



ПРОЕКТ "СПРАВЕДЛИВЕ ПРАВОСУДДЯ"

**ВСЕУКРАЇНЬСЬКА КОАЛІЦІЯ З НАДАННЯ
ПРАВОВОЇ ДОПОМОГИ**

**СТВОРЕННЯ ПОЗИТИВНОГО ІМІДЖУ СУДУ
ЧЕРЕЗ ВИЯВЛЕННЯ ТИПОВИХ ПРОБЛЕМ
В ДІЯЛЬНОСТІ СУДІВ**

АНАЛІТИЧНИЙ ЗВІТ

*Вознесеньк
2015.*

Звіт містить результати дослідження громадського сприйняття роботи Апеляційного суду Чернігівської області, Вознесенського міськрайонного суду Миколаївської області, Рожищевського районного суду Волинської області та Хмельницького міськрайонного суду Хмельницької області, яке було проведене здійснене Благодійною організацією «Всеукраїнська коаліція з надання правової допомоги» в рамках програми опитувань відвідувачів вищезазначених судів в період листопад-грудень 2014 року на основі методології карток громадянського звітування (надалі - «КГЗ»), що є інструментом зовнішньої оцінки якості роботи суду.

Видання призначене для голів судів, суддів, керівників апарату судів, інших працівників судів, громадських організацій, та всіх інших осіб, зацікавлених у побудові діалогу між судами та суспільством задля покращення доступу до правосуддя, підвищення ефективності, прозорості та підзвітності судової системи, побудови довіри громадян до суду.



ПРОЕКТ "СПРАВЕДЛИВЕ ПРАВОСУДДЯ"

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

© Проект USAID «Справедливе правосуддя», 2015

Розділ 3. РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ В ВОЗНЕСЕНСЬКОМУ МІСЬКРАЙОННОМУ СУДІ МИКОЛАЇВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

3.1. Загальна інформація про суд.



Рис. 3.1. Будівля Вознесенського міськрайонного суду Миколаївської області

Вознесенський міськрайонний суд Миколаївської області розташований по вулиці Кібрика, будинок № 11 в місті Вознесенськ.

Приміщення суду побудоване у 1964 році, у 1976 році проведено його реконструкцію та передано для потреб суду. Приміщення (матеріал стін – цегла або ін.), кількість поверхів – 2, технічний стан – належний. Загальна площа приміщення 352 кв. м, функціонує 3 зали судового процесу.

Вознесенський міськрайонний суд Миколаївської області забезпечений системами відеоконференцзв'язку (2 шт.), технічного фіксування судового процесу (3 шт.), персональними комп'ютерами з програмним забезпеченням (29 шт.), лазерним принтерами (5 шт.), копіювальними апаратами (2 шт.), сканерами (1 шт.), доступом до мережі Інтернет.

Станом на 01.11.2014 штат суду складався з 12 судів та 44 працівника апарату суду. За I півріччя 2014, судом розглянуто 2300 справ (170 кримінальних проваджень, 270 подань слідчих органів, 22 скарги на дії слідчих органів, 758 позовних заяв, 104 заяв про видачу судових наказів, 69 справа окремого провадження, 907 справ про адміністративні правопорушення), фактичне середньомісячне навантаження на одного суддю складає 32 справи.

Опитування за методологією КГЗ щодо якості роботи суду здійснюється у Вознесенському міськрайонному суді Миколаївської області вперше, в ході дослідження було опитано 111 відвідувачів суду, що є достатньою кількістю для забезпечення репрезентативних результатів.

Соціально-демографічні та процесуальні характеристики учасників судового розгляду

В ході опитування були встановлені соціально-демографічні та процесуальні характеристики відвідувачів Вознесенського міськрайонного суду Миколаївської області, які наведені нижче.

Вік. Найбільшу частину склали респонденти вікової категорії – «26–39 років» (35,1%) та «49–59 років» (27,9%), відвідувачі молодшої вікової категорії (18–25 років) склали 19,8 %, а найменше було найстарших відвідувачів віком 60 років і більше – 17,1%.

Рівень освіти. Поміж респондентів найбільший відсоток становлять особи із повною вищою освітою (42,3%), 29,7% серед опитаних становили респонденти із середньою та неповною середньою освітою і 27,9% – особи із базовою освітою. Менше, ніж у половини респондентів є вища юридична освіта (32,4%).

Стать. Серед опитаних 51,4% складають чоловіки та 48,6% жінки.

Місце проживання. Більша частина опитаних (73,0%) проживає у населеному пункті, де розташований суд, і трохи більше третини опитаних (27,0%) – в іншому населеному пункті.

