найбільше респондентів оцінюють достатність місць для перебування. Критично оцінено роботу суду і за показником «доступність суду». Зокрема, майже половина респондентів зазначила, що до будівлі суду незручно діставатися громадським транспортом, також, що вони не можуть собі дозволити витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) у разі необхідності. Разом з тим, вимір якості роботи суду «доступність суду» є найменш пріоритетним для відвідувачів, коли мова йде про підвищення якості роботи суду.

На рис. 1.9. проілюстровано, за якими напрямками Біляївський районний суд Одеської області має удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами

**Рисунок 1.9. Якість роботи Біляївського районного суду Одеської області за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою) у порівнянні із найвищими оцінками по області**



Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Біляївського районного суду Одеської області, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на ті, що пов'язані з технічним обладнанням приміщення суду, зокрема: встановлення копіювального апарату, облаштування зони доступу Wi-Fi, збільшення місць для сидіння відвідувачів при очікуванні.

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

- в існуючих умовах збільшити кількість місць для сидіння відвідувачів у коридорах суду;
- створити зону вільного доступу Wi-Fi, а також створити можливості для користування послугами копіювання документів;
- покращити освітлення приміщення суду;
- налагодити взаємодію з організаціями громадянського суспільства, які працюють в сфері правової освіти та захисту, з тим, щоб вони могли надавати безоплатні консультаційно-інформаційні послуги відвідувачам суду, які не можуть дозволити собі витрати на послуги юристів-консультантів чи адвокатів.

## 1.10. ІВАНІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ОДЕСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Загальна площа будівлі Іванівського районного суду Одеської області 1044,1 кв. м., містить 3 зали судових засідань. Станом на 01 червня 2015 року штат суду становить 3 судді та 12 працівників апарату суду. Кількість справ і матеріалів, що надійшли до суду в 2014 р. – 835 справ.

Більше половини опитаних – чоловіки (52,9%). Найбільш представлені респонденти з вищою освітою (40,0%), а лише 20% мають вищу юридичну освіту.

75,7% респондентів представляють в суді особисто себе, і лише 8,6% – інтереси інших осіб. Для 41,4% опитаних – це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками більше третини респондентів (32,9%), інші (25,7%) – брали участь у судовому процесі 6 разів і більше. Більше половини відвідувачів – 55,7% – учасники цивільного процесу, ще 28,6% – учасники кримінального процесу. У 44,3% респондентів справа знаходиться на стадії розгляду, у 25,7% респондентів розгляд справи завершено, і для 30,0% розгляд справи ще не розпочато.

Лише 41,4% опитаних є цілком або загалом обізнаними з роботою суду, а більше половини респондентів нічого не знає або майже нічого не знає про роботу суду та суддів.

Переважна більшість респондентів (67,1%) в цілому оцінили якість роботи Іванівського районного суду Одеської області на «добре» або «відмінно», а 8,3% – на «погано» або «дуже погано». За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 3,9 балів.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості у порівнянні із найвищими оцінками по Одеській області представлено в табл. 1.10.

**Таблиця 1.10. Якість роботи Іванівського районного суду Одеської області за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою) у порівнянні із найвищими оцінками по області**

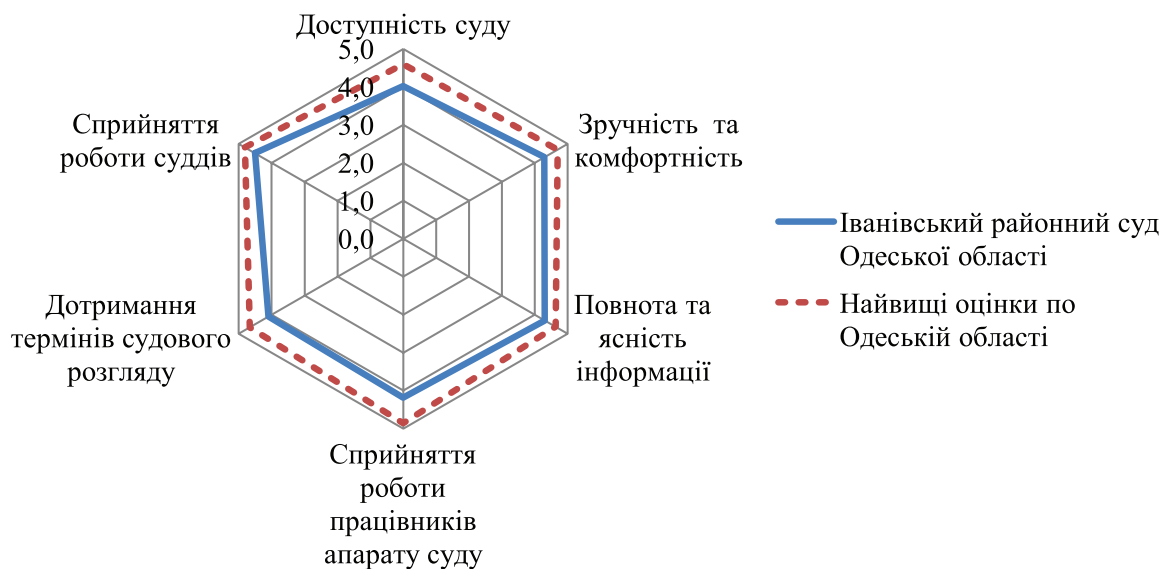
Виміри якості	Іванівський районний суд Одеської області	Найвищі оцінки по Одеській області
Доступність суду	4,0	4,6
Зручність та комфортність	4,3	4,7
Повнота та ясність інформації	4,3	4,6
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,2	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	4,1	4,7
Сприйняття роботи суддів	4,5	4,8

Таким чином, в Іванівському районному суді Одеської області найкраще забезпечуються показники сприйняття роботи суддів, зокрема абсолютна більшість опитаних (від 90% до 95%) зазначають, що судді дотримуються процедури розгляду справи, демонструють належну підготовку до розгляду справи та знання справи, неупередженість та незалежність, надають можливості сторонам обґрунтувати свою позицію.

Не найкращим чином забезпечується доступність суду. Серед найбільш критичних в оцінках є показник можливості для респондента здійснення витрат на послуги адвоката (юриста-консультанта) у разі необхідності. Майже 44% опитаних відвідувачів зазначили про відсутність у них таких можливостей. Також доволі критично оцінюється показник забезпечення доступності приміщення суду для людей з обмеженими фізичними можливостями (25% респондентів надали негативну оцінку).

На рис. 1.10. проілюстровано, за якими напрямками Іванівський районний суд Одеської області має удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.

**Рисунок 1.10. Якість роботи Іванівського районного суду  
Одеської області за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою)  
у порівнянні із найвищими оцінками по області**



Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Іванівського районного суду Одеської області, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на такі: відповідальне ставлення до своїх обов'язків працівників суду та доброзичливість з боку суддів до відвідувачів, збільшення штату суддів задля «дотримання термінів справи» та пришвидшення розгляду справи; забезпечити доступність приміщення для людей з обмеженими фізичними можливостями, особливо щодо доступності другого поверху приміщення суду. Слід відзначити, що респонденти також наголошували на тому, що необхідно підвищити заробітну плату працівникам суду та «підвищити фінансування суду, забезпечити необхідною технікою».

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

- забезпечити доступність другого поверху приміщення суду для відвідувачів суду із числа людей з обмеженими фізичними можливостями;
- провести спільно з громадськими організаціями аудит доступності приміщення суду для людей з обмеженими можливостями та за його результатами розробити план заходів щодо забезпечення безбар'єрності приміщення суду;
- провести аналіз дотримання суддями процесуальних термінів судового розгляду та причин затримки/перенесення судових засідань. Узагальнити практику обґрунтування відкладення та перенесення судових справ;
- передбачити інформування відвідувачів про порядок та можливості отримати безкоштовну первинну та вторинну правову допомогу, враховуючи, що значна частина відвідувачів суду не можуть собі дозволити витрати на послуги адвоката.

## 1.11. ІЗМАЇЛЬСЬКИЙ МІСЬКРАЙОННИЙ СУД ОДЕСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Загальна площа будівлі Ізмаїльського міськрайонного суду Одеської області 1195 кв. м., містить 3 зали судових засідань. Станом на 1 червня 2015 року штат суду становила 14 суддів та 51 працівник апарату суду. Упродовж 2014 року до суду надійшло 4987 справ та матеріалів.

Кількість респондентів-чоловіків та респондентів-жінок в цьому суді поділилася порівно. Найбільш представлені респонденти з вищою освітою (45,7%), а 41,4% – мають вищу юридичну освіту.

64,3% респондентів представляють в суді особисто себе, ще 31,4% – інтереси інших осіб. Для майже третини (31,4%) опитаних – це перший судовий процес, інша третина респондентів 2-5 разів була учасником (34,3%), ще третина (34,3%) – брали участь у судовому процесі 6 разів і більше. Переважна частка відвідувачів (48,6%) – учасники цивільного процесу, майже третина респондентів (28,6%) – учасники кримінального процесу, ще 15,7% – учасники господарського процесу. У три чверті респондентів справа знаходиться на стадії розгляду (74,3%), а у 15,7% респондентів розгляд справи ще не розпочато, лише у 7,1% респондентів розгляд справи завершено.

Лише 24,2% опитаних є цілком, або загалом обізнані і майже три чверті респондентів майже нічого, або зовсім не обізнані з роботою суду.

Переважає більшість респондентів (68,5%) в цілому оцінили якість роботи Ізмаїльського міськрайонного суду Одеської області на «добре» або «відмінно», і ніхто з опитаних відвідувачів суду – на «дуже погано». За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,1 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості у порівнянні із найвищими оцінками по Одеській області представлено в табл.1.11.

**Таблиця 1.11. Якість роботи Ізмаїльського міськрайонного суду Одеської області за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою) у порівнянні із найвищими оцінками по області**

Виміри якості	Ізмаїльський міськрайонний суд Одеської області	Найвищі оцінки по Одеській області
Доступність суду	4,6	4,6
Зручність та комфортність	4,3	4,7
Повнота та ясність інформації	4,6	4,6
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,7	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	4,7	4,7
Сприйняття роботи суддів	4,7	4,8

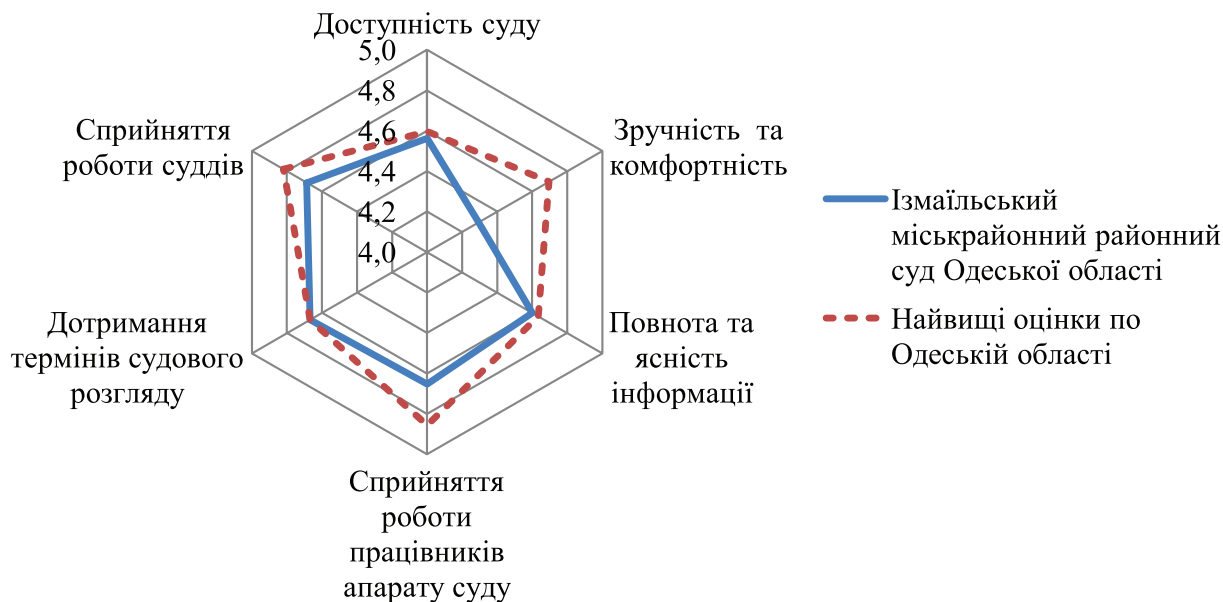
Таким чином, в Ізмаїльському міськрайонному суді Одеської області найкраще забезпечуються показники дотримання термінів судового розгляду і сприйняття роботи суддів, а також роботи працівників апарату. При чому оцінки суду за цими вимірами фактично максимально наближені до найвищих оцінок в цілому по області.

На фоні позитивних оцінок за всіма вимірами все ж таки найгіршою є оцінка респондентів за виміром «зручність та комфортність перебування в суді». Зокрема, опитані відвідувачі суду наголошують на проблемі браку достатньої кількості залів для судових засідань, окремих приміщень для підготовки до судових засідань. Також наголошують

респонденти, що дуже не вистачає столів для зручної роботи з документами.

На рис. 1.11. проілюстровано, за якими напрямками Ізмаїльський міськрайонний суд Одеської області має удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.

**Рисунок 1.11. Якість роботи Ізмаїльського міськрайонного суду Одеської області за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою) у порівнянні із найвищими оцінками по області**



Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Ізмаїльського міськрайонного суду Одеської області, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на такі: підвищити комфорт перебування у приміщенні суду, особливо, коли необхідно підготуватися до засідання, або заповнити паузу в роботі через очікування. Мова йде про встановлення кавового апарату чи забезпечення послуг з швидкого харчування. Також відвідувачі зазначають про необхідність виділення окремих приміщень чи місць для підготовки адвокатів, прокурорів чи роботи з документами перед судовими засіданнями. Актуальним є і збільшення кількості залів судових засідань.

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

- збільшити кількість залів судових засідань в умовах існуючої будівлі;
- збільшити кількість столів загального користування для роботи з документами чи підготовки до судових засідань;
- передбачити можливість встановлення банкомату чи пристрою для здійснення оплати платежів.

## 1.12. ІЛЛІЧІВСЬКИЙ МІСЬКИЙ СУД ОДЕСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Загальна площа будівлі Іллічівського міського суду Одеської області 532 кв. м., містить 4 зали судових засідань. Станом на 01 червня 2015 року штат суду становив 8 суддів та 29 працівників апарату суду. Упродовж 2014 року у суді було 3531 справ та матеріалів.

Трохи більше половини опитаних – чоловіки (52,9%). Найбільш представлені респонденти з вищою освітою (64,3%), а 45,7% мають вищу юридичну освіту.

58,6% респондентів представляють в суді особисто себе, ще 35,7% – інтереси інших осіб. Для 42,9% опитаних – це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками незначна кількість респондентів (11,4%), більшість (45,7%) – брали участь у судовому процесі 6 разів і більше. Переважна частка відвідувачів (42,9%) – учасники цивільного процесу, майже третина респондентів (28,6%) – учасники господарського процесу, ще 17,1% – учасники кримінального процесу. У більше половини респондентів справа знаходиться на стадії розгляду (62,9%), у 17,1% респондентів розгляд справи завершено, і для кожного п'ятого (20,0%) розгляд справи ще не розпочато.

Лише 20% опитаних є цілком обізнаними, або загалом обізнані з роботою суду, а майже троє з чотирьох респондентів майже нічого не знає, або зовсім не обізнані з роботою суду та суддів.

Переважає більшість респондентів (70%) в цілому оцінили якість роботи Іллічівського міського суду Одеської області на «добре» або «відмінно», і 4,3% – на «дуже погано». За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,0 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості у порівнянні із найвищими оцінками по Одеській області представлено в табл. 1.12

**Таблиця 1.12. Якість роботи Іллічівського міського суду Одеської області за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою) у порівнянні із найвищими оцінками по області**

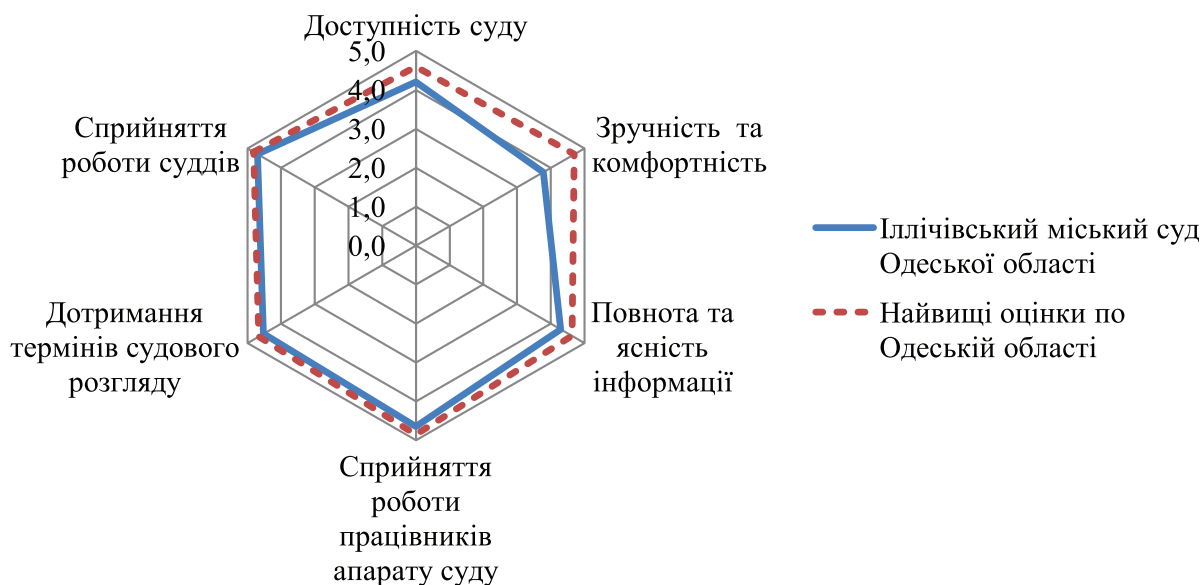
Виміри якості	Іллічівський міський суд Одеської області	Найвищі оцінки по Одеській області
Доступність суду	4,2	4,6
Зручність та комфортність	3,8	4,7
Повнота та ясність інформації	4,3	4,6
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,6	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	4,5	4,7
Сприйняття роботи суддів	4,7	4,8

Таким чином, в Іллічівському міському суді Одеської області найкраще забезпечуються показники сприйняття роботи працівників апарату суду, роботи суддів, а також дотримання термінів судового розгляду.

