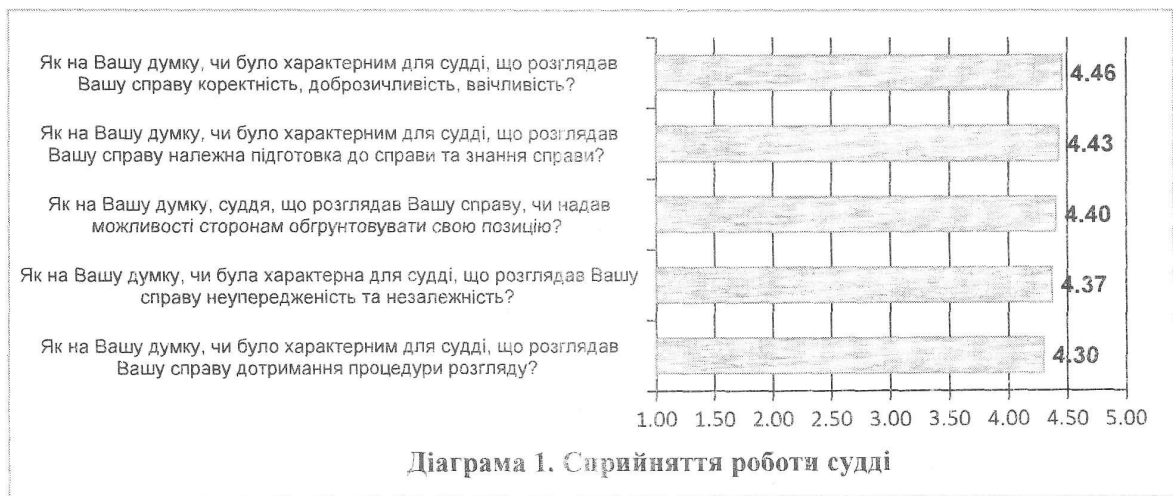


Таблиця 1.1. – Оцінки якості роботи суду за основними вимірами

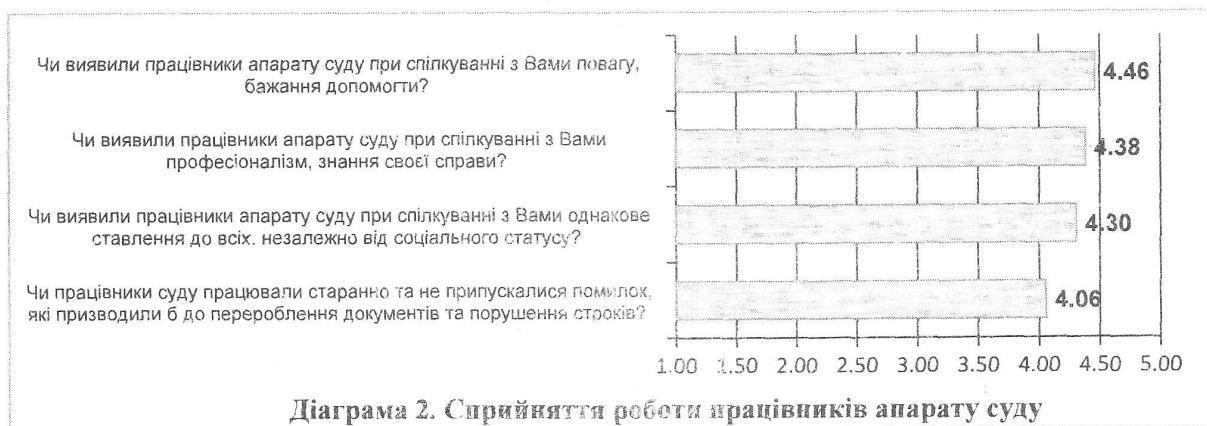
Виміри якості	Сокальський районний суд Львівської області	Найвищі оцінки по Львівській області	Найнищі оцінки
Доступність суду	4,04	4,53	3,14
Зручність та комфортність перебування	3,93	4,83	2,82
Повнота та ясність інформації	3,95	4,94	3,18
Сприйняття роботи працівників апарату	4,30	4,84	3,08
Дотримання строків судового розгляду	3,84	4,88	3,13
Сприйняття роботи суддів	4,39	4,90	3,18

Таким чином у суді найвище була оцінена робота суддів (4,39 бали).