Процесуальний статус респондентів. Найбільшу кількість опитуваних склали особи, які представляють в суді особисто себе – є позивачами, відповідачами, свідками, потерпілими (68,5%), ті респонденти, які представляють іншу особу – є адвокатом, юрисконсульт, становлять майже половину від попередніх (27,0%), і лише 4,5 % опитуваних становлять особи, які мають інший процесуальний статус.

Майновий статус. Серед опитуваних більше половини респондентів вважають себе громадянами середнього статку (60,4%), 14,4% осіб – заможним, 8,1% осіб – нижче середнього статку. По 5,4% складають особи із майновими статусами «бідний», «багатий». Не змогли визначитися із відповіддю на запитання щодо майнового статусу 6,3% респондентів.

Наявність попереднього судового досвіду. Більше половини респондентів (52,3%) на момент проведення опитування брали участь в судовому процесі вперше, майже третя частина респондентів (30,6%) 6 разів і більше були учасниками судового процесу, найменша частина опитуваних (17,1%) були учасниками судового процесу 2 – 5 разів.

Вид судового процесу. 3-поміж опитуваних найбільший відсоток осіб беруть участь у цивільному процесі (47,7%), вдвічі менше осіб є учасниками кримінального процесу (23,4%), значно меншою виявилась кількість респондентів-учасників справ про адміністративні правопорушення (10,8%) та учасників адміністративного процесу (7,2%).

Обізнаність з роботою судів та суддів в цілому. Аналіз відповідей респондентів на питання стосовно обізнаності їх з роботою судів і суддів дозволяє зробити висновок, що переважна частина респондентів є цілком або загалом обізнаними з роботою суду (75,6% опитаних), майже не обізнаними є 17,1 % респондентів, і лише кожен 14 респондент зовсім не обізнаний з діяльністю суду.

Загальна оцінка якості роботи суду

Загальна оцінка якості роботи суду проводилася на підставі узагальнення відповідей респондентів на питання «Як Ви оцінюєте якість роботи суду в цілому» (рис.2.2.). При оцінці якості роботи суду використовувалась п'ятибальна шкала, де 1 – дуже погано, 5 – відмінно.



Рис. 3.2. Оцінка якості роботи суду (у відсотках за 5-бальною шкалою)

Як свідчать отримані дані, більшість респондентів (85,6%) оцінюють якість роботи суду позитивно, однак, практично десята частина відвідувачів (9%) негативно висловились щодо якості роботи суду. В той же час 1,8 % респондентів не могли визначитися з відповіддю на це запитання.

Позитивно оцінили якість роботу суду респонденти у віці 26-39 років (28,8%), водночас відвідувачі у віці понад 60 років були найсуворішими при наданні позитивних оцінок (лише 12,6%).

Респонденти, в яких наявна повна вища освіта надали позитивні оцінки якості роботи суду (37,8%), в тому числі 29,7% відвідувачів з вищою юридичною освітою, натомість відвідувачі з середньою та неповною середньою освітою були не дуже щедрими під час надання позитивних оцінок (21,6%).

Жінки були лояльнішими в оцінюванні якості роботи суду, менше половини (45 %) надали позитивні оцінки. Чоловіки були трохи суворішими в оцінюванні якості роботи суду – майже половина опитаних (40,5%) позитивно оцінили якість роботи суду.

Дві третіх опитаних осіб (63%), які представляють особисто себе позитивно оцінили якість роботи суду, натомість аналогічні оцінки якості роботи суду виставили 26,1% всіх опитаних осіб, які представляють інтереси іншої особи.

Найбільш позитивно якість роботи суду оцінили респонденти середнього статку (52,2%) і вони ж були найбільш активними у наданні негативних оцінок (0,9%).

Відвідувачі суду, які беруть участь в цивільному процесі, найпозитивніше оцінили якість роботи суду (43,2%), найменше позитивних оцінок якості роботи суду надали учасники справ про адміністративні правопорушення (9%).

Відвідувачі, рішення суду по справах яких було винесено на користь іншої сторони, негативних оцінок якості роботи суду не надали, але й були дещо стриманішими в наданні позитивних оцінок (2,7%).

Практично 66,7% опитаних вважають, що наявні матеріально-технічні ресурси забезпечують потреби працівників суду для ефективного виконання своїх обов'язків, лише 25,2% опитуваних надала негативну відповідь.

Очікування та реальні враження від візиту до суду.