Найгірше в суді забезпечується зручність та комфортність (за всіма показниками – достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання, вільний доступ до побутових приміщень (туалетів), чистота та прибраність приміщень, достатність освітлення), а також доступність суду (у тому числі для людей з обмеженими фізичними можливостями, а також неможливість значної кількості респондентів оплатити послуги адвоката чи юриста-консультанта у разі потреби).

На рис. 1.12. проілюстровано, за якими напрямками Іллічівський міський суд Одеської області має удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.

**Рисунок 1.12. Якість роботи Іллічівського міського суду  
Одеської області за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою)  
у порівнянні із найвищими оцінками по області**



Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Іллічівського міського суду Одеської області, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на такі: дотримання ввічливості та етики у спілкуванні працівників суду з відвідувачами. Також відвідувачі суду актуалізують потребу у встановленні спеціальних кавових апаратів для загального користування.

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

- провести спеціальне навчання для працівників апарату суду, які за своїми функціональними обов'язками безпосередньо контактують з відвідувачами, щодо етики спілкування з відвідувачами суду. Особливу увагу приділити питанням однакового ставлення до всіх відвідувачів, незалежно від їхнього соціального статусу та демонстрації доброзичливості та поваги;
- виходячи із можливостей приміщення, встановити кавові апарати для загального користування;
- збільшити кількість зручних місць для очікування та роботи з документами перед засіданням.

## 1.13. КИЇВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД М.ОДЕСИ

Загальна площа будівлі Київського районного суду міста Одеси 2485 кв. м., містить 9 залів судових засідань. Станом на 01 червня 2015 року штат суду становили 26 суддів та 103 працівників апарату суду. Кількість справ і матеріалів, що надійшли до суду в 2014 р. – 10376 справ.

Незначна більшість опитаних – чоловіки (57,1%). Найбільш представлені респонденти з вищою освітою (58,6%), а 31,4% мають вищу юридичну освіту.

37,1% респондентів представляють в суді особисто себе, ще 14,3% – інтереси інших осіб. Для 18,6% опитаних – це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками більше третини респондентів (37,1%), ще 44,3% – брали участь у судовому процесі 6 разів і більше. Більше половини відвідувачів (54,3%) – учасники цивільного процесу, 15,7% респондентів – беруть участь у справах про адміністративні порушення, ще 28,6% – учасники кримінального процесу. У майже половини респондентів справа знаходиться на стадії розгляду (47,1%), у 18,6% респондентів розгляд справи завершено, і для 31,4% розгляд справи ще не розпочато.

Лише 5,7% опитаних є цілком обізнаними з роботою суду, проте 21,4% – загалом обізнані, а третина (30%) респондентів майже нічого не знає про роботу суду та суддів. 42,9% респондентів зовсім не обізнані із роботою суду.

Переважна більшість респондентів (80%) в цілому оцінили якість роботи Київського районного суду мОдеси на «добре» або «відмінно», і ніхто з опитаних відвідувачів суду – на «погано», і лише 1,4% опитаних – на «дуже погано». За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,2 балів.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості у порівнянні із найвищими оцінками по Одеській області представлено в табл.1.13.

**Таблиця 1.13. Якість роботи Київського районного суду Одеської області за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою) у порівнянні із найвищими оцінками по області**

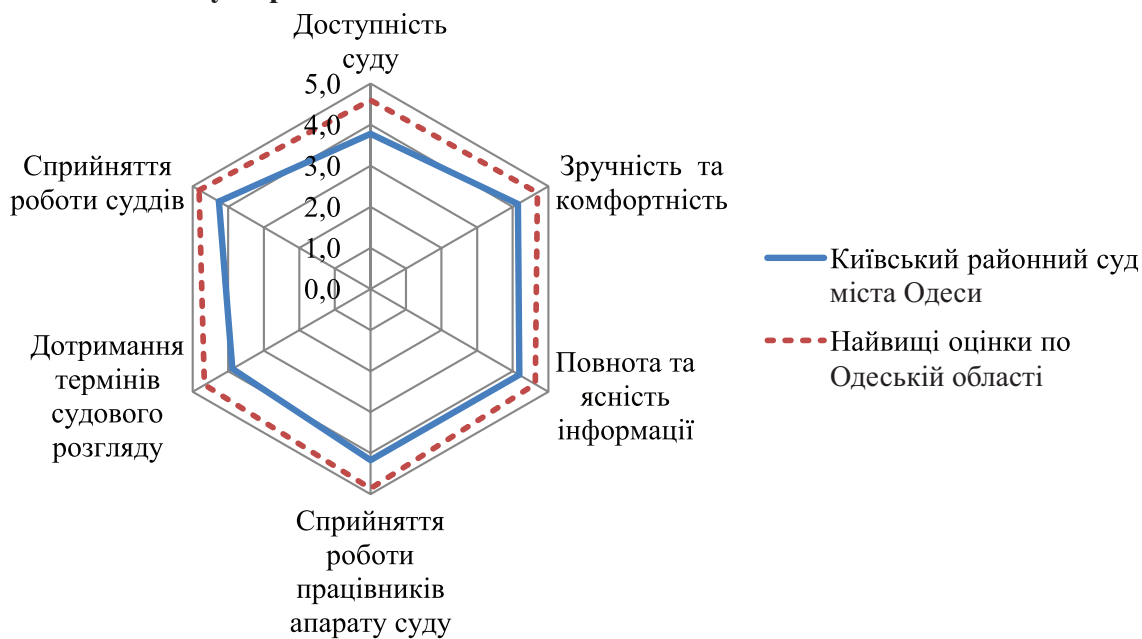
Виміри якості	Київський районний суд міста Одеси	Найвищі оцінки по Одеській області
Доступність суду	3,8	4,6
Зручність та комфортність	4,1	4,7
Повнота та ясність інформації	4,2	4,6
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,2	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	3,9	4,7
Сприйняття роботи суддів	4,3	4,8

Таким чином, в Київському районному суді міста Одеси найкраще забезпечуються показники зручності та комфортності, сприйняття роботи суддів, працівників апарату суду.

Не найкращим чином в суді забезпечується доступність суду. Майже 40% опитаних зазначають, що в суді відсутнє безбар'єрне середовище і люди з обмеженими фізичними можливостями не можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду та користуватися послугами суду.

На рис. 1.13. проілюстровано, за якими напрямками Київський районний суд міста Одеси має удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.

**Рисунок 1.13. Якість роботи Київського районного суду міста Одеси за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою) у порівнянні із найвищими оцінками по області**



Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Київського районного суду міста Одеси, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на такі: забезпечення прозорості роботи суду та дотримання суддями принципу справедливості; дотримання процесуальних строків розгляду справи; узгодженість графіку роботи канцелярії та проведення судових засідань (засідання інколи призначаються на 9.30, а робота канцелярії для відвідувачів починається з 10.00), надання можливостей за додаткову оплату отримувати роздруківку запису судового процесу, створення доступної електронної бази, через яку оповіщати учасників судового розгляду про стан розгляду справи та призначення судових засідань, збільшення обсягу інформації на веб-сайті суду в частині організації процесу розгляду справ. Актуальним для відвідувачів також залишається показник роботи суду наскільки працівники апарату однаково ставляться до них, не залежно від соціального статусу.

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

- провести спеціальне навчання для працівників апарату суду, які за своїми функціональними обов'язками безпосередньо контактують з відвідувачами, щодо етики спілкування з відвідувачами суду. Особливу увагу приділити питанням однакового ставлення до всіх відвідувачів, незалежно від їхнього соціального статусу та демонстрації бажання допомогти, доброзичливості та поваги.
- узгодити початок роботи канцелярії для відвідувачів та початок судових засідань, графік роботи канцелярії та архіву суду;
- покращити облаштуваність туалетних кімнат.

## 1.14. КІЛІЙСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ОДЕСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Загальна площа будівлі Кілійського районного суду Одеської області 527,4 кв. м., містить 3 зали судових засідань. Станом на 1 червня 2015 року штат суду становили 5 суддів та 19 працівників апарату суду. Кількість справ і матеріалів, що надійшли до суду в 2014 р. – 1334 справи.

Більшість опитаних – чоловіки (65,7%). Трохи більше респондентів представлені з вищою освітою (54,3%), а 30% мають вищу юридичну освіту.

45,7% респондентів представляють в суді особисто себе, ще 15,7% – інтереси інших осіб. Для кожного п'ятого з опитаних – це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками більше третини респондентів (37,1%), ще 42,9% – брали участь у судовому процесі 6 разів і більше. Переважна частка відвідувачів (78,6%) – учасники цивільного процесу, 8,6% респондентів – учасники кримінального процесу і лише 1,4% – учасники господарського процесу. У більше половини респондентів справа знаходиться на стадії розгляду (57,1%), у 22,9% респондентів розгляд справи завершено, і для 20,0% відвідувачів розгляд справи ще не розпочато.

Менше третини опитаних обізнані з роботою суддів та суду і 44,3% – зовсім нічого не знають про роботу суддів. Проте переважна більшість респондентів (75,7%) в цілому оцінили якість роботи Кілійського районного суду Одеської області на «добре» або «відмінно», і ніхто з опитаних відвідувачів суду – на «погано» або «дуже погано». За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості у порівнянні із найвищими оцінками по Одеській області представлено в табл. 1.14.

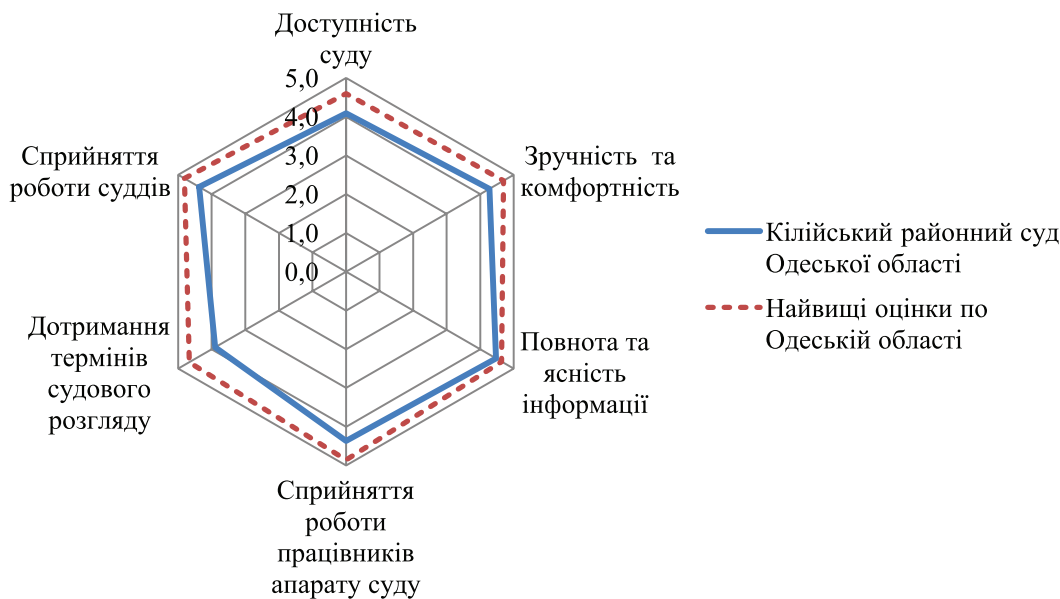
**Таблиця 1.14. Якість роботи Кілійського районного суду Одеської області за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою) у порівнянні із найвищими оцінками по області**

Виміри якості	Кілійський районний суд Одеської області	Найвищі оцінки по Одеській області
Доступність суду	4,1	4,6
Зручність та комфортність	4,3	4,7
Повнота та ясність інформації	4,5	4,6
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,4	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	3,9	4,7
Сприйняття роботи суддів	4,4	4,8

Таким чином, в Кілійському районному суді Одеської області найкраще забезпечуються показники повноти та ясності інформації (в суді зручно розташовані інформаційні стенди, на яких міститься вся необхідна для відвідувачів суду інформація), сприйняття роботи суддів та працівників апарату суду. Серед опитаних 80% відвідувачів позитивно відзначили, що працівники апарату виявляють у своїй роботі професіоналізм та знання своєї справи.

Не найкращим чином в суді забезпечується показники доступності суду та дотримання термінів судового розгляду, хоч серед відвідувачів переважають позитивні оцінки за цими вимірами. 31,4% опитаних зазначили, що вони не можуть собі дозволити витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) у разі необхідності. Лише третина опитаних зазначили, що останнє засідання по їх справі розпочалося вчасно (з дотриманням графіку).

**Рисунок 1.14. Якість роботи Кілійського районного суду Одеської області за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою) у порівнянні із найвищими оцінками по області**



Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Кілійського районного суду Одеської області, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на такі: збільшити штат суддів (судячи з кількості відповідей, це питання гостро стоїть у суді); така ж сама по кількості рекомендація – зменшити термін розгляду справ. Також відвідувачі неодноразово висловлювали таке побажання як дотримуватися законності при винесенні рішення із урахуванням всіх обставин справи. Декілька пропозицій були відносно того, щоб «підвищити заробітну плату працівникам суду, щоб мотивувати їх до більш якісного виконання своїх обов'язків» та «покращити умови праці співробітників суду, забезпечити необхідними меблями та технікою».

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

- клопотати перед ТУ ДСА про виділення коштів для покращення матеріально-технічного забезпечення приміщення суду;
- провести аналіз дотримання суддями процесуальних термінів судового розгляду та причин затримки/перенесення судових засідань. Узагальнити практику обґрунтування відкладення та перенесення судових справ;
- вжити заходів та звернутися до відповідних державних органів щодо доукомплектування штату суддів;
- забезпечити доступність для відвідувачів усіх туалетних кімнат в приміщенні суду;
- звернути увагу на облаштування приміщення суду, встановити відповідно до санітарних вимог освітлення;
- налагодити взаємодію з організаціями громадянського суспільства, які працюють в сфері правової освіти та захисту, з тим, щоб вони могли надавати безоплатні консультаційно-інформаційні послуги відвідувачам суду, які не можуть дозволити собі витрати на послуги юристів-консультантів чи адвокатів;
- розмістити в приміщенні суду інформаційні матеріали про можливості отримання відвідувачами суду безкоштовної первинної та вторинної правової допомоги.

## 1.15. КОМІНТЕРНІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ОДЕСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Загальна площа будівлі Комінтернівського районного суду Одеської області 1046,1 кв. м., містить 7 залів судових засідань. Станом на 01 червня 2015 року штат суду становили 8 суддів та 29 працівників апарату суду. Кількість справ і матеріалів, що надійшли до суду в 2014 р. – 26255 справ.

Опитані в однаковій кількості – жінки та чоловіки. Найбільш представлені респонденти з вищою освітою (75,7%), а більше половини (54,3%) мають вищу юридичну освіту.

51,4% респондентів представляють в суді особисто себе, ще 41,4% – інтереси інших осіб. Для 15,7% опитаних – це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками 38,6% респондентів, ще 45,7% – брали участь у судовому процесі 6 разів і більше. Переважна частка відвідувачів (80,0%) – учасники цивільного процесу, 10% респондентів – учасники адміністративного процесу, ще 10% – учасники кримінального процесу. У більшості респондентів (70%) справа знаходиться на стадії розгляду, для 24,3% розгляд справи ще не розпочато і лише у 5,7% респондентів розгляд справи завершено.

Лише 32,9% опитаних є цілком або загалом обізнані з роботою суддів та суду, а 67,2% респондентів майже нічого не знають, або зовсім не обізнані із роботою суду.

