**Модуль «Задоволеність роботою суду його клієнтами»**

**Період виконання дослідження:** квітень-липень 2019 року

**Звітний період:** 2019 рік

**Виконавці дослідження:** керівник програм ГО «Чернігівський громадський комітет захисту прав людини», Данькова К.О.

Дослідження було здійснене за технічної підтримки ГО «Чернігівський громадський комітет захист управ людини» в рамках програми опитувань відвідувачів судів під час реалізації проекту «Проведення опитувань учасників судових проваджень з використанням методології карток громадянського звітування (КГЗ) в Чернігівській та Сумській областях», який здійснювався за фінансової підтримки проекту USAID «Нове правосуддя».

**Організація досліджень та формування вибірки:**

З урахуванням загальної кількості відвідувачів за 10 приймальних днів мінімальна допустима вибірка була встановлена на рівні не менше 50 анкет.

Звіт з рекомендаціями підготовлений з урахуванням знаходження Чернігівського окружного адміністративного суду в приміщенні за адресою: м. Чернігів, вул. Кирпоноса, 16.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Кількість респондентів** |  | 50 |
| **Розподіл за віковими характеристиками** | | |
| 18-25 років | 3 | 6,00% |
| 26-39 років | 25 | 50,00% |
| 40-59 років | 21 | 42,00% |
| 60 років і старше | 1 | 2,00% |
| **Розподіл за статтю** | | |
| Чоловіча | 34 | 68,00% |
| Жіноча | 16 | 32,00% |
| **Географічний розподіл** | | |
| Респоненти, що проживають населеному пункті, де розташований цей суд | 43 | 86,00% |
| В іншому населеному пункті | 7 | 14,00% |
| **Розподіл за матеріальними статками** | | |
| Змушені економити на харчуванні | 1 | 2,00% |
| Вистачає на харчування та необхідний одяг, взуття. Для таких покупок як гарний костюм, мобільний телефон, пилосос необхідно заощадити або позичити | 10 | 20,00% |
| Вистачає на харчування, одяг, взуття, інші покупки. Але для придбання речей, які дорого коштують (таких як сучасний телевізор, холодильник, меблі) необхідно заощадити або позичити | 24 | 48,00% |
| Вистачає на харчування, одяг, взуття, дорогі покупки. Для таких покупок як машина, квартира необхідно заощадити або позичити | 14 | 28,00% |
| Будь-які необхідні покупки можуть зробити в будь-який час | 1 | 2,00% |
| Не відповіли | 0 | 0,00% |
| **Рівень освіти** | | |
| Середня та неповна середня | 19 | 38,00% |
| Вища та неповна вища | 31 | 62,00% |
| Інше | 0 | 0,00% |
| **Розподіл за роллю в судовому процесі** | | |
| Є учасником судових проваджень і представляєте особисто себе | 21 | 42,00% |
| Є учасником судових проваджень, але представляєте іншу фізичну чи юридичну особу (є адвокатом, представником прокуратури, юрист-консультантом) | 19 | 38,00% |
| Не є учасником судових проваджень | 10 | 20,00% |
| Інше | 0 | 0,00% |
| **Розподіл за судовим процесом** | | |
| Цивільний процес | 0 | 0,00% |
| Кримінальний процес | 0 | 0,00% |
| Адміністративний процес | 40 | 80,00% |
| Господарський процес | 0 | 0,00% |
| Справа про адміністративні правопорушення | 0 | 0,00% |
| **Розподіл за стадією розгляду справи** | | |
| Розгляд справи ще не розпочато | 11 | 22,00% |
| Справа перебуває в процесі розгляду | 28 | 56,00% |
| Розгляд справи завершено (винесено рішення) | 1 | 2,00% |
| Інше | 0 | 0,00% |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Загальна оцінка якості роботи суду за 5-бальною шкалою.** | | | | |  | | |  | | | |  |  | |  | | |  | |
| **№** | **Респондент за характеристикою** | **Кількість респондентів** | **1 (дуже погано)** | | | **2** | | | **3** | | | | **4** | **5** | | **Не відповіли** | | | **Середня інтегральна оцінка** | |
|  | **Середня оцінка всіма респондентами** | **50** | **0** | | | **1** | | | **2** | | | | **23** | **22** | | **2** | | | **4,38** | |
|  |  | | | | |  | | |  | | | |  |  | |  | | |  | |
|  |  |  |  | | |  | | |  | | | |  |  | |  | | |  | |
|  | **Середній інтегральний показник за вимірами якості** | |  | | |  | | |  | | | |  |  | |  | | | **4,57** | |
|  |  |  |  | | |  | | |  | | | |  |  | |  | | |  | |
|  |  |  |  | | |  | | |  | | | |  |  | |  | | |  | |
|  | **Доступність суду. Інтегральні показники за картками громадянського звітування** | | | | | | | | | | | | | | |  | | |  | |
| **№** | **Показник** | | | | | | | | **Одиниця виміру** | | | | | | | | | | **Значення** | |
| 1 | Чи легко Вам було знайти будівлю суду? | | | | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | | | | | | | | 4,82 | |
| 2 | Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом? (Якщо Ви не користуєтеся громадським транспортом, пропустіть це запитання) | | | | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | | | | | | | | 4,65 | |
