02 квітня 2016 року Рада суддів України прийняла рішення, яким затвердила рамкову систему оцінювання роботи суду в Україні з остаточною назвою «СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ РОБОТИ СУДУ: СТАНДАРТИ, КРИТЕРІЇ, ПОКАЗНИКИ ТА МЕТОДИ» та рекомендувала її судам України до застосування.

Одним із інструментів цієї системи є комплексне оцінювання роботи суду, призначенням якого є виявлення проблемних питань у функціонуванні судової установи та визначення можливих шляхів їх усунення.

З метою з’ясування суспільної думки щодо рівня організації роботи суду комплексним оцінюванням передбачено анкетне опитування відвідувачів суду та учасників судових проваджень.

З 01 жовтня 2018 року по 30 жовтня 2018 року Луганським окружним адміністративним судом проведено анкетне опитування відвідувачів суду та учасників судових процесів.

Вже вдруге, учасники судових засідань мали змогу оцінити якість роботи суду шляхом онлайн опитування користувачів офіційного веб-сайту Луганського окружного адміністративного суду.

Під час дослідження оцінювались зручність та комфортність перебування у суді, можливість отримання певної та якісної інформації, робота суддів та працівників апарату суду, їх етична поведінка, ефективність організації роботи суду в цілому.

Шляхом узагальнення заповнених учасниками судового процесу та відвідувачами анкет, отримано інформацію про організацію роботи Луганського окружного адміністративного суду, необхідну для виявлення проблемних питань з метою прийняття відповідних рішень, направлених на їх вирішення та удосконалення діяльності судової установи.

В опитуванні прийняло участь 20 осіб (15 жінок та 5 чоловіків), з який 3 особи заповнили онлайн анкети. Майже всі респонденти мають вищу юридичну освіту, мешкають у м. Сєвєродонецьку, є представниками інших осіб, та обізнані з роботою судів в цілому.

**В основній частині опитування** щодо доступності до суду респонденти зазначили, що знайшли будівлю суду достатньо легко, проте транспортна розв’язка не досить зручна.

Під час опитування виникали питання щодо паркування автомобілів, оскільки саме у цей період відбувалося облаштування паркувальних місць для транспортних засобів відвідувачів суду, в тому числі, маломобільних груп населення.

Респондентами зазначено, що військовослужбовці Національної гвардії України, які здійснює охорону, не чинили перешкод у доступі до суду.

Більшість з опитуваних відмітили факт отримання необхідної інформації за телефонами та відзначили, що графік роботи канцелярії суду є зручним, надає можливість ознайомитись з матеріалами справи, звернутись з позовом тощо.

Згідно із результатами опитування, лише ¼ з них може дозволити собі витрати на адвоката.

**В розділі зручність та комфорт перебування у суді** середній бал оцінки склав 4,6 бали за 5-ти бальною системою оцінок, який складається з наступного:

достатність місць для очікування та підготовки до судового засідання 4,3;

доступ до побутових приміщень – 4,5;

освітлення, чистота та прибраність приміщень – 4,7;

зручність розташування інформаційних стендів – 4.7.

**Загальна оцінка в розділі «Інформація в суді» склала** - 4,58 бали, які мають наступні складові:

76,5% респондентів знайшли необхідну інформацію в мережі інтернет на офіційній веб-сторінці суду;

4,9 бали **отримано** за інформацію щодо сплати судового збору, реквізитів тощо;

4,4-4,6 бали за інформацію щодо розташування приміщень суду, зразки документів та списки справ, призначених до розгляду.

**Сприйняття роботи працівників апарату оцінено в** 4,6 бали, що в свою чергу свідчить про доброзичливість, повагу, професіоналізм та знання своєї справи з боку працівників суду та бажання допомогти учасникам судового процесу.

При цьому більшість респондентів зазначили, що справа перебуває в процесі розгляду.