Переважна більшість респондентів (60%) в цілому оцінили якість роботи Комінтернівського районного суду Одеської області на «добре» або «відмінно», і 12,8% опитаних відвідувачів – на «погано» або «дуже погано». За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 3,6 балів.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості у порівнянні із найвищими оцінками по Одеській області представлено в табл.1.15

**Таблиця 1.15. Якість роботи Комінтернівського районного суду Одеської області за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою) у порівнянні із найвищими оцінками по області**

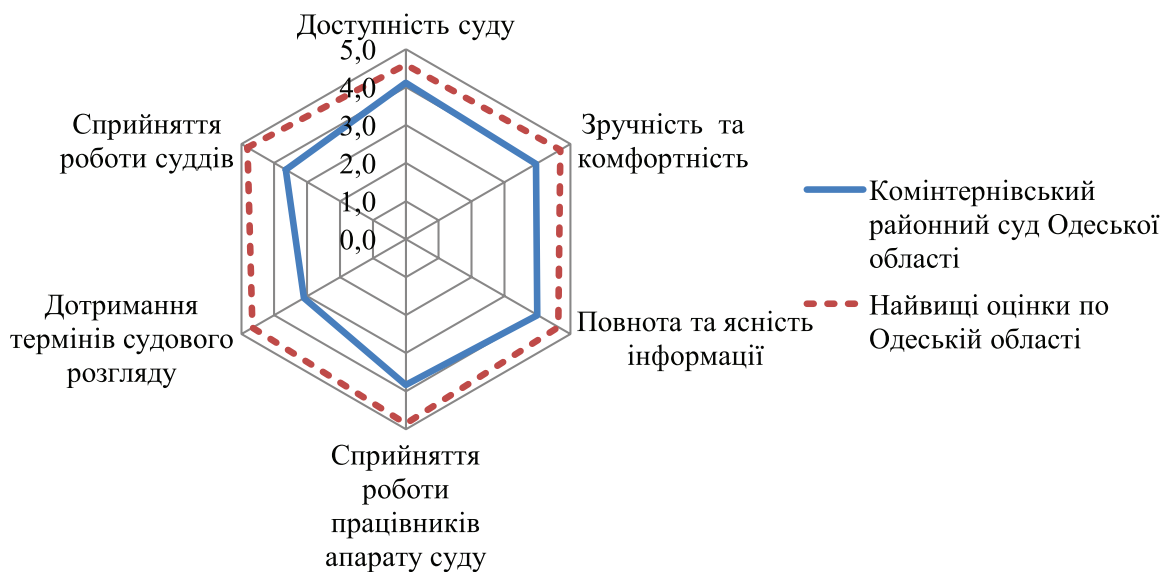
Виміри якості	Комінтернівський районний суд Одеської області	Найвищі оцінки по Одеській області
Доступність суду	4,1	4,6
Зручність та комфортність	4,0	4,7
Повнота та ясність інформації	4,0	4,6
Сприйняття роботи працівників апарату суду	3,8	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	3,1	4,7
Сприйняття роботи суддів	3,6	4,8

Таким чином, в Комінтернівському районному суді Одеської області найкраще забезпечуються показники доступності суду, зручності та комфортності перебування в суді.

Не найкращим чином в суді забезпечується дотримання термінів судового розгляду. Найбільш критично оцінюється показник вчасності початку судових засідань (відповідно до графіку).

На рис. 1.15 проілюстровано, за якими напрямками Комінтернівський районний суд Одеської області має удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.

**Рисунок 1.15. Якість роботи Комінтернівського районного суду Одеської області за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою) у порівнянні із найвищими оцінками по області**



Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Комінтернівського районного суду Одеської області, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на необхідність кращого прояву доброзичливості, поваги, бажання допомогти з боку працівників апарату суду до відвідувачів суду, а також дотримання графіку судових засідань, своєчасності виконання окремих робіт працівниками канцелярії.

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

- провести спеціальне навчання для працівників апарату суду, які за своїми функціональними обов'язками безпосередньо контактують з відвідувачами, щодо етики спілкування з відвідувачами суду. Особливу увагу приділити питанням однакового ставлення до всіх відвідувачів, незалежно від їхнього соціального статусу та демонстрації бажання допомогти, доброзичливості та поваги;
- провести аналіз дотримання судьями процесуальних термінів судового розгляду та причин затримки/перенесення судових засідань. Узагальнити практику обґрунтування відкладення та перенесення судових справ.

## 1.16. ЛЮБАШІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ОДЕСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Загальна площа будівлі Любашівського районного суду Одеської області 370 кв. м., містить 2 зали судових засідань. Станом на 01 червня 2015 року штат суду становили 4 судді та 17 працівників апарату суду. Кількість справ і матеріалів, що надійшли до суду в 2014 р. – 1310 справ.

Серед опитаних трохи більше половини становлять жінки (61,4%). Найбільш представлені респонденти з вищою освітою (75,7%), а 54,3% мають вищу юридичну освіту.

51,4% респондентів представляють в суді особисто себе, ще 41,4% – інтереси інших осіб. Для 15,7% опитаних – це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками 38,6% респондентів, ще 45,7% – брали участь у судовому процесі 6 разів і більше. Переважна частка відвідувачів (80%) – учасники цивільного процесу, 10% респондентів – учасники адміністративного процесу, ще 10,0% – учасники кримінального процесу. У більшості частини респондентів справа знаходиться на стадії розгляду (70%), у 5,7% респондентів розгляд справи завершено, і для 24,3% розгляд справи ще не розпочато.

Лише 2,9% опитаних є цілком обізнаними з роботою суду, проте 30% – загалом обізнані, а 67,2% респондентів майже нічого не знає, або зовсім не обізнані про роботу суду та суддів.

Більшість респондентів (60%) у цілому оцінили якість роботи Любашівського районного суду Одеської області на «добре» або «відмінно», 12,8% опитаних відвідувачів суду – на «погано» або «дуже погано». За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,6 балів.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості у порівнянні із найвищими оцінками по Одеській області представлено в табл.1.16.

**Таблиця 1.16. Якість роботи Любашівського районного суду Одеської області за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою) у порівнянні із найвищими оцінками по області**

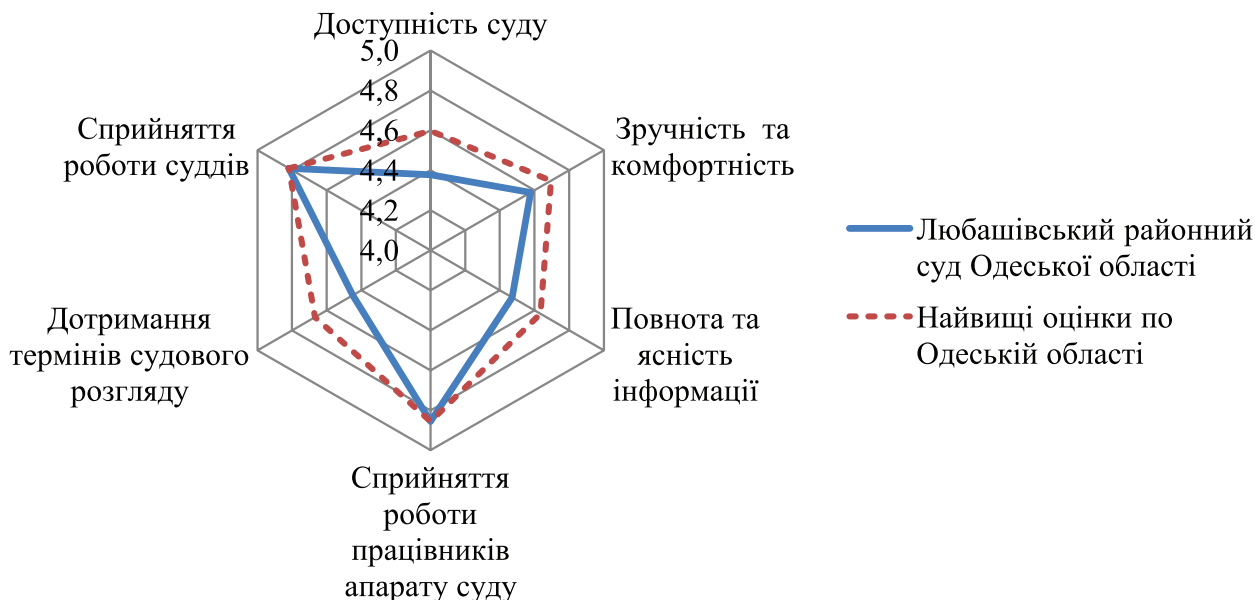
Виміри якості	Любашівський районний суд Одеської області	Найвищі оцінки по Одеській області
Доступність суду	4,4	4,6
Зручність та комфортність	4,6	4,7
Повнота та ясність інформації	4,5	4,6
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,9	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	4,4	4,7
Сприйняття роботи суддів	4,8	4,8

Таким чином, в Любашівському районному суді Одеської області найкраще забезпечуються показники «сприйняття роботи працівників апарату суду» (оцінка співпадає з найкращою оцінкою по області) та «сприйняття роботи суддів» (оцінка співпадає з найвищою оцінкою по області).

Хоч і позитивно, проте найнижче за інші виміри, респонденти оцінюють роботу суду за показниками доступності суду. Найбільш критичними є такі аспекти, як доступність приміщення суду для людей з обмеженими фізичними можливостями, а також можливість для респондентів дозволити собі витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) у разі потреби.

На рис. 1.16. проілюстровано, за якими напрямками Любашівський районний суд Одеської області має удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.

**Рисунок 1.16. Якість роботи Любашівського районного суду Одеської області за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою) у порівнянні із найвищими оцінками по області**



Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Любашівського районного суду Одеської області, на які вказали практично всі відвідувачі, слід звернути увагу в першу чергу на необхідність завершення ремонтних робіт в приміщенні та самої будівлі, збільшення кількості залів судових засідань, виділення окремого місця для ознайомлення громадян зі справами чи роботи адвокатів, вирішити проблему з вільним доступом до суду людей з обмеженими можливостями («через металошукач інвалідна коляска не проїжджає, треба більш просторий для проїзду через металошукач»). Також багато пропозицій стосуються питання покращення матеріально-технічного забезпечення функціонування суду (встановлення копіювального апарату для загального користування, встановлення нових меблів).

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

- завершити ремонт будівлі та приміщень;
- виділити та облаштувати в суді кімнату, в якій би відвідувачі могли б підготувати необхідні документи, ознайомитися з матеріалами справи тощо;
- створити зону вільного доступу до Wi-Fi;
- залучити волонтерів до інформаційної та консультаційної роботи з малозахищеними та малозабезпеченими відвідувачами суду (передусім людьми похилого віку);
- забезпечити безперешкодний доступ до суду людей з обмеженими можливостями через металошукач.

## 1.17. МАЛИНОВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД МІСТА ОДЕСИ

Загальна площа будівлі Малиновського районного суду міста Одеси 5376,7 кв. м., містить 27 залів судових засідань. Станом на 01 червня 2015 року штат суду становлять 31 суддя та 109 працівників апарату суду. Кількість справ і матеріалів, що надійшли до суду в 2014 р. – 9859 справ.

Серед опитаних жінок і чоловіків порівну. Найбільш представлені респонденти з вищою освітою (70%), а 47,1% мають вищу юридичну освіту.

55,7% респондентів представляють в суді особисто себе, ще 42,9% – інтереси інших осіб. Для 18,6% опитаних – це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками більше третини респондентів (35,7%), біля половини опитаних (45,7%) – брали участь у судовому процесі 6 разів і більше. Переважна частка відвідувачів (60%) – учасники цивільного процесу, 18,6% респондентів – учасники адміністративного процесу, ще 14,3% – учасники кримінального процесу. У майже половини респондентів справа знаходиться на стадії розгляду (48,6%), у 25,7% респондентів розгляд справи завершено, і для 25,7% розгляд справи ще не розпочато.

Лише 8,6% опитаних є цілком обізнаними з роботою суду, проте 21,4% – загалом обізнані, а кожен четвертий респондент (24,3%) майже нічого не знає про роботу суду та суддів. 42,9% респондентів зовсім не обізнані із роботою суду.

Трохи більше половини респондентів (52,8%) в цілому оцінили якість роботи Малиновського районного суду міста Одеси на «добре» або «відмінно», 4,3% з опитаних відвідувачів суду – на «погано» і 5,7% «дуже погано». За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 3,6 балів.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості у порівнянні із найвищими оцінками по Одеській області представлено в табл.1.17.

**Таблиця 1.17. Якість роботи Малиновського районного суду міста Одеси за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою) у порівнянні із найвищими оцінками по області**

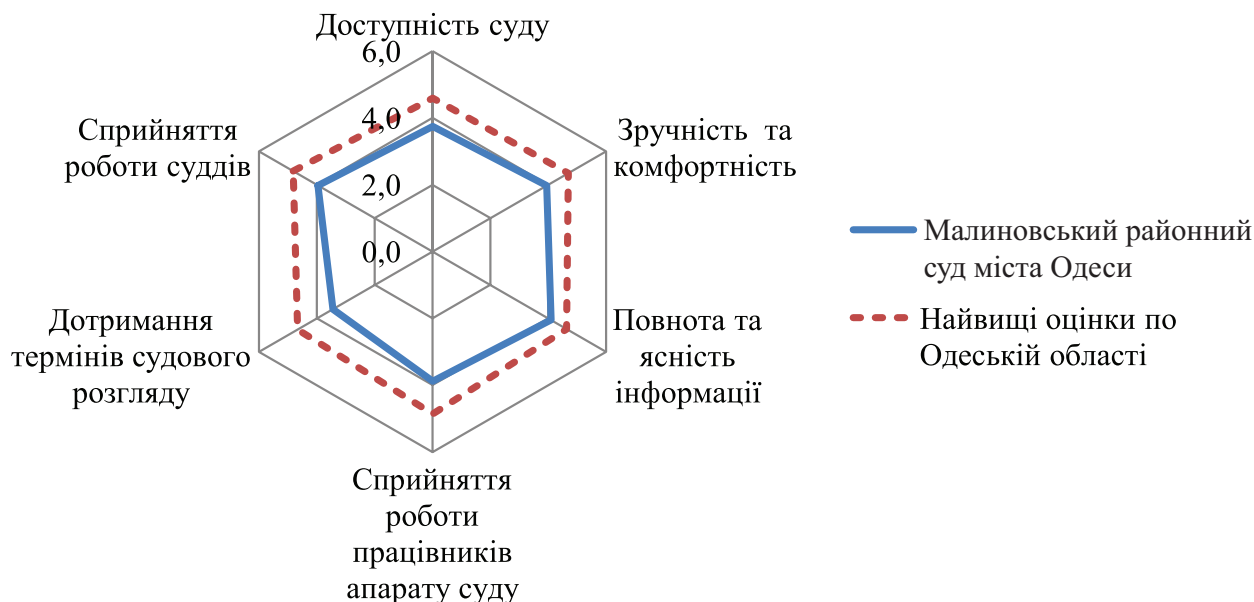
Виміри якості	Малиновський районний суд міста Одеси	Найвищі оцінки по Одеській області
Доступність суду	3,7	4,6
Зручність та комфортність	3,9	4,7
Повнота та ясність інформації	4,1	4,6
Сприйняття роботи працівників апарату суду	3,9	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	3,4	4,7
Сприйняття роботи суддів	4,0	4,8

Таким чином, в Малиновському районному суді міста Одеси найкраще забезпечуються показники повноти та ясності інформації, зручності та комфортності перебування в приміщенні суду (особливо позитивно оцінюється респондентами чистота та прибраність приміщень), сприйняття роботи працівників апарату суду та суддів.

Не найкращим чином в суді забезпечується доступність суду та дотримання термінів судового розгляду. Серед найбільш проблемних питань відвідувачами відзначається те, що люди з обмеженими фізичними можливостями мають певні труднощі у безперешкодному потраплянні до приміщення суду, що не завжди вдається дозвонитися до працівників суду та отримати потрібну інформацію телефоном. Також констатується проблема з дотриманням графіку початку судових засідань.

На рис. 1.17 проілюстровано, за якими напрямками Малиновський районний суд міста Одеси має удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.

**Рисунок 1.17. Якість роботи Малиновського районного суду міста Одеси за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою) у порівнянні із найвищими оцінками по області**



Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Малиновського районного суду міста Одеси, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на такі: спростити прийом відвідувачів працівниками канцелярії суду, облаштувати належним чином парковку (ремонт провалин в асфальтовому покритті, збільшити кількість місць для парковки), облаштувати пандуси в місцях, де є сходи, створити зону вільного доступу до Wi-Fi, ретельніше прибирати в туалетних кімнатах. Також звучали пропозиції щодо підняття заробітної плати працівникам апарату суду.

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

- розширити можливості надання безкоштовних консультацій для відвідувачів, які звертаються в суд вперше, з питань як оформлювати документи, куди і до кого звертатися з тих чи інших питань;
- облаштування пандусів у місцях, де є сходи;
- створити зону вільного доступу до Wi-Fi;
- передбачити в залах судових засідань настінні годинники;
- провести ретельний аналіз організації прийому відвідувачів у канцелярії та удосконалити процес у разі виявлених проблем;
- знайти можливість організувати гардероб для відвідувачів;
- провести ремонт місця стоянки автомобілів (провали в асфальтовому покритті, ями тощо).