Діаграма 1. Сприйняття роботи судді

Усі індикатори отримали достатньо високі оцінки. Проявлені коректність, доброзичливість, ввічливість оцінені у 4,46 бали, належна підготовка та знання справи (4,43 бали), надання можливості сторонам обґрунтувати свою позицію (4,4 бали), виявлені неупередженість та незалежність (4,37 бали), дотримання процедури розгляду (4,3 бали).



Діаграма 2. Сприйняття роботи працівників апарату суду

«Цей матеріал розроблений в рамках виконання проекту «Опитування громадян щодо їх задоволеності якістю функціонування судів Львівської області з використанням карток громадянського звітування» за підтримки американського народу, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках Проекту «Справедливе правосуддя». Погляди авторів, викладені у цьому матеріалі, не обов'язково відображають погляди Агентства США з міжнародного розвитку або уряду Сполучених Штатів Америки»

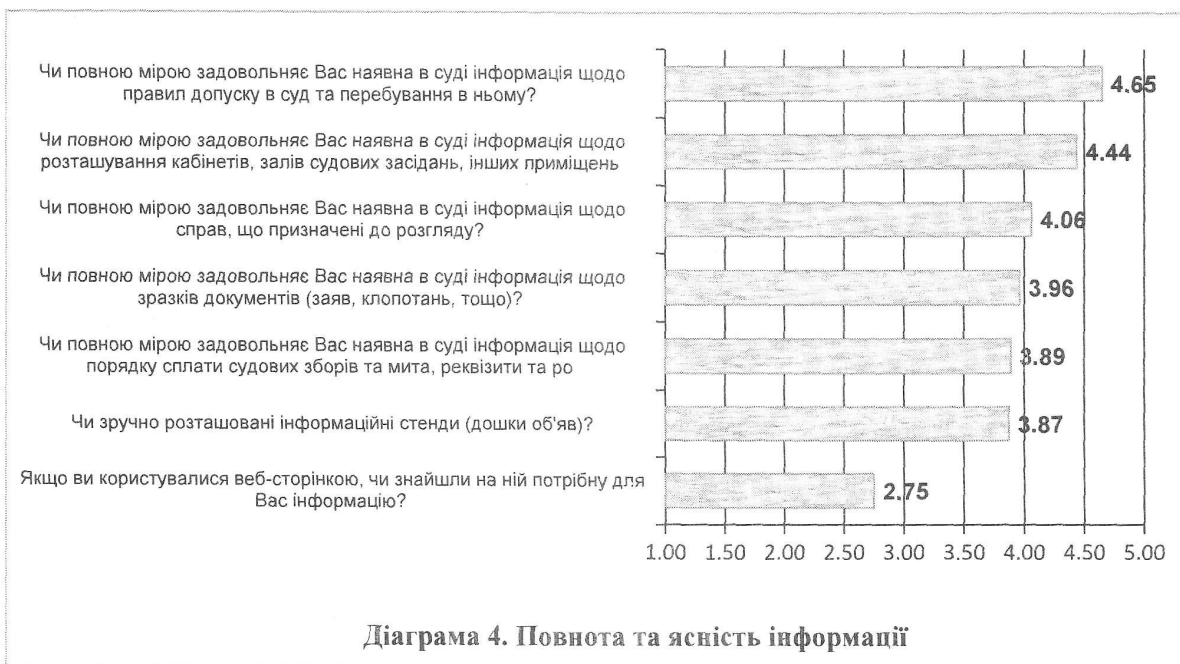
Сприйняття роботи працівників апарату суду оцінене у 4,3 бали. Відповідно виявлені повага, бажання допомогти отримали 4,46 бали, виявлені професіоналізм, знання своєї справи (4,38 бали), однакове ставлення до всіх відвідувачів, незалежно від соціального статусу (4,3 бали). Дещо нижче оцінена «безпомилковість» оформлення документів працівниками апарату – 4,06 бали. Отже, потрібно звернути увагу на скрупульозність оформлення та видачі документів.