| 3 | Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду? (Якщо Ви дісталися не на автомобілі – тобто громадським транспортом або пішки, пропустіть це питання) | | | | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | | | | | | | | 4,23 | |
| 4 | Чи зазнавали Ви певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони? | | | | | | | | Від 1 (цілком так) до 5 (цілком ні) | | | | | | | | | | 5,00 | |
| 5 | Як Ви вважаєте, чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду? | | | | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | | | | | | | | 4,00 | |
| 6 | Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось додзвонитися? | | | | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | | | | | | | | 4,82 | |
| 7 | Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось отримати потрібну інформацію? | | | | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | | | | | | | | 4,82 | |
| 8 | Чи давав графік роботи канцелярії суду можливість вчасно та безперешкодно вирішувати Ваші справи у суді (подати позов, ознайомитися з матеріалами, отримати рішення, ухвалу, вирок та ін.)?\* | | | | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | | | | | | | | 4,73 | |
| 9 | Чи могли б Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката у разі необхідності? | | | | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | | | | | | | | 4,35 | |
|  | **ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС** | | | | | | | |  | | | | | | | | | | **4,59** | |
|  |  | | | | | | | |  | | | | | |  | |  | |  | |
|  | \*У стандартному опитувальнику є одне питання, важливе для характеристики роботи суду, однак за змістом воно не може включатись до розрахунку інтегральної оцінки доступності. Це показник «зручність графіка роботи канцелярії суду», стор.55 посібника з СОРС | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | |
|  |  | | | | | | | | | | |  | | |  | |  | |  | |
|  |  | | | | | | | | | | |  | | |  | |  | |  | |
|  | **Зручність та комфортність перебування в суді. Інтегральні показники за картками громадянського звітування** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **№** | **Показник** | | | | | | | | **Одиниця виміру** | | | | | | | | | | **Значення** | |
| 1 | – достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання | | | | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | | | | | | | | 4,74 | |
| 2 | – вільний доступ до побутових приміщень (туалетів) | | | | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | | | | | | | | 4,74 | |
| 3 | – чистота та прибраність приміщень | | | | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | | | | | | | | 4,76 | |
| 4 | – достатність освітлення | | | | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | | | | | | | | 4,74 | |
|  | **ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС** | | | | | | | |  | | | | | | | | | | **4,75** | |
|  |  |  |  | | | |  | | |  |  | | | |  | |  | |  | |
|  |  |  |  | | | |  | | |  |  | | | |  | |  | |  | |
|  | **Повнота та ясність інформації. Інтегральні показники за картками громадянського звітування** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **№** | **Показник** | | | | | | | | **Одиниця виміру** | | | | | | | | | | **Значення** | |
| 1 | Чи зручно у суді розташовані інформаційні стенди (дошки об’яв)? | | | | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | | | | | | | | 4,76 | |
|  | Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо: | | | | | | | |  | | | | | | | | | |  | |
| 3 | – розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень | | | | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | | | | | | | | 4,80 | |
| 4 | – правил допуску в суд та перебування в ньому | | | | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | | | | | | | | 4,80 | |
| 5 | – справ, що призначені до розгляду | | | | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | | | | | | | | 4,78 | |
| 6 | – зразків документів (заяв, клопотань тощо) | | | | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | | | | | | | | 4,78 | |
| 7 | – порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів | | | | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | | | | | | | | 4,76 | |
| 8 | Чи користувалися Ви сторінкою суду в мережі інтернет? | | | | | | | | відсоток | | | | | | | | | | 64,00% | |
| 9 | Чи знайшли Ви на сторінці суду потрібну для Вас інформацію? | | | | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | | | | | | | | 4,84 | |