## 1.18. ОВІДІОПОПОЛЬСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ОДЕСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Загальна площа будівлі Овідіопольського районного суду Одеської області 767,1 кв. м., містить 5 залів судових засідань. Станом на 01 червня 2015 року штат суду становили 8 суддів та 29 працівників апарату суду. Кількість справ і матеріалів, що надійшли до суду в 2014 р. – 2785 справ.

Більшість серед опитаних – чоловіки (54,3%). Найбільш представлені респонденти з вищою освітою (81,4%), а 61,4% мають вищу юридичну освіту.

60,0% респондентів представляють в суді особисто себе, ще 30% – інтереси інших осіб. Для 25,7% опитаних – це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками майже третина респондентів (32,9%), ще 41,4% – брали участь у судовому процесі 6 разів і більше. Переважна частка відвідувачів (71,4%) – учасники цивільного процесу, невелика частина респондентів (2,9%) – учасники адміністративного процесу, ще 12,9% – учасники кримінального процесу. У 41,4% респондентів справа знаходиться в процесі розгляду, у 21,4% респондентів розгляд справи завершено, і для 37,1% розгляд справи ще не розпочато.

Половина опитаних є цілком або загалом обізнані, і майже кожен другий респондент майже нічого, або зовсім нічого не знає про роботу суду та суддів.

38,6% респондентів в цілому оцінили якість роботи Овідіопольського районного суду Одеської області на «добре», на оцінку «відмінно» роботу суду ніхто не оцінив, і 38,6% опитаних відвідувачів суду – на «погано» або «дуже погано». Середню оцінку отримали 22,9% опитаних відвідувачів. За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 3,9 балів.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості у порівнянні із найвищими оцінками по Одеській області представлено в табл.1.18.

**Таблиця 1.18. Якість роботи Овідіопольського районного суду Одеської області за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою) у порівнянні із найвищими оцінками по області**

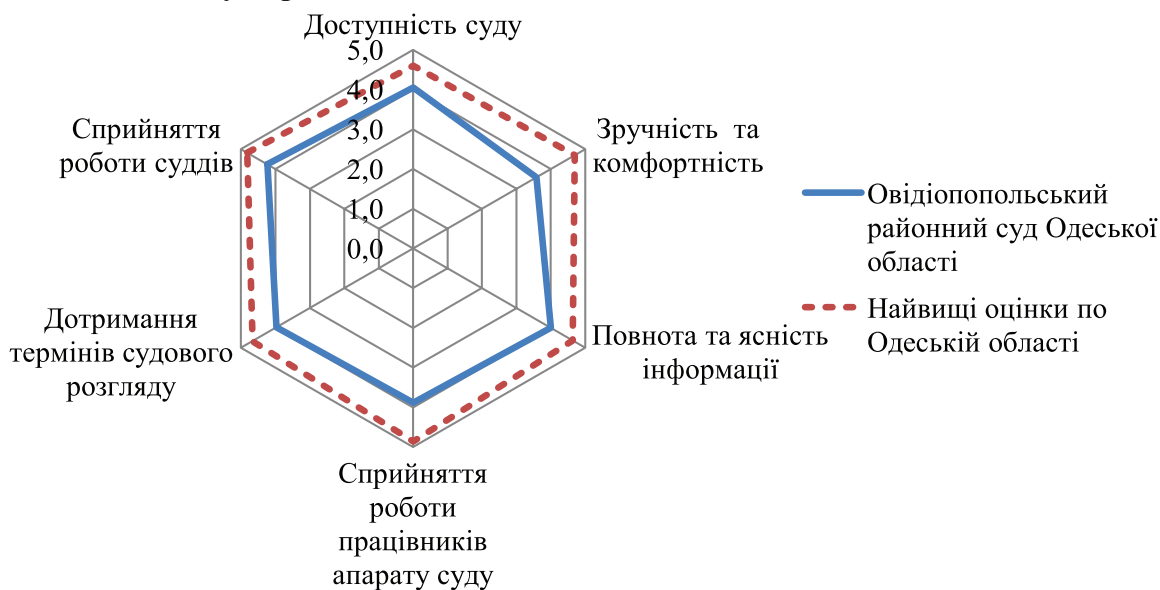
Виміри якості	Овідіопольський районний суд Одеської області	Найвищі оцінки по Одеській області
Доступність суду	4,0	4,6
Зручність та комфортність	3,6	4,7
Повнота та ясність інформації	4,0	4,6
Сприйняття роботи працівників апарату суду	3,9	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	4,0	4,7
Сприйняття роботи суддів	4,2	4,8

Таким чином, в Овідіопольському районному суді Одеської області найкраще забезпечуються показники сприйняття роботи суддів, повнота та ясність інформації, дотримання термінів судового розгляду, доступність суду.

Не найкращим чином в суді забезпечується зручність та комфортність перебування в суді. Відзначається проблема з облаштуваністю туалетних кімнат та недостатньою кількістю зручних місць для очікування, оформлення документів.

На рис. 1.18. проілюстровано, за якими напрямками Овідіопольський районний суд Одеської області має удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.

**Рисунок 1.18. Якість роботи Овідіопольського районного суду Одеської області за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою) у порівнянні із найвищими оцінками по області**



Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Овідіопольського районного суду Одеської області, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на такі: забезпечити доступ відвідувачів до туалетних кімнат в приміщенні суду, обладнати належним чином інформаційні стенди, бо існуюче їх розташування створює ситуацію потенційної небезпеки (стенди стоять на столах та можуть впасти) та збільшити кількість зручних місць для очікування та підготовки до засідань.

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

- розмістити інформаційні стенди на стіні;
- збільшити кількість стільців для очікування відвідувачами;
- забезпечити доступ відвідувачів до туалетних кімнат в приміщенні суду;
- встановити термінал для оплати судових зборів.

## 1.19. ПРИМОРСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД МІСТА ОДЕСИ

Загальна площа будівлі Приморського районного суду міста Одеси 5680,8 кв. м., містить 30 залів судових засідань. Станом на 01 червня 2015 року штат суду склали 37 суддів та 130 працівників апарату суду. Кількість справ і матеріалів, що надійшли до суду в 2014 р. – 13792 справи.

Більшість опитаних – чоловіки (58,6%). Найбільш представлені респонденти з вищою освітою (85,7%), а 74,3% мають вищу юридичну освіту.

27,1% респондентів представляють в суді особисто себе, ще 68,6% – інтереси інших осіб. Для 11,4% опитаних – це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками така ж сама кількість респондентів (11,4%), ще три чверті респондентів (77,1%) брали участь у судовому процесі 6 разів і більше. Більше половини відвідувачів (57,1%) – учасники цивільного процесу, 11,4% респондентів – учасники адміністративного процесу, ще 25,7% – учасники кримінального процесу. У більшості респондентів справа знаходиться на стадії розгляду (65,7%), у 15,7% респондентів розгляд справи завершено, і для 17,1% розгляд справи ще не розпочато.

Лише 4,3% опитаних є цілком обізнаними з роботою суду, ще 8,6% – загалом обізнані, а майже кожен четвертий респондент майже нічого не знає про роботу суду та суддів (22,9%). Більше половини респондентів (64,3%) зовсім не обізнані із роботою суду при тому, що три чверті респондентів (77,1%) брали участь у судовому процесі 6 разів і більше.

Переважна більшість респондентів (65,7%) в цілому оцінили якість роботи Приморського районного суду міста Одеси на «добре» або «відмінно», і 12,8% з опитаних відвідувачів суду – на «погано» та «дуже погано». За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 3,8 балів.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості у порівнянні із найвищими оцінками по Одеській області представлено в табл.1.19.

**Таблиця 1.19. Якість роботи Приморського районного суду міста Одеси за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою) у порівнянні із найвищими оцінками по області**

Виміри якості	Приморський районний суд міста Одеси, 2015 рік	Приморський районний суд міста Одеси, 2012 рік	Найвищі оцінки по Одеській області
Доступність суду	3,6	3,6	4,6
Зручність та комфортність	3,9	4,4	4,7
Повнота та ясність інформації	4,1	4,4	4,6
Сприйняття роботи працівників апарату суду	3,9	3,5	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	3,6	4,0	4,7
Сприйняття роботи суддів	4,0	4,3	4,8

Таким чином, в Приморському районному суді міста Одеси найкраще забезпечуються показники сприйняття роботи суддів, повнота та ясність інформації. Разом з тим, оцінки за цими вимірами є значно різні від найвищих оцінок по області.

Найбільш критично відвідувачі оцінюють роботу суду за виміром «доступність суду». Серед найбільш проблемних питань за цим виміром є те, що значна частина респондентів констатують, що їм незручно діставатися до будівлі суду громадським транспортом (зокрема

існує проблема віддаленості зупинок громадського транспорту від приміщення суду), а також те, що приміщення суду не прилаштовано до потреб людей з обмеженими фізичними можливостями. Майже 45% опитаних зазначило, що якщо їм доводилося телефонувати до суду, то їм не завжди вдавалося додзвонитися та отримати потрібну інформацію телефоном.

Якщо порівнювати результати оцінки роботи суду у 2012 році з результатами 2015 року, то можемо виявити тенденцію, що фактично за всіма вимірами, окрім «доступність суду» (оцінка не змінилася) та «сприйняття працівників апарату суду» (оцінка значно покращилася), оцінки погіршилися. Особливо критичним погіршенням оцінки є за виміром «дотримання термінів судового розгляду».

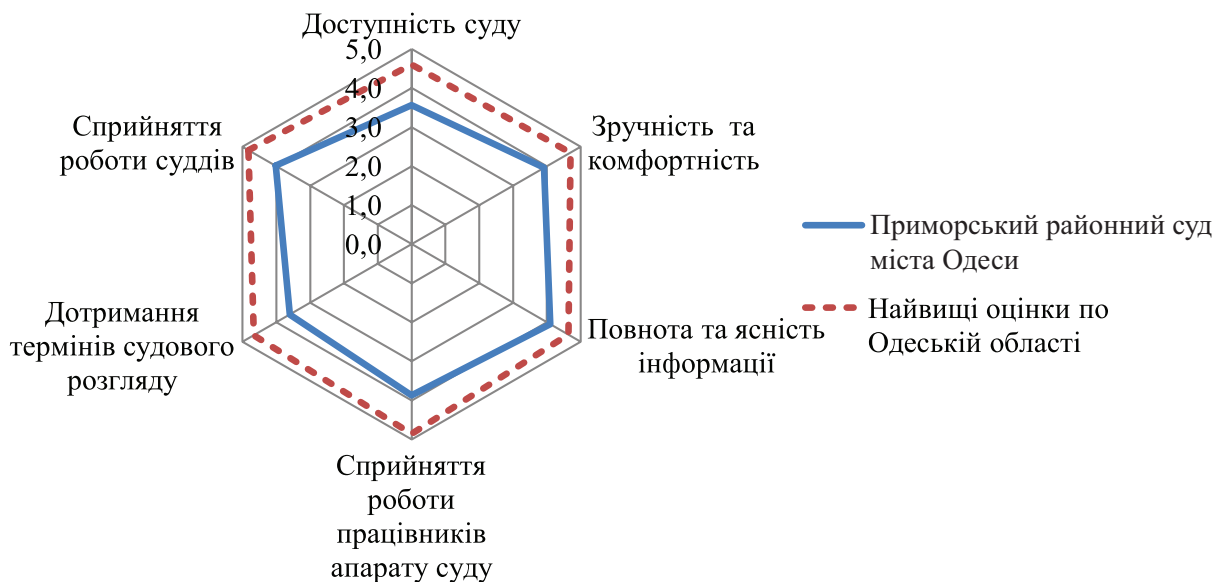
Критичність оцінок якості функціонування Приморського районного суду міста Одеси, зокрема, можливо пояснити низкою об'єктивних факторів, що впливали на діяльність суду, у тому числі значну роль зіграло загострення суспільно-політичної ситуації. Так за даними суду, якщо в 2012 році було лише одне повідомлення про замінування приміщення суду, то в 2014 році відбулось одинадцять випадків посягань на порушення громадського порядку у суді, з яких лише повідомлень про замінування – дев'ять, крім того захоплення та блокування судді та напад безпосередньо на голову суду під час здійснення ним службових повноважень. У 2015 році таких випадків було сім, крім того сталося побиття працівника апарату суду на робочому місці, пошкодження судової комп'ютерної оргтехніки та захоплення озброєними особами будівлі суду. По всіх наведених фактах органами внутрішніх справ та прокуратури були заведені кримінальні справи.

Крім того, в 2014 році у п'яти суддів, призначених на посаду судді у межах п'ятирічного строку закінчився термін повноважень, в 2015 році таких суддів ще четверо. Загалом дев'ять суддів, майже третина від загальної кількості суддів, яких на посаду судді безстроково не призначають і не звільняють. При цьому кількість судових справ не зменшилась – інші судді працюють з підвищеним навантаженням, що також впливає на строки розгляду справ по суті і, як наслідок, незадоволення громадян якістю роботи суду в цілому.

Разом з тим треба зазначити, що суд наростив позитивну оцінку за виміром «сприйняття роботи працівників апарату суду», що засвідчує належну увагу, яку приділяють у суді саме цьому важливому компоненту якості роботи, оскільки він для відвідувачів є найбільш пріоритетним.

На рис. 1.19. проілюстровано, за якими напрямками Приморський районний суд міста Одеси має удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.

**Рисунок 1.19. Якість роботи Приморського районного суду міста Одеси за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою у порівнянні із найвищими оцінками по області)**



Серед зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Приморського районного суду міста Одеси, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на: покращення роботи канцелярії та підвищення якості роботи працівників апарату суду (з повагою та ввічливістю ставитися до відвідувачів, у тому числі до тих, хто телефонує) та суддів; є проблеми із втратою справ, недотриманням термінів судового розгляду, несвоєчасним наданням ухвал суду, а також недотримання графіку судових засідань. Відвідувачі пропонують збільшити площу для розміщення канцелярії та передбачити гардероб для відвідувачів. Актуальним залишається і питання збільшення місць для паркування автомобілів відвідувачів.

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

- збільшити кількість місць для сидіння в коридорах;
- провести аналіз дотримання суддями процесуальних термінів судового розгляду та причин затримки/перенесення судових засідань. Узагальнити практику обґрунтування відкладення та перенесення судових справ;
- для покращення комунікації з громадянами телефонним зв'язком розглянути можливість створення та обладнання спеціального call-центру з багатоканальною телефонною лінією;
- провести додатковий тренінг працівників апарату суду щодо спілкування з учасниками судового процесу та особами, які вперше звертаються до суду.

## 1.20. РЕНІЙСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ОДЕСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Загальна площа будівлі Ренійського районного суду Одеської області 958,7 кв. м., містить 3 зали судових засідань. Станом на 01 червня 2015 року штат суду становлять 4 судді та 16 працівників апарату суду. Кількість справ і матеріалів, що надійшли до суду в 2014 р. – 1047 справ.

Незначна більшість опитаних – чоловіки (55,7%). Трохи менше половини представлених респондентів – з вищою освітою (48,6%), а лише 21,4% мають вищу юридичну освіту.

Значна кількість респондентів (81,4%) представляють в суді особисто себе, ще 17,1% – інтереси інших осіб. Для 44,3% опитаних – це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками майже третина респондентів (35,7%), кожен п'ятий респондент брав участь у судовому процесі 6 разів і більше. Більше третини відвідувачів (35,7%) – учасники цивільного процесу, 27,1% респондентів – учасники кримінального процесу, ще 11,4% учасники адміністративного процесу. У майже половини респондентів справа знаходиться на стадії розгляду (45,7%), у 18,6% респондентів розгляд справи завершено, і для 35,7% розгляд справи ще не розпочато.

Лише 34,3% опитаних є цілком або загалом обізнані з роботою суддів та суду, а 64,3% респондентів майже нічого не знають або зовсім не обізнані із роботою суду.

Переважна більшість респондентів (62,9%) в цілому оцінили якість роботи Ренійського районного суду Одеської області на «добре» або «відмінно», і лише 1,4% з опитаних відвідувачів суду – на «дуже погано». За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 3,8 балів.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості у порівнянні із найвищими оцінками по Одеській області представлено в табл.1.20.