Більша частина відвідувачів суду (62,2%) зазначила, щодо враження від візиту до суду сьогодні відповідають очікуванням, у 29,7% респондентів враження від візиту до суду сьогодні краще ніж очіувалися і лише у 3,6% опитаних відмітило свої гірші враження від візиту до суду, ніж очіувалося.

Проведений аналіз показав, що найбільша кількість респондентів, враження яких від візиту до суду відповідають очікуванням, це: жінки та чоловіки (25,2% та 36,9%

відповідно), які знаходяться у віці 26-39 та 40-59 років (20,7% та 17,1%), мають базову вищу та повну вищу освіту (16,2% та 29,7% респондентів відповідно) в сфері права (24,3% опитаних), які проживають в населеному пункті, в якому розташований суд (48,6%), представляють в суді інтереси іншої особи (37,8%) та брали участь в судових процесах вперше (27,9%), загалом обізнані із роботою судової системи України (36,9%) та вважають себе середнього статку (31,5%).

Практично третина відвідувачів (31,5%) зауважили, що **якість роботи суду, порівняно з візитом до нього одно-, дворічної давнини залишилася без змін**, десята частина респондентів (10,8%) вважає, що **якість роботи суду покращилася значно**, практично п'ята частина 28,8% відвідувачів суду відмітили **несуттєве покращення якості роботи**, при цьому більше третини опитаних (27%) або надали відповідь **важко сказати або не змогли визначитися із відповіддю** на це питання, при цьому менше відсотка респондентів (1,8%) вважають, що **якість роботи суду дещо погіршилася**.

Серед респондентів, які відмітили значне покращення якості роботи суду, переважну кількість склали особи, які знаходяться у віці 40-59 років (5,4%), мають вищу юридичну освіту (5,4%) та проживають в населеному пункті, в якому розташований суд (7,2%), представляють в суді інтереси іншої особи (6,3%), цілком обізнані з роботою судової системи України (5,4%), 6 та більше разів приймали участь у судових процесах (9%) та вважають себе середнього матеріального статку (12,6%).

3.2. Оцінка якості за окремими вимірами

Загальна оцінка якості роботи суду здійснювалась за 6-ма основними вимірами: доступність суду; зручність та комфортність перебування в суді; повнота та ясність інформації, якість роботи працівників апарату суду; дотримання термінів судового розгляду; якість роботи суддів.

Доступність суду

Як свідчить практика, одним із перших чинників, які впливають на загальну оцінку якості роботи суду, є територіальна **доступність суду**, чи виникає у відвідувача проблеми із пошуком його місцезнаходження, безперешкодно дістатися до приміщення суду громадським транспортом або припаркувати власний автотранспорт.

Оцінка доступності суду визначається за показниками, представленими на рис. 3.3.



Рис.3.3. Доступність суду (середнє значення за 5-бальною шкалою)

Дані, які представлені на рис. 3.3., дозволяють зробити висновок про в цілому позитивну оцінку (3,9 бали) доступності Вознесенського міськрайонного суду Миколаївської області. Основні висновки за результатами аналізу показників є такими:

- на запитання щодо того, чи *легко було знайти будівлю суду* відповідь «цілком так» надали більшість респондентів (76,6%), лише 0,9% респондентів не змогли визначитися із відповіддю на дане питання;
- більшість респондентів (71,2%) зазначили, що їм було цілком *зручно діставатися до будівлі суду громадським транспортом.*;
- практично кожен другий відвідувач суду (45,9%) вважає, що *люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду*, в той же час лише 0,9% опитаних не змогла оцінити зручності для відвідувачів з обмеженими можливостями і не змогла надати відповідь на це запитання;
- 43,2% респондентів зазначили, що їм *завжди вдавалось додзвонитися до суду та отримати потрібну інформацію телефоном*;

- більша половина опитаних (62,2%) відмітили, що *графік роботи канцелярії суду дозволив вчасно та безперешкодно вирішувати справи у суді (подати позов, ознайомитися з матеріалами, отримати рішення, ухвалу, вирок та ін.)*, при цьому лише 3,6 % опитаних не змогли визначитися з відповіддю на це питання;
- трохи менше половини опитаних (43,2%) відмітили, що *вони могли б собі дозволити витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) у разі необхідності*, натомість кожен третій респондент (39,6%) зазначив про відсутність у нього можливості оплатити послуги професійного юриста.

Наступним чинником, який впливає на загальну оцінку якості роботи суду та досліджувався в рамках даного дослідження є **зручність та комфортність перебування у суді**.

Оцінка зручності та комфортності перебування у суді визначається за показниками, представленими на рис. 3.4.