Вимір «доступність суду» був оцінений у достатньо високі 4,04 бали. Легкість знаходження будівлі суду отримала 4,49 бали, зручність графіку роботи канцелярії (4,37 бали), задоволеність від інформації, отриманої по телефону (4,15 бали). Найнижчу оцінку отримав індикатор доступності суду для людей з обмеженими можливостями – 3,29 бали. Відповідно, цей індикатор і містить найбільший потенціал для покращення.

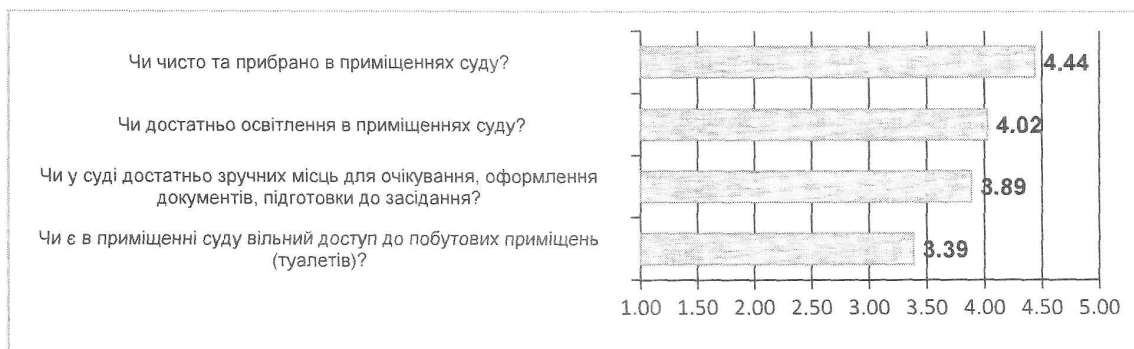
Цікаво проаналізувати вимір «Повнота та ясність інформації», який отримав 3,95 бали. Інформація щодо правил допуску в суд оцінена у високі 4,65 бали, щодо розташування кабінетів та інших приміщень (4,44 бали). Трохи нижчі оцінки отримали індикатори інформації щодо справ, призначених до розгляду (4,06 бали), зразки документів (3,96 бали), порядок сплати та розміри мита й судових зборів (3,89 бали). Цікаво, що зручність місцерозташування інформаційних стендів, на яких і знаходиться вище перелічена інформація, оцінена чи не найнижче – 3,87 бали. **Отже, потенціал покращення міститься в аналізі зручності та доступності розташування інформаційних стендів, а також у більшому контролі оприлюднення списку справ, призначених до розгляду.**

«Цей матеріал розроблений в рамках виконання проекту «Опитування громадян щодо їх задоволеності якістю функціонування судів Львівської області з використанням карток громадянського звітування» за підтримки американського народу, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках Проекту «Справедливе правосуддя». Погляди авторів, викладені у цьому матеріалі, не обов'язково відображають погляди Агентства США з міжнародного розвитку або уряду Сполучених Штатів Америки»