**Таблиця 1.20. Якість роботи Ренійського районного суду Одеської області за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою) у порівнянні із найвищими оцінками по області**

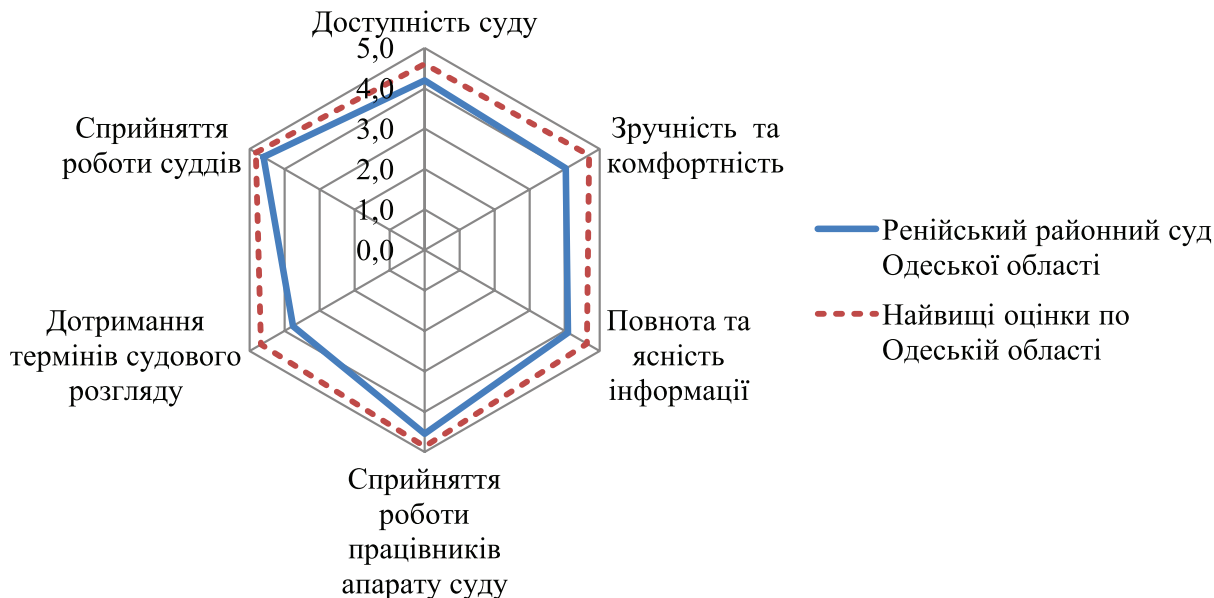
Виміри якості	Ренійський районний суд Одеської області	Найвищі оцінки по Одеській області
Доступність суду	4,2	4,6
Зручність та комфортність	4,0	4,7
Повнота та ясність інформації	4,1	4,6
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,5	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	3,8	4,7
Сприйняття роботи суддів	4,6	4,8

Таким чином, в Ренійському районному суді Одеської області найкраще забезпечуються показники сприйняття респондентами суддів та працівників апарату. Особливо позитивно респондентами відзначається те, що працівники апарату суду працюють старанно та не припускаються помилок, які б призводили до перероблення документів та порушення строків. Також майже всі респонденти зазначили, що працівники апарату суду виявляли у спілкуванні професіоналізм та знання своєї справи.

Доступність суду, повнота та ясність інформації в суді, дотримання термінів судового розгляду є вимірами, що оцінюються найгірше у порівнянні з іншими, хоча оцінки є відносно позитивними. Проблеми з доступністю суду в основному можна пов'язати швидше за все з тим, що значна частина опитаних відвідувачів (34,2%) зазначила, що вони не можуть собі дозволити витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) у разі необхідності.

На рис. 1.20. проілюстровано, за якими напрямками Ренійський районний суд Одеської області має удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.

**Рисунок 1.20. Якість роботи Ренійського районного суду Одеської області за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою) у порівнянні із найвищими оцінками по області**



Серед зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Ренійського районного суду Одеської області, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на: необхідність збільшення кількості суддів та зменшення на них навантаження, чітко дотримуватися графіку судових засідань, а також збільшити фінансування суду для покращення його матеріально-технічної бази. Доволі цікавими можна назвати пропозиції зменшити тривалість судових засідань та швидше розглядати справи, а також «щоб в суд викликали коли необхідно, по справі», «щоб в суд даремно не викликали».

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

- заздалегідь повідомляти осіб про перенесення судового засідання по справі, якщо, наприклад, останнє не відбудеться з причин, що залежать від судді;
- підвищити рівень інформативності веб-сторінки суду;
- клопотати перед ТУ ДСА про покращення матеріально-технічного забезпечення суду.

## 1.21. РОЗДІЛЬНЯНСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ОДЕСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Загальна площа будівлі Роздільнянського районного суду Одеської області 584,7 кв. м., містить 5 залів судових засідань. Станом на 01 червня 2015 року штат суду становлять 6 суддів та 26 працівників апарату суду. Кількість справ і матеріалів, що надійшли до суду в 2014 р. – 1866 справ.

Трохи більше половини опитаних – чоловіки (54,3%). Найбільш представлені респонденти з вищою освітою (55,7%), а 35,7% мають вищу юридичну освіту.

65,7% респондентів представляють в суді особисто себе, ще 27,1% – інтереси інших осіб. Для 37,1% опитаних – це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками майже третина респондентів (31,4%) і стільки ж (31,4%) – брали участь у судовому процесі 6 разів і більше. Переважна частка відвідувачів (62,9%) – учасники цивільного процесу, лише 5,7% респондентів – учасники адміністративного процесу, ще 28,6% – учасники кримінального процесу. У 38,6% респондентів справа знаходиться на стадії розгляду, у 20,0% респондентів розгляд справи завершено, і для 41,4% розгляд справи ще не розпочато.

Лише 11,4% опитаних є цілком обізнаними з роботою суду, проте 21,4% – загалом обізнані, а переважна більшість (65,7%) респондентів майже нічого не знає про роботу суду та суддів, або зовсім не обізнані із роботою суду.

Абсолютна більшість респондентів (91,4%) в цілому оцінили якість роботи Роздільнянського районного суду Одеської області на «добре» або «відмінно», і ніхто з опитаних відвідувачів суду – на «дуже погано». За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,5 балів.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості у порівнянні із найвищими оцінками по Одеській області представлено в табл.1.21.

**Таблиця 1.21. Якість роботи Роздільнянського районного суду Одеської області за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою) у порівнянні із найвищими оцінками по області**

Виміри якості	Роздільнянський районний суд Одеської області	Найвищі оцінки по Одеській області
Доступність суду	4,6	4,6
Зручність та комфортність	4,6	4,7
Повнота та ясність інформації	4,7	4,6
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,6	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	4,6	4,7
Сприйняття роботи суддів	4,7	4,8

Таким чином, в Роздільнянському районному суді Одеської області найкраще забезпечуються сприйняття роботи суддів та повнота та ясність інформації. Слід зазначити, що за показниками сприйняття роботи суддів абсолютна більшість опитаних відвідувачів надала позитивні оцінки.

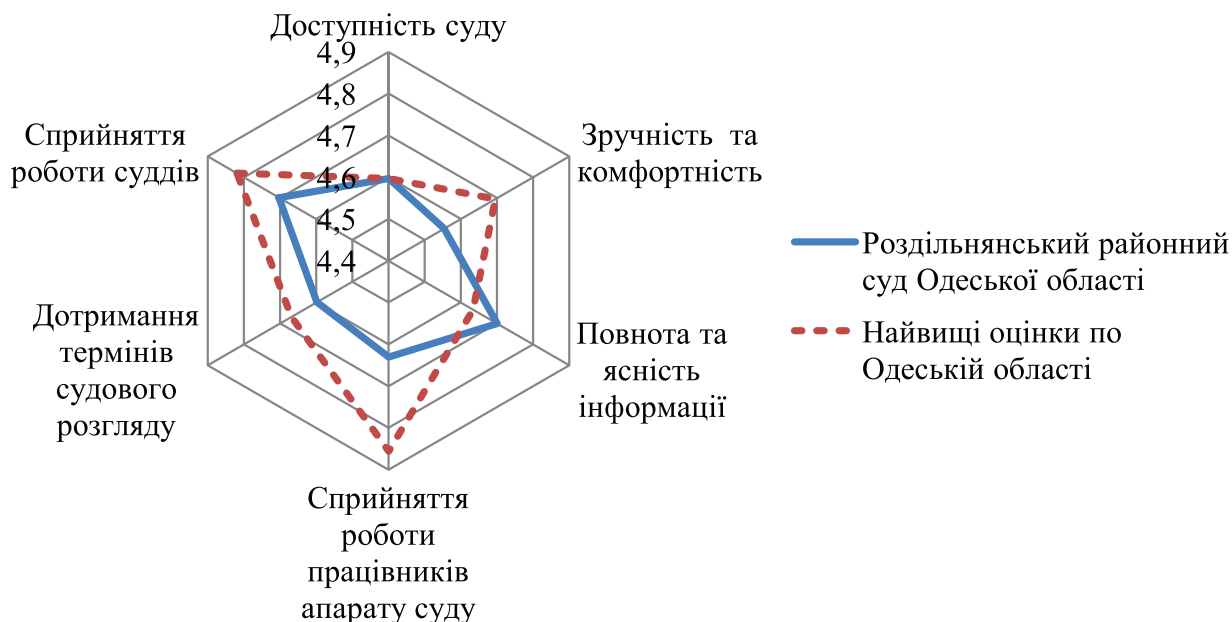
За іншими показниками також фактично всі оцінки є позитивними і вони майже наближені до найвищих оцінок по Одеській області.

Разом з тим, якщо брати у порівнянні з найвищими оцінками по області, то в

Роздільнянському суді Одеської області до певної міри проблематичним, на думку відвідувачів суду, є показник «сприйняття роботи працівників апарату суду».

На рис. 1.21. проілюстровано, за якими напрямками Роздільнянський районний суд Одеської області має удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.

**Рисунок 1.21. Якість роботи Роздільнянського районного суду Одеської області за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою) у порівнянні із найвищими оцінками по області**



Серед зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Роздільнянського районного суду Одеської області, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на: покращити обґрунтованість рішень суддів, зменшити навантаження на суддів, збільшити обсяг інформації на сайті суду, також вдосконалити систему електронного та телефонного зв'язку. Окрім того відвідувачі наголошують на тому, що треба зробити вільним доступ до туалету.

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

- забезпечити доступ відвідувачів до туалетів у приміщенні суду;
- при підготовці судових рішень ретельніше дбати про сам виклад тексту, орієнтуючись на його зрозумілість для пересічного громадянина, учасників процесу;
- переглянути наповнення веб-сторінки суду.

## 1.22. САРАТСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ОДЕСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Загальна площа будівлі Саратського районного суду Одеської області 718,4 кв. м., містить 3 зали судових засідань. Станом на 01 червня 2015 року штат суду становили 4 судді та 15 працівників апарату суду. Кількість справ і матеріалів, що надійшли до суду в 2014 р. – 983 справи.

Трохи більше половини опитаних – чоловіки (51,4%). Найбільш представлені респонденти з вищою освітою (54,3%), а 22,9% мають вищу юридичну освіту.

74,3% респондентів представляють в суді особисто себе, ще 20% – інтереси інших осіб. Для 60% опитаних – це перший судовий процес, 2-5 разів був учасником майже кожен четвертий респондент (24,3%), ще 15,7% – брали участь у судовому процесі 6 разів і більше. Переважна частка відвідувачів (60%) – учасники цивільного процесу, 4,3% – учасники адміністративного процесу, ще 17,1% – учасники кримінального процесу, 18,6% опитаних відвідали суд у справах про адміністративні правопорушення. У 21,4% респондентів справа знаходиться на стадії розгляду, у 32,9% респондентів розгляд справи завершено, і для 45,7% розгляд справи ще не розпочато.

Лише 22,9% опитаних є цілком обізнані з роботою суду, проте 37,1% – загалом обізнані, а 17,1% респондентів майже нічого не знають про роботу суду та суддів. Кожен п'ятий респондент зовсім не обізнаний із роботою суду.

Переважає більшість респондентів (72,8%) в цілому оцінили якість роботи Саратського районного суду Одеської області на «добре» або «відмінно», і ніхто з опитаних відвідувачів суду – на «погано», проте 1,4% відвідувачів оцінили роботу суду на «дуже погано». За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,2 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості у порівнянні із найвищими оцінками по Одеській області представлено в табл. 1.22.

**Таблиця 1.22. Якість роботи Саратського районного суду Одеської області за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою) у порівнянні із найвищими оцінками по області**

Виміри якості	Саратський районний суд Одеської області	Найвищі оцінки по Одеській області
Доступність суду	3,8	4,6
Зручність та комфортність	3,9	4,7
Повнота та ясність інформації	4,1	4,6
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,2	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	4,0	4,7
Сприйняття роботи суддів	4,3	4,8

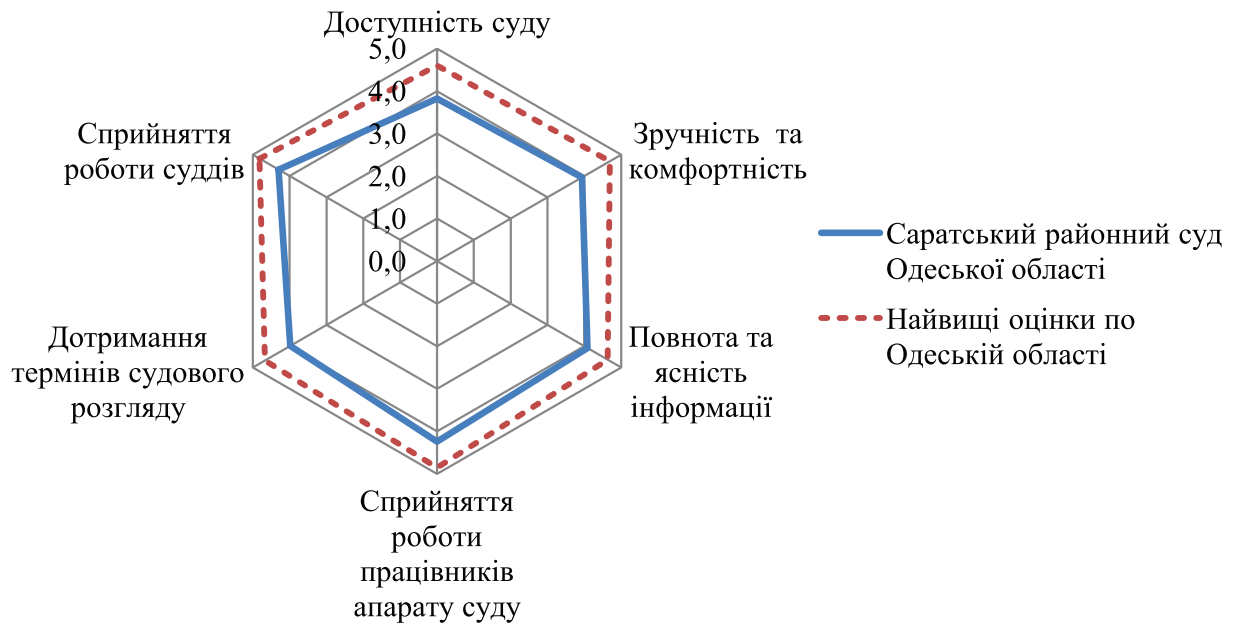
Таким чином, в Саратському районному суді Одеської області найкраще забезпечується показник сприйняття роботи суддів, працівників апарату суду. За цими вимірами фактично відсутні негативні оцінки з боку опитаних відвідувачів.

Не найкращим чином в суді забезпечується доступність суду. Не дивлячись на те, що для абсолютної більшості респондентів не становить складнощів знайти будівлю суду, проте для майже 20% відвідувачів не зовсім зручно діставатися до суду громадським транспортом. Також майже 33% респондентів зазначили, що вони не можуть собі дозволити витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) у разі необхідності.

На рис. 1.22. проілюстровано, за якими напрямками Саратський районний суд Одеської

області має удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.

**Рисунок 1.22. Якість роботи Саратського районного суду Одеської області за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою) у порівнянні із найвищими оцінками по області**



Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Саратського районного суду Одеської області, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на: забезпечення можливостей оплатити судові збори, накладені штрафи у будь-якому відділенні банку, що розташовані біля приміщення суду чи передбачити встановлення спеціального терміналу в самому приміщенні суду. Також респонденти висловлювали потребу в наявності копіювального апарату для загального користування в приміщенні суду з оплатою відповідних послуг.

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

- розмістити інформаційні матеріали про порядок та місце, де можна скористатися відвідувачам суду із числа малозахищених, вразливих верств, безоплатною правовою допомогою чи консультаційними послугами громадських організацій у відповідній сфері;
- по можливості встановити термінал для сплати судових зборів та штрафів, а також провести переговори з найближчими відділеннями банківських установ щодо організації прийому таких платежів;
- створити зону доступу до Wi-Fi;
- передбачити по можливості встановлення в приміщенні суду копіювального апарату для загального користування відвідувачами;
- збільшити кількість парковочних місць біля приміщення суду.

## 1.23. СУВОРОВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД М. ОДЕСИ

Загальна площа будівлі Суворовського районного суду м. Одеси 4063,8 кв. м., містить 22 зали судових засідань. Станом на 1 червня 2015 року штат суду становило 26 суддів та 92 працівника апарату суду. Кількість справ і матеріалів, що надійшли до суду в 2014 р. – 11781 справа.

Більшість опитаних – жінки (58,6%). Найбільш представлені респонденти з вищою освітою (62,9%), а 40% мають вищу юридичну освіту.

57,1% респондентів представляють в суді особисто себе, ще 37,1% – інтереси інших осіб. Для 28,6% опитаних – це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками майже біля третини респондентів (30%), ще 41,4% – брали участь у судовому процесі 6 разів і більше. Більшість відвідувачів (57,1%) – учасники цивільного процесу, 17,1% респондентів – учасники адміністративного процесу, ще 20,0% – учасники кримінального процесу. У переважній більшості респондентів справа знаходиться на стадії розгляду (62,9%), у 12,9% респондентів розгляд справи завершено, і для 20,0% розгляд справи ще не розпочато.

Лише 5,7% опитаних є цілком обізнаними з роботою суду, проте 14,3% – загалом обізнані, а кожен 38,6% респондентів майже нічого не знає про роботу суду та суддів. 40,0% респондентів зовсім не обізнані із роботою суду.