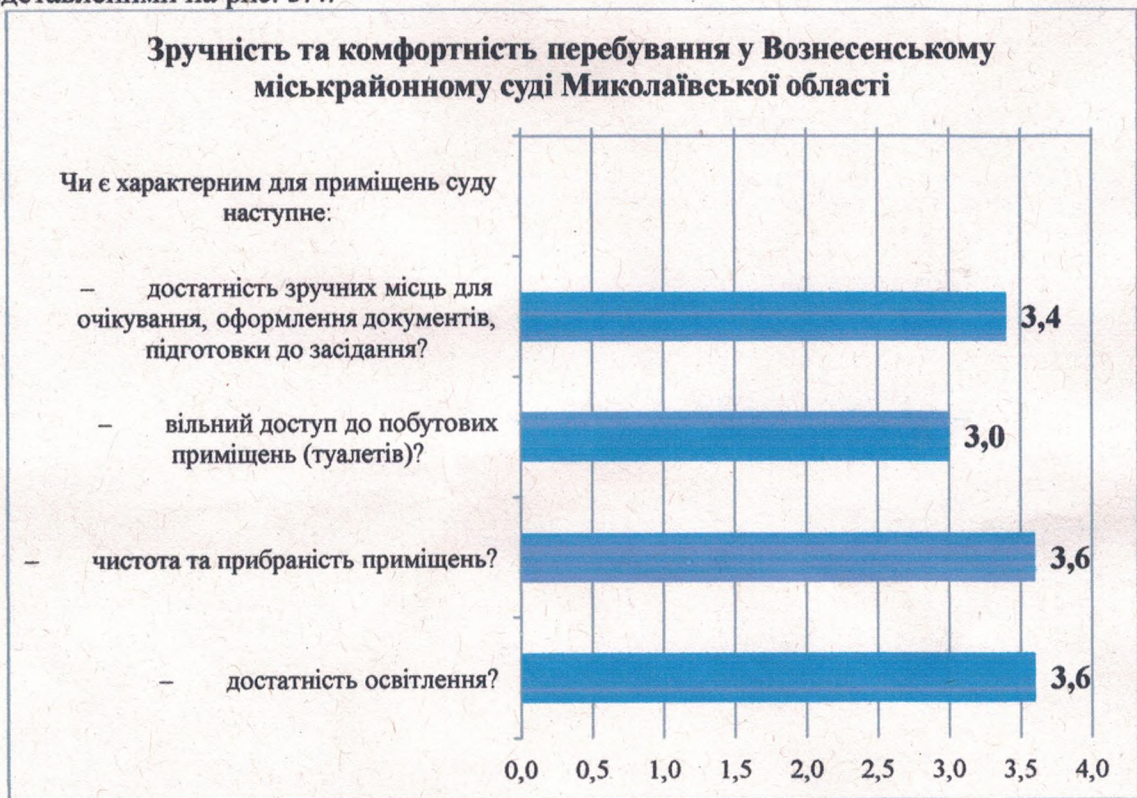


Рис. 3.4. Зручність та комфортність перебування у суді (середнє значення за 5-бальною шкалою)

Дані, які представлені на рис. 3.4., дозволяють зробити висновок про достатньо позитивну оцінку (3,4 бали) зручності та комфортності перебування в Вознесенському міськрайонному суді Миколаївської області. Основні висновки за результатами аналізу показників є такими:

- на запитання щодо того, чи *є характерним для приміщень суду достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання* відповідь «цілком так» надали відносна більшість респондентів (41,4%), в той час лише 0,9% опитаних не змогли визначитися із відповіддю на дане питання;
- понад третю частину респондентів (32,4%) відзначили цілком *вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)*; визнали цілковиту *чистоту та прибраність приміщень суду*; зазначили про *достатність освітлення в приміщенні суду*.

Ще одним чинником, який впливає на загальну оцінку якості роботи суду та досліджувався в рамках даного проекту є **повнота та ясність інформації**.

Оцінка повноти та ясності інформації у суді визначається за показниками, представленими на рис. 3.5.