|  | **ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС** | | | | | | | |  | | | | | | | | | | **4,79** | |
|  |  |  |  | | | |  | | |  |  | | | |  | |  | |  | |
|  |  |  |  | | | |  | | |  |  | | | |  | |  | |  | |
|  | **Сприйняття роботи працівників апарату суду. Інтегральні показники за картками громадянського звітування** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **№** | **Показник** | | | | | | | | **Одиниця виміру** | | | | | | | | | | **Значення** | |
| 1 | Чи старанно працювали працівники суду? | | | | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | | | | | | | | 4,56 | |
| 2 | Чи не припускалися працівники апарату суду помилок, які призводили б до перероблення документів та (або) порушення строків розгляду справ? | | | | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | | | | | | | | 4,30 | |
| 3 | Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами: | | | | | | | |  | | | | | | | | | |  | |
| 4 | – доброзичливість, повагу, бажання допомогти | | | | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | | | | | | | | 4,54 | |
|  | – однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу | | | | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | | | | | | | | 4,55 | |
|  | – професіоналізм, знання своєї справи | | | | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | | | | | | | | 4,55 | |
|  | **ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС** | | | | | | | |  | | | | | | | | | | **4,50** | |
|  |  |  |  | | | |  | | |  |  | | | |  | |  | |  | |
|  |  |  |  | | | |  | | |  |  | | | |  | |  | |  | |
|  | **Дотримання термінів судового розгляду. Інтегральні показники за картками громадянського звітування** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **№** | **Показник** | | | | | | | | **Одиниця виміру** | | | | | | | | | | **Значення** | |
| 1 | Чи вчасно (відповідно до графіка) розпочалося останнє засідання по Вашій справі? | | | | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | | | | | | | | 4,27 | |
| 2 | Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання? | | | | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | | | | | | | | 4,40 | |
| 3 | Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи? | | | | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | | | | | | | | 4,41 | |
| 4 | Чи вважаєте Ви обґрунтованими затримки/ перенесення слухань у розгляді Вашої справи? | | | | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | | | | | | | | 4,39 | |
|  | **ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС** | | | | | | | |  | | | | | | | | | | **4,37** | |
|  |  |  |  | | | |  | | |  |  | | | |  | |  | |  | |
|  |  |  |  | | | |  | | |  |  | | | |  | |  | |  | |
|  | **Сприйняття роботи судді. Інтегральні показники за картками громадянського звітування** | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | |
| **№** | **Показник** | | | | | | | | **Одиниця виміру** | | | | | | | | | | **Значення** | |
| 1 | – неупередженість та незалежність (суддя не піддався зовнішньому тиску, якщо такий був) | | | | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | | | | | | | | 4,41 | |
| 2 | – коректність, доброзичливість, ввічливість | | | | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | | | | | | | | 4,44 | |
| 3 | – належна підготовка до справи та знання справи | | | | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | | | | | | | | 4,48 | |
| 4 | – надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію | | | | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | | | | | | | | 4,46 | |
| 5 | – дотримання процедури розгляду | | | | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | | | | | | | | 4,46 | |
|  | **ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС** | | | | | | | |  | | | | | | | | | | **4,45** | |
|  |  |  |  | | | |  | | |  |  | | | |  | |  | |  | |
|  | **Судове рішення. Відносні, кількісні та інтегральні показники за картками громадянського звітування тих респондентів, чиї справи вже завершено.** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **№** | **Показник** | | | | | | | | **Одиниця виміру** | | | | | | | | | | **Значення** | |
| 1 | Кількість респондентів, чиї справи вже завершено | | | | | | | | число | | | | | | | | | | **22** | |
| 2 | Рішення на користь респондента | | | | | | | | Так | | | | | | 70,00% | | | Ні | 30,00% | |
| 3 | Отримання респондентами тексту рішення по справі | | | | | | | | Так | | | | | | 100,00% | | | Ні | 0,00% | |
| 4 | Вчасне отримання респондентами тексту рішення по справі | | | | | | | | Так | | | | | | 93,33% | | | Ні | 6,67% | |