Переважна більшість респондентів (58,6%) в цілому оцінили якість роботи Суворовського районного суду м. Одеси на «добре» або «відмінно», і 7,1% опитаних відвідувачів суду – на «погано» та 12,9% – на «дуже погано». За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 3,7 балів.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості у порівнянні із найвищими оцінками по Одеській області представлено в табл.1.23.

**Таблиця 1.23. Якість роботи Суворовського районного суду м. Одеси за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою) у порівнянні із найвищими оцінками по області**

Виміри якості	Суворовський районний суд міста Одеси	Найвищі оцінки по Одеській області
Доступність суду	4,2	4,6
Зручність та комфортність	4,6	4,7
Повнота та ясність інформації	4,4	4,6
Сприйняття роботи працівників апарату суду	3,9	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	4,1	4,7
Сприйняття роботи суддів	4,2	4,8

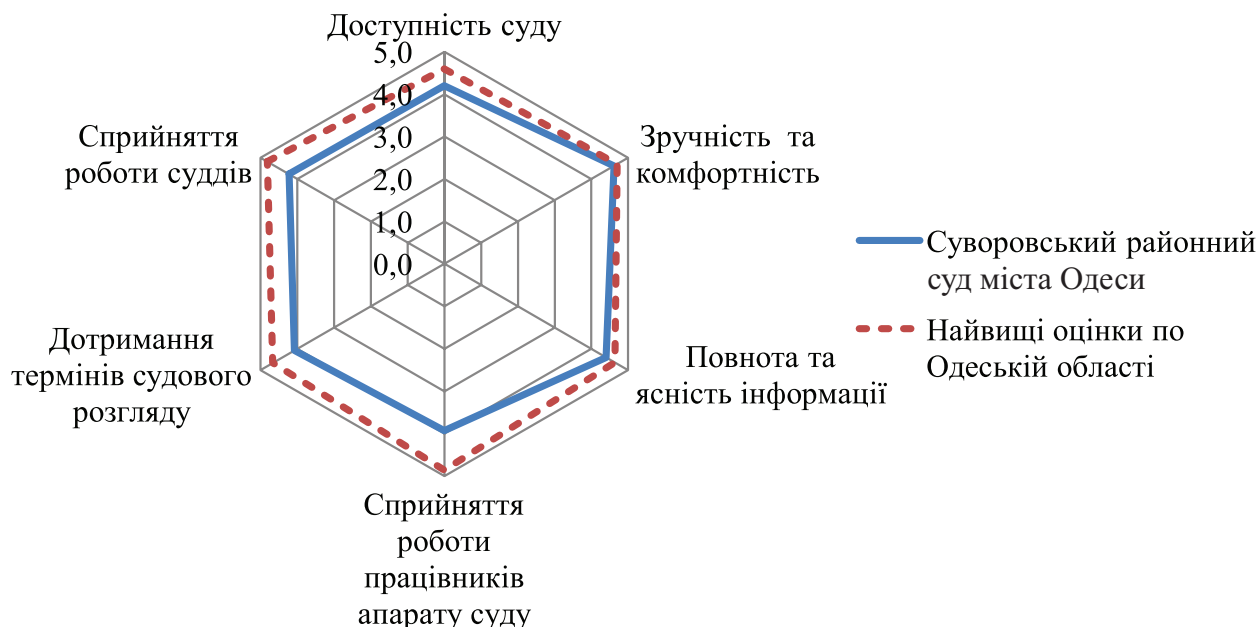
Таким чином, в Суворовському районному суді м. Одеси найкраще забезпечуються показники зручності та комфортності перебування в суді. Особливо респондентами відзначається чистота та прибраність приміщень суду, а також достатність місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання.

Не найкращим чином в суді забезпечується сприйняття роботи працівників апарату суду та дотримання термінів судового розгляду. Так, 18,5% опитаних зазначили, що працівники суду не завжди старанно працюють та припускаються інколи помилок, які призводять до необхідності перероблення документів та порушення строків. За виміром «доступність суду» найбільш критично оцінено те, що люди з обмеженими фізичними можливостями мають певні перешкоди через відсутність належної інфраструктури в користуванні приміщенням суду.

Також майже третина респондентів заявила, що не можуть собі дозволити витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) у разі потреби.

На рис. 1.23. проілюстровано, за якими напрямками Суворовський районний суд м. Одеси має удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.

**Рисунок 1.23. Якість роботи Суворовського районного суду м. Одеси за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою) у порівнянні із найвищими оцінками по області**



Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Суворовського районного суду міста Одеси, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на: дотримання термінів судового розгляду (є пропозиції проводити засідання частіше одного разу на місяць, а також розпочинати розгляд справ з дотриманням графіку); забезпечення доступу до приміщень суду (особливо на другий поверх) людям з обмеженими фізичними можливостями; переглянути організацію роботи з відвідувачами, щоб їм не доводилося звертатися за вчиненням різних дій в різних кабінетах; запроваджувати активно сучасні інформаційно-комунікативні технології при спілкуванні з учасниками процесу, а також при створенні можливостей оплати судових зборів в приміщенні суду.

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

- забезпечити доступність другого поверху приміщення суду для відвідувачів суду із числа людей з обмеженими фізичними можливостями;
- провести аналіз дотримання суддями процесуальних термінів судового розгляду та причин затримки/перенесення судових засідань. Узагальнити практику обґрунтування відкладення та перенесення судових справ;
- для покращення комунікації з громадянами телефонним зв'язком розглянути можливість створення та обладнання спеціального call-центру;
- покращити якість роботи їдальні;
- передбачити розміщення на дверях до зали судових засідань інформації про прізвище та ім'я судді/суддів, який/які здійснює/ють розгляд справи;
- розмістити інформацію для відвідувачів про можливості та порядок отримання у разі потреби безоплатної правової дороги, у тому числі через громадські організації.

## 1.24. ТАТАРБУНАРСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ОДЕСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Загальна площа будівлі Татарбунарського районного суду Одеської області 432,0 кв. м., містить 1 залу судових засідань. Станом на 01 червня 2015 року штат суду становлять 5 суддів та 23 працівника апарату суду. Кількість справ і матеріалів, що надійшли до суду в 2014 р. – 1432 справи.

Трохи більше половини опитаних – чоловіки (52,9%). Більше половини представлених респондентів – з вищою освітою (54,3%), а 34,3% мають вищу юридичну освіту.

Половина респондентів представляють в суді особисто себе, ще четвертина – інтереси інших осіб. Для 41,4% опитаних – це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками 18,6% респондентів, ще 40% – брали участь у судовому процесі 6 разів і більше. Більша частка відвідувачів (55,7%) – учасники цивільного процесу, 12,9% респондентів – учасники адміністративного процесу, ще 12,9% – учасники кримінального процесу. У 35,7% респондентів справа знаходиться на стадії розгляду, у 30,0% респондентів розгляд справи завершено, і для 34,3% розгляд справи ще не розпочато.

Лише 5,7% опитаних є цілком обізнаними з роботою суду, проте 25,7% – загалом обізнані, а 68,6% респондентів майже нічого, або зовсім нічого не знає про роботу суду та суддів.

Переважна більшість респондентів (74,3%) в цілому оцінили якість роботи Татарбунарського районного суду Одеської області на «добре» або «відмінно», і 4,3% опитаних відвідувачів суду – на «погано» або «дуже погано». За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,0 балів.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості у порівнянні із найвищими оцінками по Одеській області представлено в табл.1.24.

**Таблиця 1.24. Якість роботи Татарбунарського районного суду Одеської області за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою) у порівнянні із найвищими оцінками по області**

Виміри якості	Татарбунарський районний суд Одеської області	Найвищі оцінки по Одеській області
Доступність суду	3,8	4,6
Зручність та комфортність	3,5	4,7
Повнота та ясність інформації	3,7	4,6
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,2	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	3,9	4,7
Сприйняття роботи суддів	4,0	4,8

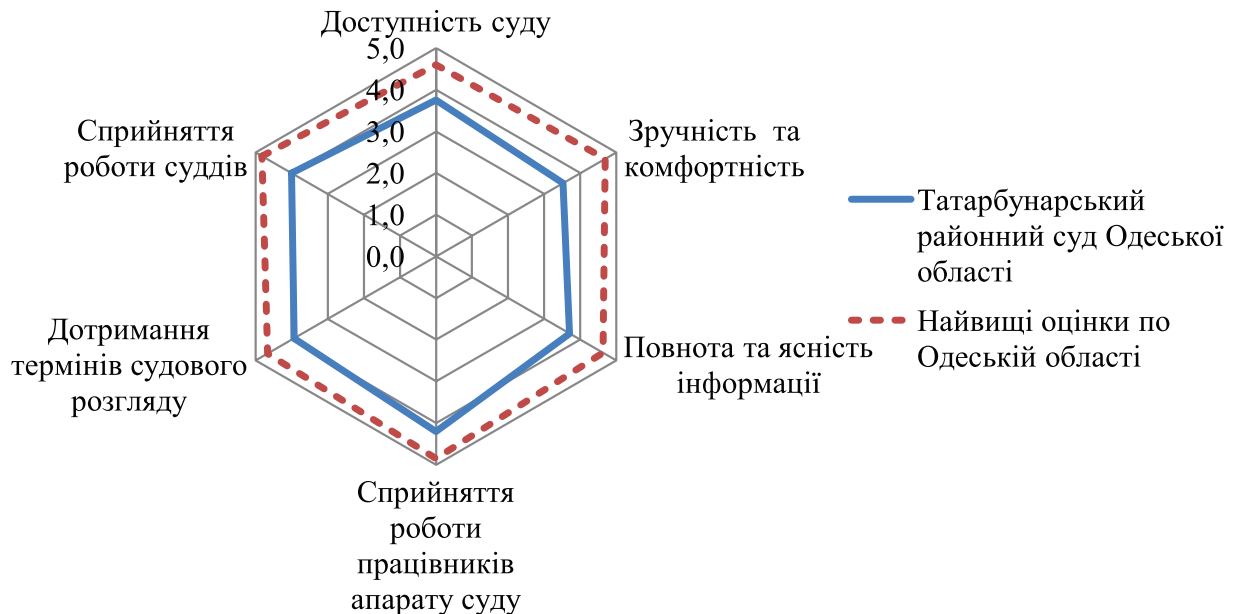
Таким чином, в Татарбунарському районному суді Одеської області найкраще забезпечуються показники сприйняття роботи суддів та працівників апарату суду, а також показник дотримання термінів судового розгляду. Проте незначна частина відвідувачів зробила акцент на проблемах в спілкуванні з працівниками апарату суду. Також частина відвідувачів скаржиться на недотримання графіку судових засідань.

Не найкращим чином в суді забезпечується такі показники як повнота та ясність інформації, зручності та комфортності та доступності суду. Респонденти зазначили, що перший показник – зручність та комфортність, є першочерговими для громадян. У відкритих питаннях практично кожний респондент наголосив на тому, що суду потрібна нова сучасна будівля, яка

відповідає нормам та стандартам для будинків та споруд, а саме для судів. Дуже потрібне приміщення суду, в якому буде достатня кількість кабінетів, місць, кімнат для ознайомлення громадян зі справами, з відповідною кількістю судових залів, з відповідною по розміру вестибюльною групою приміщень, з туалетами для персоналу та відвідувачів тощо.

На рис. 1.24. проілюстровано, за якими напрямками Татарбунарський районний суд Одеської області має удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.

**Рисунок 1.24. Якість роботи Татарбунарського районного суду Одеської області за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою) у порівнянні із найвищими оцінками по області**



Серед зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Татарбунарського районного суду Одеської області, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу передусім на необхідність проведення термінового ремонту приміщення суду, особливо підлоги. Також звучали пропозиції віднайти для суду інше більше за площею та кращого комфорту приміщення. Гостро стоїть потреба в туалетних кімнатах в приміщенні суду. Переважна частина опитаних відвідувачів дуже гостро реагували на те, що фактично приміщення суду не відповідає мінімальним нормальним умовам.

Не менш важливим є і осучаснення та доповнення інформаційних матеріалів, що розміщуються на стендах в суді.

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

- клопотати перед ТУ ДСА в Одеській області про необхідність проведення капітального ремонту приміщення суду або пошуку нового приміщення суду, яке б забезпечувало бодай нормальні умови для відвідувачів суду, працівників апарату суду та суддів;
- оновити матеріали інформаційних стендів, додавши більш широкий перелік зразків документів;
- забезпечити доступність туалетів у приміщенні суду;
- збільшити простір для роботи відвідувачів з документами;
- створити зону загального доступу до Wi-Fi.

## 1.25. ТЕПЛОДАРСЬКИЙ МІСЬКИЙ СУД ОДЕСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Загальна площа будівлі Теплодарського міського суду Одеської області 545.4 кв. м., містить 4 зали судових засідань. Станом на 01 червня 2015 року штат суду становили 3 судді та 13 працівників апарату суду. Упродовж 2014 року до суду надійшло 269 справ.

Серед опитаних жінки становлять незначну більшість (52,9%). Менше представлені респонденти з вищою освітою (42,9%), а лише 25,7% мають вищу юридичну освіту.

81,4% респондентів представляють в суді особисто себе, і лише 15,7% – інтереси інших осіб. Для половини опитаних – це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками майже чверть респондентів (24,3%), ще чверть (25,7%) – брали участь у судовому процесі 6 разів і більше. Переважна частка відвідувачів (85,7%) – учасники цивільного процесу, 10,0% – учасники адміністративного процесу, ще 4,3% учасників знаходилися в суді у справах про адміністративні правопорушення. У 41,4% респондентів справа знаходиться на стадії розгляду, і для такої ж кількості респондентів (41,4%) розгляд справи завершено, а для 17,1% розгляд справи ще не розпочато.

Лише 8,6% опитаних є цілком обізнаними з роботою суду, проте 28,6% – загалом обізнані, а 62,8% респондентів майже нічого не знає про роботу суду та суддів, або є зовсім не обізнані про роботу судів.

Переважає більшість респондентів (77,1%) в цілому оцінили якість роботи Теплодарського міського суду Одеської області на «добре» або «відмінно», і ніхто з опитаних відвідувачів суду – на «погано» або «дуже погано». За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,1 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості у порівнянні із найвищими оцінками по Одеській області представлено в табл.1.25.

**Таблиця 1.25. Якість роботи Теплодарського міського суду Одеської області за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою) у порівнянні із найвищими оцінками по області**

Виміри якості	Теплодарський міський суд Одеської області	Найвищі оцінки по Одеській області
Доступність суду	4,3	4,6
Зручність та комфортність	4,7	4,7
Повнота та ясність інформації	4,6	4,6
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,5	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	4,6	4,7
Сприйняття роботи суддів	4,4	4,8

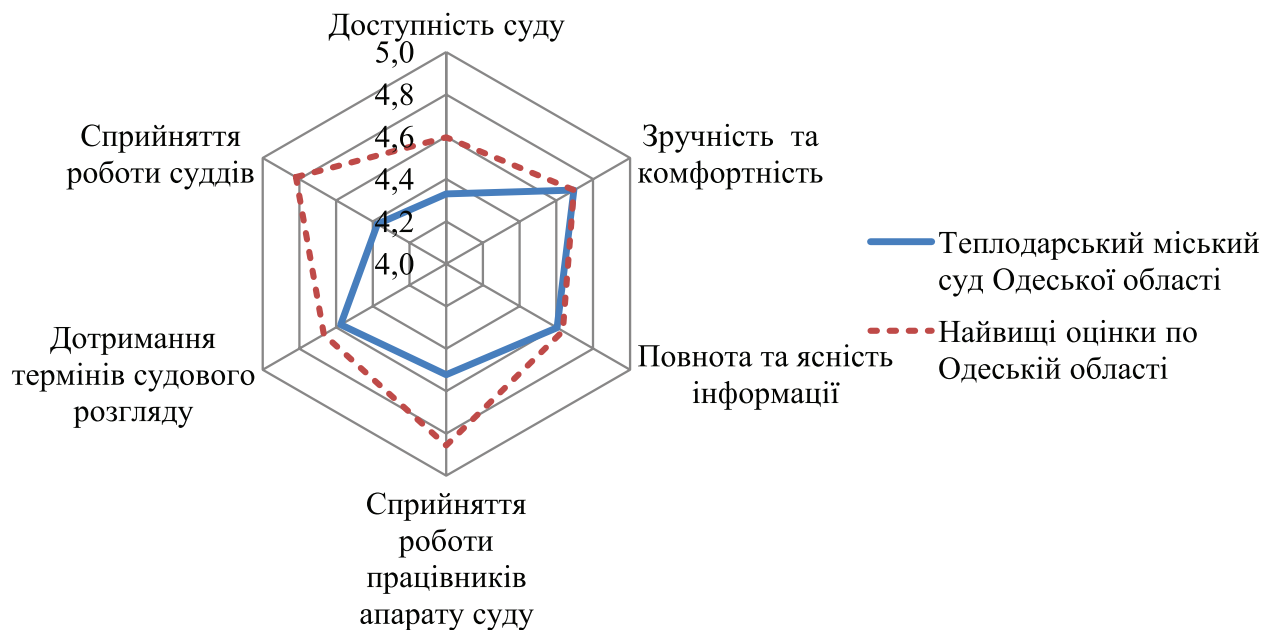
Таким чином, в Теплодарському міському суді Одеської області найкраще забезпечуються показники зручності та комфортності перебування в суді (показник дорівнює найвищій оцінці по Одеській області), дотримання термінів судового розгляду, повнота та ясність інформації для відвідувачів суду (інформаційні стенди, зразки документів і т.п.).