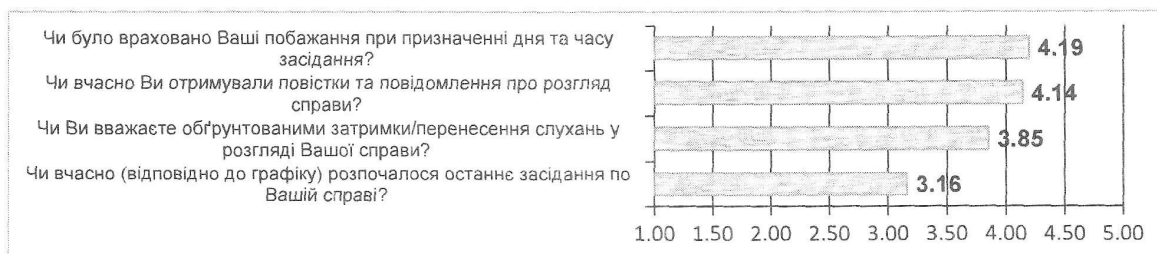
Діаграма 4. Повнота та ясність інформації

Наступним йде вимір «Зручність та комфортність перебування у суді» (3,93 бали)



Діаграма 5. Зручність та комфортність перебування у суді

Найкраще дотримано вимоги щодо чистоти та прибраності приміщень (4,44 бали), а також достатність освітлення (4,02 бали). Трохи нижче оцінено достатність зручних місць для очікування та оформлення документів (3,89 бали). І прикро, що вільний доступ до побутових приміщень набрав тільки 3,39 бали (18 респондентів ствердили, що не змогли скористатись туалетом). **Саме із 100% доступності цих приміщень і потрібно розпочати**



Діаграма 6. Дотримання строків судового розгляду

«Цей матеріал розроблений в рамках виконання проекту «Опитування громадян щодо їх задоволеності якістю функціонування судів Львівської області з використанням карток громадянського звітування» за підтримки американського народу, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках Проекту «Справедливе правосуддя». Погляди авторів, викладені у цьому матеріалі, не обов'язково відображають погляди Агентства США з міжнародного розвитку або уряду Сполучених Штатів Америки»

Найнижче респонденти оцінили дотримання строків судового розгляду (3,84 бали). Врахування побажань сторін при призначенні дати та часу засідання (4,19 бали), вчасність отримання повісток (4,14 бали), обґрунтованість затримок/перенесення слухань (3,85 бали). Але гірша ситуація із вчасністю початку засідань – тільки 3,16 бали (20 опитаних оцінили цей індикатор як «погано» чи «дуже погано»). **Вважаємо за потрібне надавати більше пояснень у випадку затримки розгляду, особливо, коли це стається не з вини працівників суду.**

Серед пропозицій респондентів слід звернути увагу на такі: «встановлення платіжного терміналу для сплати судового збору», «вчасно починати судові засідання», «уважне ставлення до пільгових категорій осіб», «дисципліна суддів».

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

- Розробити вказівники з автошляхів, які б вказували на розташування будівлі суду;
- Розглянути можливість пошуку додаткових місць для паркування автомобілів відвідувачів суду;
- Покращити умови доступу до суду для осіб з обмеженими можливостями, зокрема, встановити пандус при вході в приміщення суду, пониження тротуарів; розмістити у будівлі таблички шрифтом Брайля для незрячих осіб, та провести маркування сходин жовтим кольором;
- Переглянути графік роботи канцелярії;
- Краще організувати внутрішній порядок у суді (прибирання, освітлення)
- Доступ до побутових приміщень повинен бути 100% (тобто постійним і не залежати від волі працівників суду)
- Проаналізувати місця розміщення інформаційних стендів з точки зору зручності їх розташування, розмістити більшу кількість стендів
- Надати більше інформації про розмір, реквізити та порядок сплати судових зборів і державного мита;
- Надати більше зразків заяв, скарг;
- Більше уваги до списків справ, які призначені до розгляду;
- Поширити інформацію серед відвідувачів суду про наявність веб-сторінки суду та можливості пошуку на ній необхідної інформації;
- Покращити якість роботи веб-сторінки суду, розмістивши на ній корисну для громадян інформацію
- Провести навчання з працівниками апарату суду з питань етики спілкування з відвідувачами суду;
- Більше пояснень надавати відвідувачам у випадку перенесення/затримки початку засідання;