Рис. 3.5. Повнота та ясність інформації у суді (середнє значення за 5-бальною шкалою)

Дані, які представлені на рис. 3.5., дозволяють зробити висновок про досить позитивну оцінку (3,5 бали) повноти та ясності інформації в Вознесенському міськрайонному суді Миколаївської області. Основні висновки за результатами аналізу показників є такими:

- на запитання щодо того, *чи зручно у суді розташовані інформаційні стенди (дошки об'яв)* більше половини опитаних (63,1%) надали позитивну відповідь;
- більше половини респондентів (59,4%) *повною мірою задовольняє наявна в суді інформація щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень* та інформація щодо *правил допуску в суд та перебування в ньому* (59,4%);
- дві третіх респондентів (63,1%) відмітили, що їх «скоріше так» та «цілком так» *задовольняє наявна в суді інформація щодо справ, що призначені до розгляду*;
- 60,4% респондентів зауважили, що їх *повною мірою задовольняє наявна в суді інформація щодо зразків документів (заяв, клопотань, тощо)*;
- практично кожного другого відвідувача (58,6%) *повною мірою задовольняє наявна в суді інформація щодо порядку сплати судових зборів, реквізити та розміри платежів*, проте практично двадцята частина респондентів (5,4%) не змогли дати відповідь на це питання;
- трохи більше третини відвідувачів суду (35,1%) *користувалися сторінкою суду в мережі Інтернет*. Серед них більша половина відвідувачів (51,3%) *знайшли на сторінці суду в мережі Інтернет потрібну інформацію*

Черговим чинником, який впливає на загальну оцінку якості роботи суду та досліджувався в рамках даного проекту є **сприйняття роботи працівників апарату суду**.

Оцінка **сприйняття роботи працівників апарату суду** визначається за показниками, представленими на рис. 3.6.

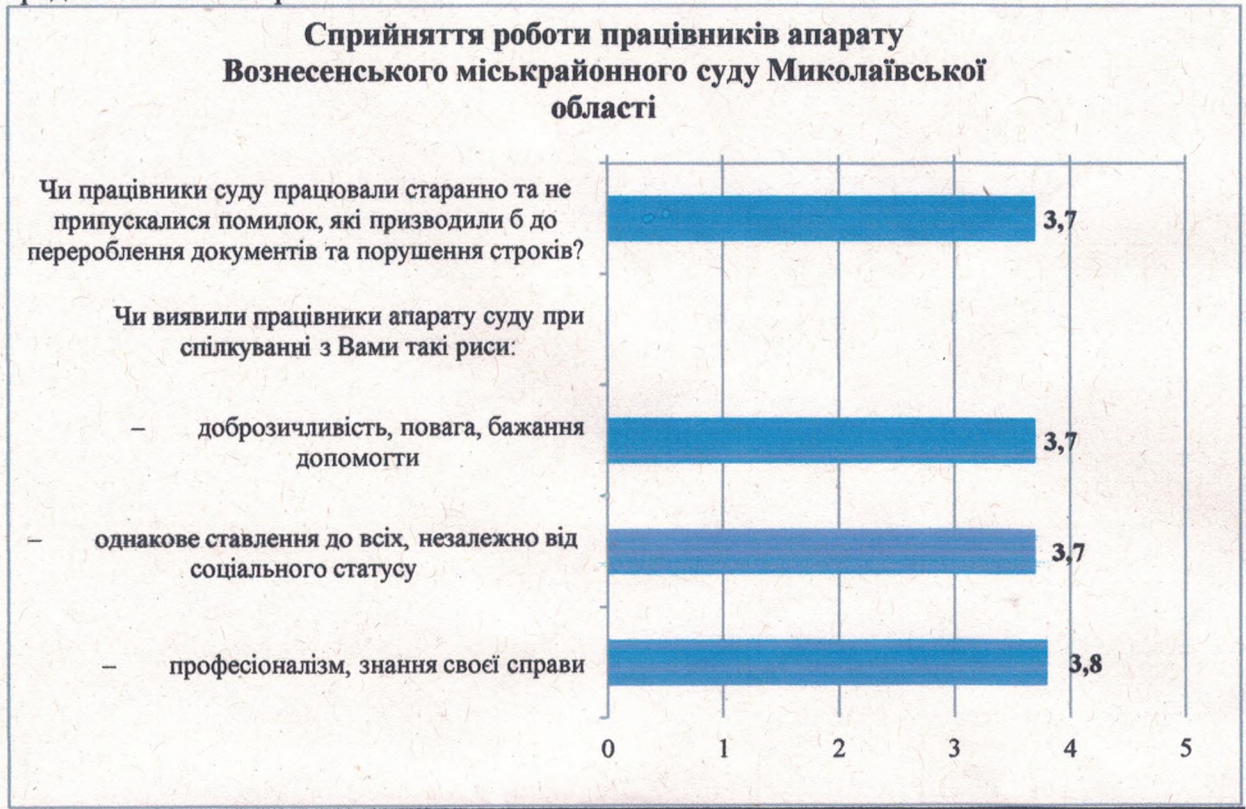


Рис. 3.6. Сприйняття роботи працівників апарату суду (середнє значення за 5-бальною шкалою)