**В розділі Дотримання строків судового розгляду** – середня оцінка склала позитивних 4,2 бали. Складовими зазначеного розділу є своєчасне о проведення судового засідання, врахування побажань осіб, які беруть участь у засіданні щодо дати та часу засідання, завчасного отримання судової повістки та повідомлення про розгляд справи, які оцінені в 4,1-4,3 бали.

При цьому, учасники зазначають, що затримки/перенесення слухань є обґрунтованими та складають 4,1 бали. Вірогідно, що саме з обґрунтованістю перенесення розгляду справ пов’язана відсутність відповідей на питання про причини перенесення судового засідання.

**Оцінка «Сприйняття роботи судді» склала** 4,28 бали. Тверді 4 бали за незалежність та неупередженість суддів, по 4,5 балів за знання справи, належної підготовки до справи, ввічливість, коректність з боку суддів. 4,1-4,2 бали за дотримання процедури розгляду та можливості сторонам обґрунтувати свої позиції.

**Щодо судового рішення –** із 20 респондентів 12 зазначили, що розгляд справи завершено, половина з яких мають намір оскаржити судове рішення в апеляційному порядку, 9 із 10 респондентів своєчасно отримали копію судового рішення у справі. В середньому 4,5 бали за обґрунтоване рішення та виклад його доступною мовою для розуміння.

У третьому блоці питань **Зміни та рекомендації** респонденти визначили пріоритетність покращень для підвищення якості роботи суду, які розміщені в порядку важливості, де найменші значення показника є пріоритетним:

* дотримання строків судового розгляду – 2,5
* повнота та ясність інформації – 2,7
* якість роботи суддів – 2,88
* зручність та комфортність перебування у суді – 3,2
* доступність суду – 3,5
* якість роботи працівників апарату суду – 3,6.

Підсумовуючи результати комплексного оцінювання роботи Луганського окружного адміністративного суду, необхідно відзначити, що відвідувачі суду оцінили якість роботи суду досить позитивно. Так, загальна оцінка якості роботи суду – 4,7%, більше половини опитуваних осіб оцінили роботу на «відмінно» та 20% на «добре». Загалом 80% опитуваних схвально оцінили якість роботи суду.

Разом із тим, відвідувачі суду відмітили поодинокі недоліки, частина з яких вже усунута.

Так, на дату складення звіту побудований майданчик для паркування 15-ти транспортних засобів. Розмір майданчика для паркування відповідає вимогам нормативу, зокрема ДБН В 2.2-26:2010 "Будинки і споруди. Суди", спроектований з урахуванням вільної земельної ділянки, прав суміжних користувачів та ПДР України. Фактична епізодична недостатність місць для паркування транспортних засобів пов’язана з наявністю поруч іншої державної установи, працівники та відвідувачі якої також користуються побудованим майданчиком.

Для вирішення питання щодо встановлення кулеру з питною водою, автомату з продажу кави, чаю, існують об’єктивні перешкоди, пов’язані із обмеженим розміром будівлі та цільовим використанням бюджетних коштів.

На виконання зауважень зроблених під час попередніх опитувань, створені додаткові зали судових засідань, поліпшені умови підготовки учасників до судових засідань, у тому числі, надається можливість виготовляти, роздруковувати та ксерокопіювати документи, використовувати безкоштовний wi-fi .

Таким чином, узагальнені дані опитування свідчать, що в цілому відвідувачі суду висловлюють довіру Луганському окружному адміністративному суду, високо оцінюють роботу суддів, працівників апарату, що в умовах сьогодення має особливу цінність.

Приймаючи до уваги, що переважна більшість респондентів є фахівцями в галузі права, які неодноразово відвідували і інші суди, вважаємо оцінку роботи суду об’єктивною, направленою на дієвий зворотній зв’язок, результатом якого є поліпшення в цілому роботи суду.

Згідно із результатами опитування у 65% відвідувачів враження від відвідування суду виправдали їх очікування, у 23% перевищили очікування.

Загальна позитивна оцінка роботи Луганського окружного адміністративного суду протягом кількох років поспіль є приємною нагородою за нашу спільну працю.

Дякуємо усім, хто прийняв участь в опитуванні!

До нових зустрічей!