Не найкращим чином в суді забезпечується доступність суду. Найбільш критично за цим виміром оцінюється показник доступності приміщення суду для людей з обмеженими фізичними можливостями (третина респондентів вважають, що люди з обмеженими можливостями не можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду). Окрім цього, третина опитаних зазначають, що вони не можуть собі дозволити витрати на послуги

адвоката (юриста-консультанта) у разі необхідності. При цьому варто акцентувати увагу, що в цілому, за виміром «доступність суду» переважають позитивні оцінки.

На рис. 1.25. проілюстровано, за якими напрямками Теплодарський міський суд Одеської області має удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.

**Рисунок 1.25. Якість роботи Теплодарського міського суду Одеської області за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою) у порівнянні із найвищими оцінками по області**



Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Теплодарського міського суду Одеської області, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на такі: стеля в залі очікування потребує негайного ремонту, на туалетній кімнаті необхідно розмістити інформаційну табличку «туалет», встановлення терміналу для сплати судових зборів, а також встановлення копіювального апарату для загального користування за додаткову оплату послуг з копіювання документів, розміщення на інформаційних стендах інформації про реквізити для сплати судових зборів. Також варто звернути увагу на те, що не дивлячись на наявність офіційної веб-сторінки суду на веб-порталі «Судова влада України», від респондентів вносилися пропозиції про створення веб-сторінки суду.

Серед особливих пропозицій можна відзначити ті, які стосувалися з одного боку збільшення кількості суддів, а з іншого ліквідації міського суду для населеного пункту у 8 тис. жителів.

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

- розмістити на інформаційних стендах чітку інформацію про реквізити для сплати судових зборів, про наявність офіційної веб-сторінки суду із зазначенням веб-адреси. По можливості передбачити інформаційні листівки (візитки), на яких буде зазначено адресу веб-сайту суду та які відвідувачі можуть брати із собою;
- на туалетній кімнаті розмістити інформаційну табличку, щоб відвідувачі чітко ідентифікували, що це є туалетна кімната;
- здійснити ремонт стелі в залі очікування;
- створення зони загального доступу до Wi-Fi;
- встановлення копіювального апарату для загального користування за додаткову оплату послуг із копіювання документів;
- розмістити інформацію про можливості та порядок отримання безкоштовної правової допомоги, у тому числі через відповідні громадські організації.

## 1.26. ШИРЯЇВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ОДЕСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Загальна площа будівлі Ширяївського районного суду Одеської області 503,3 кв. м., містить 1 залу судових засідань. Станом на 1 червня 2015 року штат суду становили 3 судді та 14 працівників апарату суду. Кількість справ і матеріалів, що надійшли до суду в 2014 р. – 6295 справ.

Серед опитаних більшість становлять чоловіки (57,1%). Найбільш представлені респонденти з вищою освітою (58,6%), а 31,4% мають вищу юридичну освіту.

37,1% респондентів представляють в суді особисто себе, ще 14,3% – інтереси інших осіб. Для 18,6% опитаних – це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками більше третини респондентів (37,1%), ще 44,3% – брали участь у судовому процесі 6 разів і більше. Більша частка відвідувачів (54,3%) – учасники цивільного процесу, лише 1,4% респондентів – учасники господарського процесу, ще 28,6% – учасники кримінального процесу. У майже половини респондентів справа знаходиться на стадії розгляду (47,1%), у 18,6% респондентів розгляд справи завершено, і для 31,4% розгляд справи ще не розпочато.

Лише 5,7% опитаних є цілком обізнаними з роботою суду, проте 21,4% – загалом обізнані, а 30% респондентів майже нічого не знає про роботу суду та суддів. 42,9% респондентів зовсім не обізнані із роботою суду.

Переважна більшість респондентів (80%) в цілому оцінили якість роботи Ширяївського районного суду Одеської області на «добре» або «відмінно», і ніхто з опитаних відвідувачів суду – на «погано». Лише 1,4% респондентів оцінили якість роботи суду на «дуже погано». За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,2 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості у порівнянні із найвищими оцінками по Одеській області представлено в табл.1.26.

**Таблиця 1.26. Якість роботи Ширяївського районного суду Одеської області за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою) у порівнянні із найвищими оцінками по області**

Виміри якості	Ширяївський районний суд Одеської області	Найвищі оцінки по Одеській області
Доступність суду	4,4	4,6
Зручність та комфортність	4,3	4,7
Повнота та ясність інформації	4,3	4,6
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,4	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	4,1	4,7
Сприйняття роботи суддів	4,4	4,8

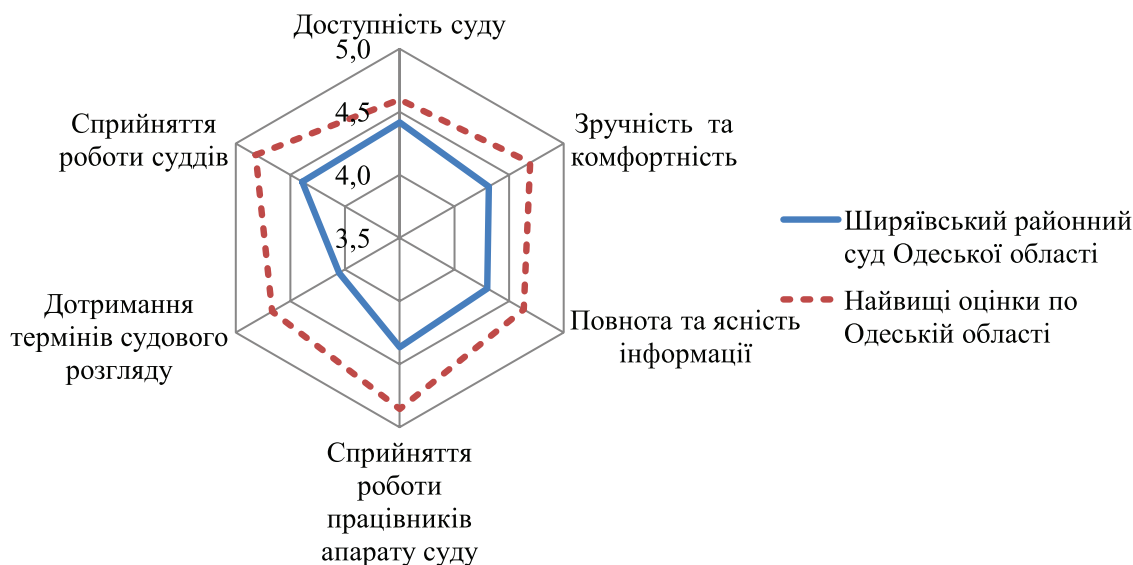
Таким чином, в Ширяївському районному суді Одеської області найкраще забезпечуються показники сприйняття роботи суддів та працівників апарату суду, доступність суду та повнота й ясність інформації (інформаційні стенди розміщені зручно, наявність зразків документів, інформація про розміщення кабінетів суддів та залів судових засідань тощо). Трохи менше половини відвідувачів (47,1%) зазначили, що їх задовольняє повністю або частково наявна в суді інформація щодо зразків документів. Разом з цим, відвідувачі досить позитивно (82,8% позитивних оцінок) оцінюють доступність приміщення суду для людей з обмеженими фізичними можливостями.

Не дивлячись на позитивні оцінки, не найкращим чином в суді забезпечується дотримання термінів судового розгляду. Лише трохи більше третини респондентів (35,7%)

можуть собі дозволити витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) у разі потреби. Значна частина відвідувачів (45,9%) нарікає на недотримання графіку судових засідань.

На рис. 1.26. проілюстровано, за якими напрямками Ширяївський районний суд Одеської області має удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.

**Рисунок 1.26. Якість роботи Ширяївського районного суду Одеської області за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою) у порівнянні із найвищими оцінками по області**



Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Ширяївського районного суду Одеської області, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на такі: збільшити кількість суддів та працівників апарату суду; покращити фінансування матеріально-технічного забезпечення суду; збільшити кількість залів судових засідань; встановити відеоспостереження в суді; надати можливість користуватися оргтехнікою (копіювальний апарат, комп'ютер, принтер) для відвідувачів; надавати безоплатні юридичні послуги для відвідувачів суду; замінити ґрати в залі судових засідань (для затриманих); встановити Wi-Fi для відвідувачів.

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

- створити зону загального доступу до Wi-Fi ;
- встановити відповідну оргтехніку для загального користування відвідувачами з тим, щоб вони могли скористатися послугами копіювання, друкування документів;
- розмістити оголошення (інформацію) про порядок та можливості отримання безкоштовної первинної та вторинної правової допомоги;
- провести аналіз дотримання суддями процесуальних термінів судового розгляду та причин затримки/перенесення судових засідань. Узагальнити практику обґрунтування відкладення та перенесення судових справ.

## 1.27. ЮЖНИЙ МІСЬКИЙ СУД ОДЕСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Загальна площа будівлі Южного міського суду Одеської області 223,88 кв. м., залів судових засідань немає (за офіційними даними ТУ ДСА в Одеській області.) Станом на 01 червня 2015 року штат суду становили 3 судді та 13 працівників апарату суду. Кількість справ і матеріалів, що надійшли до суду в 2014 р. – 982 справи.

Більшість опитаних – жінки (64,3%). Найбільш представлені респонденти з вищою освітою (72,9%), а 24,3% мають вищу юридичну освіту.

78,6% респондентів представляють в суді особисто себе, ще 18,6% – інтереси інших осіб. Для 31,4% опитаних – це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками майже кожен четвертий респондент (25,7%), ще 42,9% – брали участь у судовому процесі 6 разів і більше. Переважна частка відвідувачів (71,4%) – учасники цивільного процесу, 15,7% респондентів – учасники адміністративного процесу, ще 2,9% – учасники кримінального процесу. У більше половини респондентів (60%) справа знаходиться на стадії розгляду, у 17,1% респондентів розгляд справи завершено, і для 22,9% респондентів розгляд справи ще не розпочато.

Лише 10% опитаних є цілком обізнаними з роботою суду, 8,6% – загалом обізнані, а 68,6% респондентів майже нічого не знає про роботу суду та суддів. Кожен десятий респондент зовсім не обізнаний із роботою суду.

Переважає більшість респондентів (64,3%) в цілому оцінили якість роботи Южного міського суду Одеської області на «добре» або «відмінно», і 8,2% опитаних відвідувачів суду – на «погано» або «дуже погано». За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 3,9 балів.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості у порівнянні із найвищими оцінками по Одеській області представлено в табл.1.27.

**Таблиця 1.27. Якість роботи Южного міського суду Одеської області за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою) у порівнянні із найвищими оцінками по області**

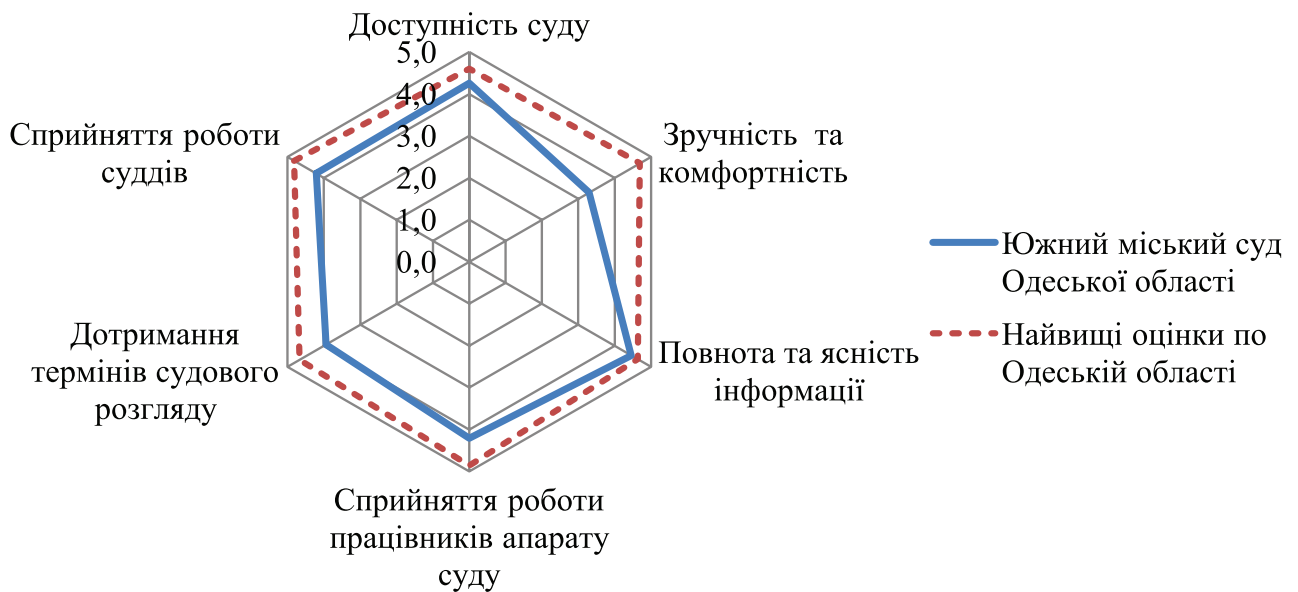
Виміри якості	Южний міський суд Одеської області	Найвищі оцінки по Одеській області
Доступність суду	4,3	4,6
Зручність та комфортність	3,3	4,7
Повнота та ясність інформації	4,5	4,6
Сприйняття роботи працівників апарату суду	4,2	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	3,9	4,7
Сприйняття роботи суддів	4,2	4,8

Таким чином, в Южному міському суді Одеської області найкраще забезпечуються показники повнота та ясність інформації, доступність суду. Також до позитивів слід віднести, що відвідувачі висловлюють задоволеність функціонування суду за показниками сприйняття роботи працівників апарату суду та роботи суддів. У сприйнятті роботи суддів найбільше позитивних оцінок за показником «дотримання процедури розгляду» (81%), а також «неупередженість та незалежність» (79,6%). Разом з тим, від відвідувачів лунають нарікання на досить тривалу та часту відсутність суддів через відпустки, перебування на лікарняних. У сприйнятті роботи працівників апарату суду найбільш позитивних оцінок за показником «працівники апарату суду у спілкуванні з відвідувачами виявляли професіоналізм та знання своєї справи» (84,2%).

Не найкращим чином в суді забезпечується зручність та комфортність перебування в суді та доступність суду. На фоні того, що більшість респондентів досить позитивно оцінюють чистоту та прибраність приміщень суду, значна частина (35,7%) негативних оцінок стосується показника «вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)». Необхідно зазначити, що респонденти висловлюють невдоволення існуючим приміщенням суду, яке є не пристосоване для роботи суду, незручне, тісне.

На рис. 1.27 проілюстровано, за якими напрямками Южний міський суд Одеської області має удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.

**Рисунок 1.27. Якість роботи Южного міського суду Одеської області за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою) у порівнянні із найвищими оцінками по області**



Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Южного міського суду Одеської області, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на такі: забезпечення того, щоб не виникало ситуацій довготривалої відсутності суддів через відпустку чи перебування на лікарняних; дотримання термінів судового розгляду; покращити стан існуючої будівлі суду або розмістити суд у більш прилаштованому для його роботи приміщенні. Сам факт, що в приміщенні суду відсутні зали судових засідань, актуалізує проблему пошуку нового приміщення для розміщення суду.

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

- заздалегідь повідомляти осіб про перенесення судового засідання по справі, якщо, наприклад, останнє не відбудеться з причин, що залежать від судді. Попередньо узгоджувати (у разі можливості) зі сторонами найбільш прийнятний час засідань тощо;
- зробити капітальний ремонт із облаштуванням приміщень загального користування – виділити більше місць для очікування та роботи з документами, забезпечити вільний доступ до туалету;
- звернутися до ТУ ДСА в Одеській області з клопотанням щодо необхідності нового більш пристосованого для роботи суду приміщення.