Дані, які представлені на рис. 3.6., дозволяють зробити висновок про позитивну оцінку (3,7 бали) роботи працівників апарату Вознесенського міськрайонного суду Миколаївської області. Основні висновки за результатами аналізу показників є такими:

- на запитання щодо того, *чи працівники суду працювали старанно та не припускалися помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків* більше половини опитаних (68,5%) надали позитивну відповідь, водночас 28,8 % респондентів зазначили, що такі випадки траплялися;
- понад 66,7% підтвердили, що при спілкуванні з ними працівники апарату суду *виявили такі риси: доброзичливість, повага, бажання допомогти*, а також продемонстрували *професіоналізм та знання своєї справи*;
- така ж сама кількість відвідувачів (66,7%) зазначили, що при спілкуванні з ними працівники апарату суду проявили *однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу*.

Наступним чинником, який впливає на загальну оцінку якості роботи суду та досліджувався в рамках даного проекту є **дотримання термінів судового розгляду**.

Оцінка **дотримання термінів судового розгляду** визначається за показниками, представленими на рис.3.7.



Рис. 3.7. Дотримання термінів судового розгляду (середнє значення за 5-бальною шкалою)

Дані, які представлені на рис. 3.7., дозволяють зробити висновок про позитивну оцінку (3,7 бали) дотримання термінів судового розгляду у Вознесенському міськрайонному суді Миколаївської області. Основні висновки за результатами аналізу показників є такими:

- на запитання щодо того, *чи вчасно (відповідно до графіку) розпочалося останнє засідання по Вашій справі* трохи менше половини опитаних (45,9%) надали позитивну відповідь;
- майже половина респондентів (42,3%) підтвердили, що *було враховано їх побажання при призначенні дня та часу засідання*;
- практично така ж кількість відвідувачів (44,1%) зазначили, що *вчасно отримували повістки та повідомлення про розгляд справи*;
- майже половина відвідувачів суду (42,3%) вважають *обґрунтованими затримки/перенесення слухань у розгляді справи*, при цьому лише 4,5% не змогли дати відповідь на це питання.

Важливим чинником, який впливає на загальну оцінку якості роботи суду та досліджувався в рамках даного проекту є **сприйняття роботи судді**.

Оцінка **сприйняття роботи судді** визначається за показниками, представленими на рис. 3.8.



Рис. 3.8. Сприйняття роботи судді (середнє значення за 5-бальною шкалою)

Дані, які представлені на рис. 3.8., дозволяють зробити висновок про достатньо позитивну оцінку (3,8 бали) сприйняття роботи судді Вознесенського суду Миколаївської області. Основні висновки за результатами аналізу показників є такими:

- на запитання щодо того, *чи було характерним для судді, що розглядав справу (одноособово чи як голова колегії суддів) неупередженість та незалежність (суддя не піддався зовнішньому тиску, якщо такий був)* майже половина опитаних (45,9%) надали позитивну відповідь, лише 0,9% респондентів не змогли визначитися з відповіддю на це запитання;
- менше половини відвідувачів (43,2%) зазначили, що для судді, який розглядав справу були притаманними *коректність, доброзичливість, ввічливість*;
- майже така ж кількість респондентів (45,9%) вважає, що для судді, який розглядав справу були характерним *належна підготовка до справи та знання справи, також суддя надав можливість сторонам обґрунтовувати свою позицію*.

Черговим важливим чинником, який впливає на загальну оцінку якості роботи суду та досліджувався в рамках даного проекту є **судове рішення**.

Оцінка судового рішення визначається за показниками, представленими на рис. 3.9.

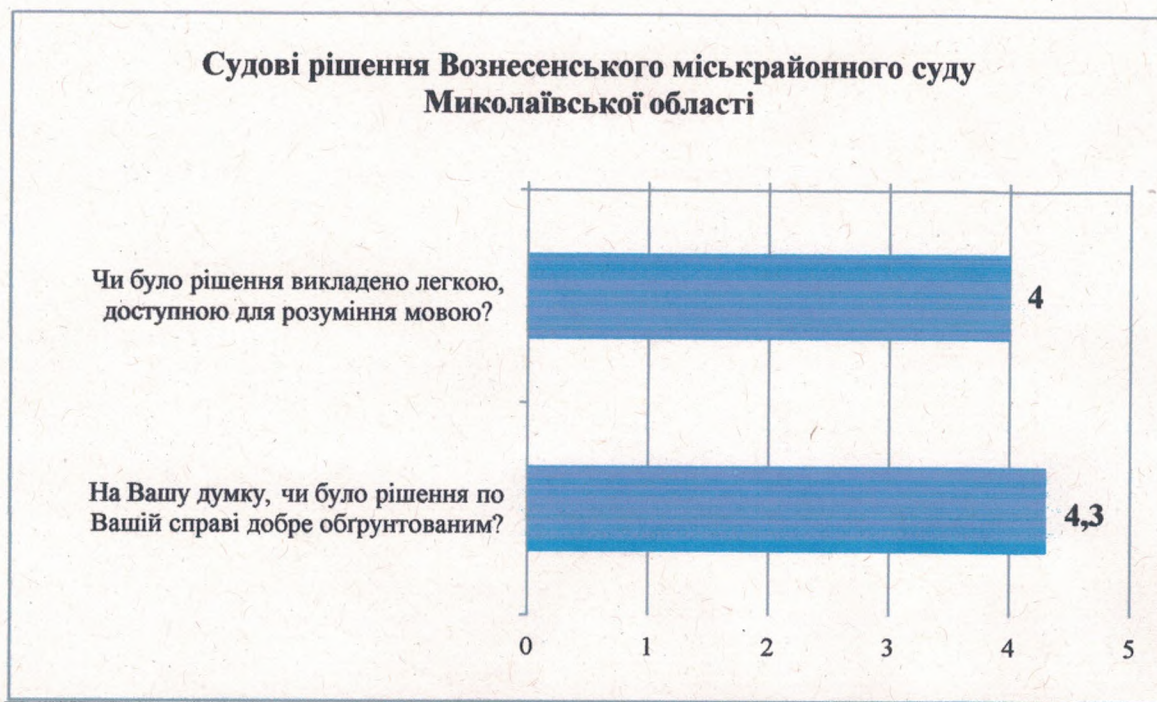


Рис. 3.9. Судові рішення (середнє значення за 5-бальною шкалою)

Дані, які представлені на рис. 3.9., дозволяють зробити висновок про в цілому позитивну оцінку (4,2 бали) судових рішень Вознесенського суду Миколаївської області. Основні висновки за результатами аналізу показників є такими:

- на запитання щодо того, **чи рішення по Вашій справі було на Вашу користь** більше половини опитаних (66,7%) надали позитивну відповідь, десята частина респондентів (11,1%) надали негативну відповідь, практично четверта частина респондентів (22,2%) не змогли визначитися з відповіддю на це питання;
- практично кожен чотирнадцятий відвідувач суду (7,4 %) **планує оскаржувати рішення по своїй справі**, натомість більшість респондентів (74,1%) цього робити не планують, практично п'ята частина респондентів (18,5%) не змогли визначитися з відповіддю на це питання;
- більшість респондентів (74,1%) **отримали повний текст рішення по своїй справі**, лише 7,4 % відвідувачів суду надали негативну відповідь на це запитання, практично четверта частина респондентів (25,9%) не змогли визначитися з відповіддю на це питання;
- більшість опитаних (55,6%) зазначили, що **рішення суду було викладено легкою, доступною для розуміння мовою**, натомість п'ята частина опитаних (18,5%) надали негативну відповідь з цього питання ;
- більшість опитаних (59,3%) повідомили, що **рішення по справі було добре обґрунтованим**, практично кожен десятий відвідувач (11,1%) негативно відповіли на це запитання.

3.3. Пропозиції респондентів щодо підвищення якості роботи суду.

Аналіз важливості вимірів якості роботи суддівської гілки влади з точки зору відвідувачів Вознесенського міськрайонного суду Миколаївської області наведений на рис. 2.10.



Рис. 2.10. Аналіз важливості вимірів якості роботи суддівської гілки влади з точки зору відвідувачів Вознесенського суду Миколаївської області (в порядку важливості від 1 – найбільш важливий вимір якості (слід покращувати в першу чергу) до 6 – найменш важливий вимір якості)

Аналіз одержаних показників показує, що на думку відвідувачів Вознесенського суду Миколаївської області найважливішим виміром, який потрібно покращувати у суді в першу чергу, **доступність суду** (33,3% опитаних вважають його найважливішим).

На 2 місці за ступенем важливості відвідувачами суду була зазначена **якість роботи працівників апарату суду** (31,5% респондентів поставили цей вимір якості на другу позицію за важливістю).