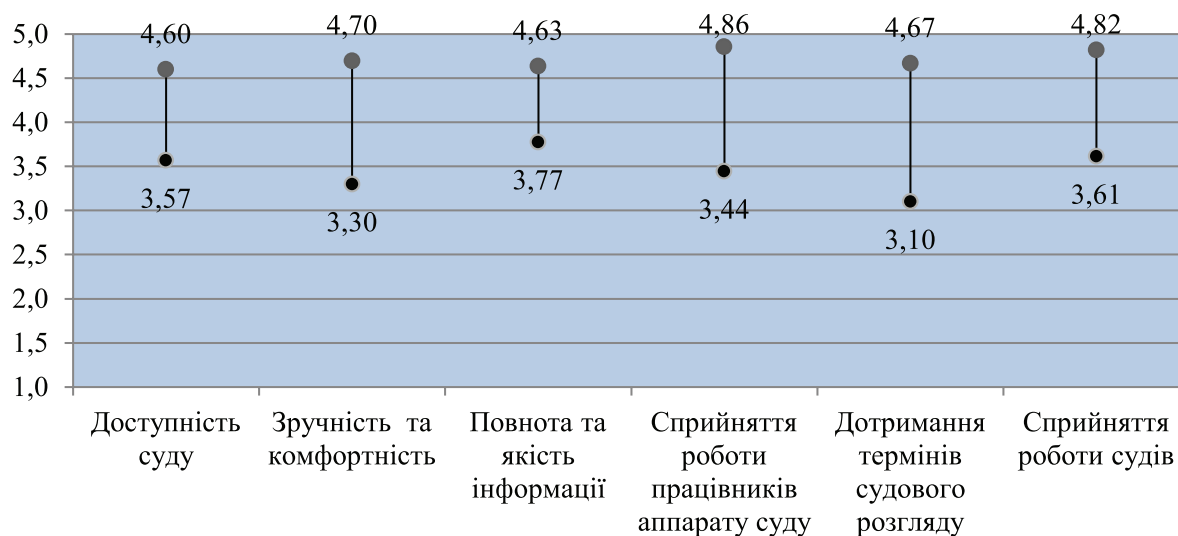
## 2. УЗАГАЛЬНЮЮЧІ ВИСНОВКИ ПО СУДАХ ОДЕСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Узагальнюючи результати опитувань, необхідно відзначити, що відвідувачі судів Одеської області, в цілому позитивно оцінюють якість їх функціонування.

Середня оцінка якості роботи судів по 27 судах області коливається в межах від 3,3 до 4,6 балів.

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

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



Найменш варіативним виміром якості є «повнота та ясність інформації» (середня оцінка по судах коливається в межах від 3,47 до 4,51 бали). Тобто суди в Одеській області практично працюють на однаковому рівні, забезпечуючи наявність інформаційних стендів, надаючи інформацію щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, правил допуску в суд та перебування в ньому, зразків документів, порядку сплати судових зборів та мита, реквізитів та розмірів платежів. Разом з тим, типовими зауваженнями до роботи судів за цим виміром якості є: забезпечити доступ до мережі Інтернет, створивши зони загального доступу до Wi-Fi, оновити існуючі інформаційні стенди і доповнити їх чіткою, зрозумілою інформацією щодо реквізитів сплати судових зборів та інших платежів

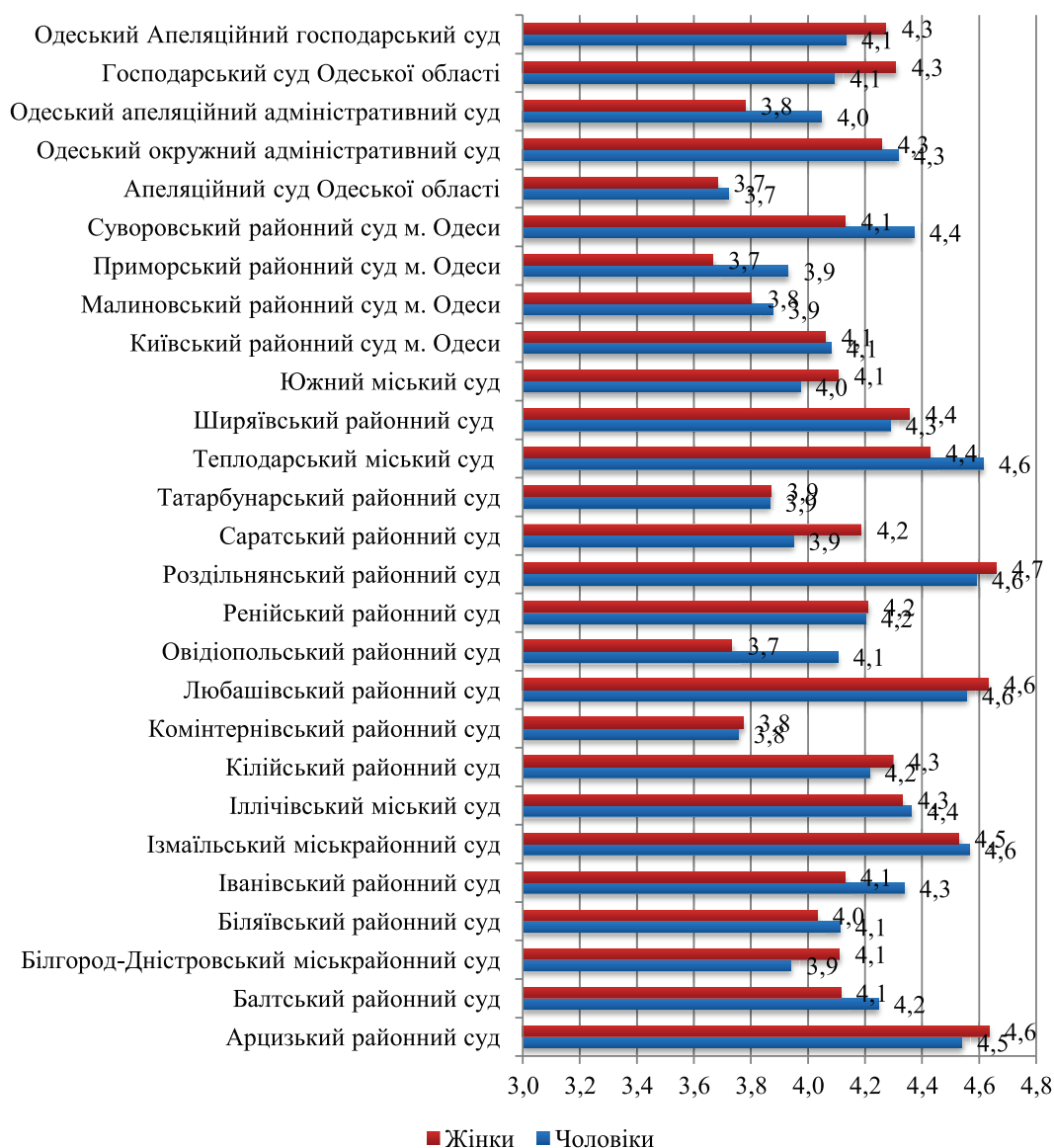
Найбільш висока якість, якої досягли суди Одеської області, виявлена за виміром «сприйняття роботи працівників апарату суду» та «сприйняття роботи судді». Тут максимальна середня оцінка виміру сягала 4,86 балів та 4,82 бали відповідно. Це означає, що в окремих судах питанням сприйняття роботи працівників апарату суду, суддів приділяється значна увага і такі суди можуть поділитися своїм практичним досвідом організації ефективної роботи з іншими судами.

Дотримання термінів судового розгляду є найбільш проблематичним аспектом у функціонуванні судів Одеської області, оскільки саме за цим виміром отримано найнижчу оцінку 3,1. Відвідувачі судів, зокрема, відзначають, що часто не дотримується графік судових засідань, судові засідання необґрунтовано переносяться, а також затягується розгляд судових справ. Невисока оцінка роботи суду за цим виміром передусім може бути пов'язана із завантаженістю суддів справами, ступенем складності справ, кількістю суддів, які працюють у суді, врешті решт належною кількістю залів судових засідань в окремих судах, що дає можливість проводити паралельно декілька судових засідань без створення черги.

Ураховуючи поточний стан фінансового забезпечення роботи судів та рівня заробітних плат у працівників апаратів судів, треба віддати належне щодо забезпечення рівня комфортності та зручності перебування у суді відвідувачів. Разом з тим, досить активно відвідувачі судів пропонують звернути увагу на забезпечення судів відповідними приміщеннями, які б створювали належні умови для роботи судів, працівників апаратів судів та більш комфортне перебування власне громадян. Мова йде і про необхідність проведення ремонтів у місцевих судах, облаштування туалетів, збільшення місць для роботи з документами та підготовки до судових засідань. Особливо гострою проблема облаштування туалетів загального користування є для місцевих судів у віддалених райцентрах чи в старих будівлях, де розташовані суди. Актуальним є і встановлення в приміщеннях судів відповідних терміналів для сплати судових зборів та інших платежів, встановлення кавових апаратів. Не зникає з порядку денного і питання забезпечення безбар'єрного середовища в судах для людей з обмеженими фізичними можливостями. Підсумовуючи можна зазначити, що серед топ-проблем, які визначенні респондентами, переважають саме ті, які стосуються виміру «зручність і комфортність перебування в суді» та «доступність суду». Це має спонукати суди приділити більше уваги покращенню показників, використовуючи різноманітні механізми та ресурси в межах чинного законодавства.

Аналіз якості функціонування судів в гендерному аспекті показав, що в цілому по області чоловіки однаковою мірою із жінками задоволені якістю роботи судів, але якщо розглядати стан справ окремо по судах, то можна помітити відмінності (рис. 2.2).

**Рис. 2.2. Оцінки якості роботи судів за статтю**



Таким чином, гендерні відмінності у якості роботи суду практично відсутні в Одеському окружному адміністративному суді (815), Апеляційному суді Одеської області (785), Київському районному суді м. Одеси (520), Татарбунарському районному суді Одеської області (515), Ренійському районному суді Одеської області (510) та Комінтернівському районному суді Одеської області (504), в яких чоловіки та жінки оцінили діяльність суду на однаковому рівні.

Найбільш відмінними оцінки якості роботи суду між чоловіками та жінками виявлено в Овідіопольському районному суді Одеської області (509), Приморському районному суді м. Одеси (522) та Суворівському районному суді м. Одеси (523).

Аналіз зауважень та пропозицій до покращення роботи судів, які надали відвідувачі, дозволив виокремити **типові проблеми для судів Одеської області** у розрізі окремих вимірів якості роботи:

**доступність суду** – низький рівень безбар'єрності для людей з обмеженими фізичними можливостями, брак місць для паркування автомобілів, недоступність для значної кількості відвідувачів (особливо із соціально вразливих категорій) послуг з юридичних консультацій, послуг адвоката;

**зручність та комфортність перебування у суді** – брак місць (у тому числі столів та місць для сидіння) для очікування та роботи з документами, недоступність туалетних кімнат саме в приміщенні суду та неналежне утримання туалетних кімнат, неналежний стан окремих приміщень в судах, що потребує ремонту, відсутність можливості скористатися апаратами приготування кави або бідний асортимент в існуючих кафетеріях, буфетах, відсутність можливостей скористатися копіювальною технікою в приміщенні суду, обмежений доступ до Інтернету в приміщеннях місцевих судів в райцентрах;

**повнота та ясність інформації** – брак достатньої та чіткої інформації на інформаційних стендах відносно реквізитів для здійснення оплати судових зборів та інших платежів, недостатність зразків документів;

**дотримання термінів судового розгляду** – недотримання графіку судових засідань, незрозумілість причин та підстав для перенесення судових засідань.

Досить активно респонденти також вносили пропозиції відносно реформування судової системи в цілому, здійснення люстрації працюючих суддів, оновлення корпусу судів.

## Інформація про проект «Справедливе правосуддя»

### ПРОЕКТ «СПРАВЕДЛИВЕ ПРАВОСУДДЯ»

Проект Агентства США з міжнародного розвитку (USAID) «Справедливе правосуддя» працює в Україні з жовтня 2011 року. Мета проекту – сприяти утвердженню верховенства права в Україні через підтримку судової реформи, підвищення рівня прозорості та підзвітності судової системи, поліпшення обізнаності громадян із діяльністю судової системи та зростання довіри суспільства до судової влади. 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.

Завданнями проекту є сприяння:

- розробці нормативно-правової бази судової реформи у відповідності до європейських та міжнародних стандартів стосовно підзвітності та незалежності судової влади;
- підвищенню рівня прозорості та підзвітності в діяльності ключових судових установ;
- підвищенню професіоналізму та ефективності судової системи України;
- посиленню ролі громадських організацій у здійсненні моніторингу просування судової реформи.

Проект активно співпрацює з Адміністрацією Президента України, Верховною Радою України, Конституційною Асамблеєю, 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, 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 судової системи України

- Забезпечення експертної підтримки процесу реалізації і вдосконалення Закону «Про судоустрій і статус суддів» та у здійсненні конституційної реформи;
- Сприяння виробленню та прийняттю якісних законодавчих актів, ключових для реформування судової системи;
- Забезпечення експертного аналізу законодавчих ініціатив та проектів нормативних актів на предмет оцінки їх відповідності міжнародним і європейським стандартам щодо незалежності судової влади, реформи адвокатури та реформи юридичної освіти;
- Проведення публічних заходів з широким залученням громадськості, медіа та експертного середовища до обговорення судово-правової реформи.

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

- Сприяння якісній реалізації положень законодавства по впровадженню в практику повноважних органів конкурсного добору кандидатів для призначення на посаду судді з урахуванням їх професійних досягнень та особистих характеристик;
- Експертна допомога у вдосконаленні механізму тестування кандидатів на посаду суддів;
- Посилення спроможності судової системи з допомогою навчальних заходів плекати дотримання суддями етичних стандартів;
- Підтримка органів суддівського самоврядування у розробці нової редакції Кодексу суддівської етики;
- Сприяння Вищій кваліфікаційній комісії суддів України у вдосконаленні дисциплінар-

ної практики щодо суддів через покращення адміністративних процедур та вироблення якісних документів, які регулюють процедури подання, перевірки та розгляду скарг (заяв) про неналежну поведінку суддів.

### **Підвищення професіоналізму суддів**

- Експертна підтримка інституційного становлення Національної школи суддів України;
- Допомога Національній школі суддів України в розробці та впровадженні ключових навчальних програм для суддів та працівників апарату судів (етика, написання судових рішень, права людини, управління людськими ресурсами тощо);
- Сприяння розробці програми спеціальної підготовки кандидатів на посаду судді;
- Сприяння підготовці суддів-викладачів для Національної школи суддів України;
- Підтримка зусиль Національної школи суддів України з розробки та проведення навчальних заходів для підвищення кваліфікації суддів;
- Сприяння роботі з підготовки та публікації навчальних матеріалів і посібників для суддів.

### **Розвиток організаційної спроможності судових установ**

- Експертна допомога Раді суддів України та Державній судовій адміністрації України у виробленні стандартизованої системи оцінки діяльності суду;
- Сприяння процесу підготовки довгострокового стратегічного плану розвитку судової системи;
- Сприяння вдосконаленню бюджетного процесу для судової системи та судового адміністрування;
- Експертна підтримка процесу автоматизації судової системи України.

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

- Підтримка організацій громадянського суспільства у виробленні ефективних засобів ведення діалогу з законотворцями та високопосадовцями стосовно судової реформи;
- Залучення української громадськості до впровадження судової реформи через заходи з громадської освіти та адвокатування;
- Підтримка діяльності громадських організацій у веденні ефективного моніторингу функціонування судової системи та 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. Починаючи з 1992 р., Агентство США з міжнародного розвитку надало Україні технічну та гуманітарну допомогу на суму 1,7 мільярда доларів. Детальнішу інформацію про програми USAID в Україні можна отримати на офіційному веб-сайті USAID <http://ukraine.usaid.gov> та сторінці у Facebook <https://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**

**www.fair.org.ua**



ТВОРЧИЙ ЦЕНТР ТЦК

## Інформація про Творчий центр ТЦК

Благодійний фонд «Творчий центр ТЦК» (ТЦК) є українською неурядовою організацією, яка була створена у 1993 році та юридично зареєстрована у 1996 році. Місія ТЦК – сприяти розвитку громадських ініціатив, спрямованих на зміцнення громадянського суспільства в Україні через творчу розробку і реалізацію благодійних програм та підтримку громадських організацій, органів місцевого самоврядування й ініціативних груп.

### Головні напрямки діяльності ТЦК:

- підтримка розвитку організацій громадянського суспільства;
- сприяння розвитку громад;
- сприяння розвитку благодійності в Україні
- розвиток співпраці між організаціями громадянського суспільства на європейському рівні.

### ТЦК:

- проводить тренінги та здійснює консультування;
- надає інформаційні послуги, видає та поширює публікації;
- проводить дослідження, оцінки та здійснює громадську експертизу;
- адмініструє грантові програми;
- представляє інтереси і здійснює захист інтересів організацій громадянського суспільства.

ТЦК є активним учасником програми оцінки якості функціонування судів за методологією карток громадянського звітування з 2009 року. За цей час були проведені опитування в Апеляційних судах Івано-Франківської, Черкаської областей, Івано-Франківському міському суді, Коломийському міськрайонному суді, Чорнобаївському районному суді Черкаської області.

**Контакти: проспект Бажана 30, офіс 8, Київ, 02140,  
тел./факс: (38 044) 574-6411, (38 044) 574-6413  
[www.ccc-tck.org.ua](http://www.ccc-tck.org.ua)  
[www.facebook.com/ccc.creative.centre](http://www.facebook.com/ccc.creative.centre)**





ТЦК: БФ "Творчий центр ТЦК",  
проспект Бажана, 30, к.8, м. Київ  
тел./факс: +38 (044) 574 6411  
office@ccc.kiev.ua  
www.ccc-tck.org.ua

Проект USAID «Справедливе правосуддя»  
вул. І. Франка, 36, офіс 3, 3-й поверх,  
Київ 01030, Україна  
тел./факс: +380 (044) 581 3303  
office@fair.org.ua  
www.fair.org.ua