Разом з тим, **доступність** Вознесенського районного суду Миколаївської області забезпечується найкраще, тому, на думку 29,7% респондентів, **потребує покращення в останню чергу**. Під час обробки інформації, яка була одержана від відвідувачів Вознесенського суду Миколаївської області під час відповіді на питання щодо конкретних змін, які необхідні для покращення роботи цього суду сьогодні, загалом ми отримали небагато конкретних пропозицій. Перелік отриманих відповідей, згрупований за вимірами якості, наведено нижче.

Найменування виміру якості роботи суду	Пропозиції респондентів щодо змін, які необхідно запровадити в суді
Повнота та ясність інформації	- покращити досудову консультацію;
Зручність та комфортність перебування в суді	- кімната для спілкування адвокатів з клієнтами; - бажано нове приміщення; - покращити досудову консультацію; - зробити пункт пропуску для громадян; - встановити кліматичне обладнання.

Аналіз додаткових питань.

Під час проведення фокус - груп за пропозиціями працівників пілотних судів до анкети був включений ряд додаткових питань, результати оцінювання за яким наведені на Рис. 2.11.



Рис. 2.11. Результати опитування за додатковими питаннями, включеними до анкети за пропозиціями працівників пілотних судів (середнє значення за 5-бальною шкалою)

В результаті аналізу одержаних даних були отримані наступні результати:

- практично половина респондентів (55,8%) позитивно *оцінює роботу проекту щодо обміну електронними документами між судом та учасниками судового процесу*, при цьому трохи менше третини опитаних (27,0%) не змогли визначитися з відповіддю на це запитання;
- більше половини опитаних (71,2%) позитивно оцінили *роботу проекту щодо надсилання судами SMS – повідомлень учасникам судового процесу (кримінального провадження) у місцевих та апеляційних загальних судах*, 9% надали негативну оцінку, практично десята частина опитаних (11,7%) не змогли визначитися з відповіддю на це запитання;
- більша половина опитаних (74,8%) *роботу проекту щодо запровадження та функціонування в судах автоматизованої системи документообігу* оцінила позитивно, при цьому майже п'ята частина (18,0%) відвідувачів не змогли визначитися з відповіддю на це запитання;
- третини опитаних (26,1%) *позитивно оцінили роботу адвоката (повноважного представника) під час представництва інтересів в суді*, більша половина опитаних (55,0%) не змогли визначитися з відповіддю на це запитання;
- переважна більшість відвідувачів суду (54,1%) вважають, що *на розгляд справи та кінцеве рішення по ній акції протести громадськості, які дедалі частіше проводяться під будівлями судів*, вирішального впливу не

мають, натомість трохи менше половини респондентів (45,9%) вважають, що акції протесту можуть вплинути на служителів Феміди під час виконання службових обов'язків.

3.4. Висновки та рекомендації.

Отримані в ході опитування дані свідчать про загалом позитивну оцінку відвідувачами якості роботи Вознесенського районного суду Миколаївської області: більше половини респондентів (53,2%) позитивно оцінили якість роботи суду, лише менше десятої частини відвідувачів (1,8%) негативно висловились щодо якості роботи суду. Як свідчить аналіз окремих вимірів якості роботи суду, найбільш високо відвідувачі суду оцінили доступність суду (середній бал оцінювання по окремих індикаторам склав 3,9 бали), найбільш критично була оцінена якість роботи суду в частині судового рішення. Якість роботи судді – це вимір, який, на думку відвідувачів, слід покращувати в першу чергу

Разом з тим, незважаючи на достатньо позитивні середні бали зазначених вимірів якості роботи суду, саме щодо доступності суду було отримано значну кількість пропозицій від відвідувачів, які на їх погляд, необхідні для покращення роботи суду сьогодні.

Проаналізувавши одержану в ході опитування інформацію вважаємо за доцільне надати Вознесенському районному суду Миколаївської області наступні рекомендації.

Доступність суду:

1. Поліпшення умов для людей з особливими потребами (в першу чергу встановлення додаткових пандусів для пересування по сходам всередині приміщення суду).

Зручність та комфортність перебування в суді:

1. Встановити кімнату для спілкування адвокатів з клієнтами;
2. Розглянути можливість перенесення суду у нове приміщення, яке б було більшим за розміром;
3. Обладнати пункт пропуску громадян для зручності допуску в суд відвідувачів.
4. Розглянути можливість обладнання залів судових засідань та місць для очікування відвідувачів суду кліматичним обладнанням.

Повнота та зрозумілість інформації:

1. Розмістити найактуальніші матеріали на інформаційних стендах суду шрифтом Брайля.

Сприйняття роботи працівників апарату суду:

1. Запровадити для працівників апарату суду систематичні семінари за участю професійних психологів для покращення комунікативних навичок спілкування з учасниками судового процесу.