| 5 | Легкість та доступність для розуміння мови викладення рішення | | | | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | | | | | | | | 5,00 | |
| 6 | Сприйняття респондентами обґрунтованості рішення (чи було рішення добре обґрунтоване?) | | | | | | | | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | | | | | | | | | | 5,00 | |
| 7 | Середня кількість судових засідань, що відбулися по справах тих респондентів, чиї справи вже завершено | | | | | | | | Число | | | | | | | | | | 2,59 | |
| 8 | Середня кількість судових засідань, що не відбулися через неналежну організацію роботи суду | | | | | | | | Число | | | | | | | | | | 0,00 | |
| 9 | Середня кількість візитів до суду, що не були пов’язані з судовими засіданнями | | | | | | | | Число | | | | | | | | | | 0,05 | |
|  |  |  |  | | | |  | | |  |  | | | |  | |  | |  | |
|  |  |  |  | | | |  | | |  |  | | | |  | |  | |  | |
|  | **Зміни, рекомендації та система «Електронний суд»** | |  | | | |  | | |  |  | | | |  | |  | |  | |
|  |  |  |  | | | |  | | |  |  | | | |  | |  | |  | |
|  | **На думку учасників судових проваджень, чи забезпечують наявні матеріально-технічні ресурси потреби працівників суду для ефективного виконання своїх обов’язків?** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  |  | **Кількість** | **%** | | | | |  | |  | |  | | |  | |  | | |  |
|  | Так | 36 | 72,00% | | | | |  | |  | |  | | |  | |  | | |  |
|  | Ні | 1 | 2,00% | | | | |  | |  | |  | | |  | |  | | |  |
|  | Не відповіли на питання | 13 | 26,00% | | | | |  | |  | |  | | |  | |  | | |  |
|  |  |  |  | | | | |  | |  | |  | | |  | |  | | |  |
|  | **Якими є Ваші враження від візиту до суду сьогодні порівняно з Вашими очікуваннями?** | | | | | | | | | | | | | |  | |  | | |  |
|  |  | **Кількість** | **%** | | | | |  | |  | |  | | |  | |  | | |  |
|  | Кращі, ніж очікував (-ла) | 9 | 18,00% | | | | |  | |  | |  | | |  | |  | | |  |
|  | Гірші, ніж очікував (-ла) | 1 | 2,00% | | | | |  | |  | |  | | |  | |  | | |  |
|  | Відповідають очікуванням | 21 | 42,00% | | | | |  | |  | |  | | |  | |  | | |  |
|  | Не відповіли на питання | 19 | 38,00% | | | | |  | |  | |  | | |  | |  | | |  |
|  | **Якщо Ви були в цьому суді раніше (минулого року або ще раніше), то як, на Ваш погляд, змінилась якість роботи суду загалом?** | | | | | | | | | | | | | | | |  | | |  |
|  |  | **Кількість** | | | **%** | | | |  |  | |  | | |  | |  | | |  |
|  | Покращилась значно | 3 | | | 6,00% | | | |  |  | |  | | |  | |  | | |  |
|  | Покращилась несуттєво | 7 | | | 14,00% | | | |  |  | |  | | |  | |  | | |  |
|  | Залишилась без змін | 8 | | | 16,00% | | | |  |  | |  | | |  | |  | | |  |
|  | Дещо погіршилася | 0 | | | 0,00% | | | |  |  | |  | | |  | |  | | |  |
|  | Значно погіршилася | 0 | | | 0,00% | | | |  |  | |  | | |  | |  | | |  |
|  | Важко сказати | 6 | | | 12,00% | | | |  |  | |  | | |  | |  | | |  |
|  | Не відповіли на питання | 25 | | | 50,00% | | | |  |  | |  | | |  | |  | | |  |
|  |  |  | | |  | | | |  |  | |  | | |  | |  | | |  |
|  | **Чи відомо Вам, що в Україні в усіх судах в тестовому режимі починаючи з 1 січня 2019 р. працює система «Електронний суд» для подання до суду та отримання від суду документів в режимі онлайн?** | | | | | | | | | | | | | | | |  | | |  |
|  |  | **Кількість** | | **%** | | | | |  |  | |  | | |  | |  | | |  |
|  | Так | 19 | | 38,00% | | | | |  |  | |  | | |  | |  | | |  |
|  | Ні | 31 | | 62,00% | | | | |  |  | |  | | |  | |  | | |  |
|  | Не відповіли на питання | 0 | | 0,00% | | | | |  |  | |  | | |  | |  | | |  |
|  |  |  | |  | | | | |  |  | |  | | |  | |  | | |  |
|  | **Чи користувалися Ви особисто системою «Електронний суд»?** | | | | | | | | | | |  | | |  | |  | | |  |
|  |  | **Кількість** | | **%** | | | | |  |  | |  | | |  | |  | | |  |
|  | Так | 6 | | 12,00% | | | | |  |  | |  | | |  | |  | | |  |
|  | Ні | 13 | | 26,00% | | | | |  |  | |  | | |  | |  | | |  |
|  | Не відповіли на питання | 0 | | 0,00% | | | | |  |  | |  | | |  | |  | | |  |
|  |  |  | |  | | | | |  |  | |  | | |  | |  | | |  |
|  | **Якщо Ви користувалися системою «Електронний суд» , дайте оцінку роботі цієї системи. Використовуйте 5-бальну шкалу (1 – дуже погано, 2 – незадовільно, 3 – задовільно, 4 – добре, 5 – відмінно, 9 – КН)** | | | **Кількість** | | | | |  |  | |  | | |  | |  | | |  |
|  | 5 | | | 6 | | | | |  |  | |  | | |  | |  | | |  |
|  | 4 | | | 0 | | | | |  |  | |  | | |  | |  | | |  |
|  | 3 | | | 0 | | | | |  |  | |  | | |  | |  | | |  |
|  | 2 | | | 0 | | | | |  |  | |  | | |  | |  | | |  |
|  | 1 | | | 0 | | | | |  |  | |  | | |  | |  | | |  |
|  | Не відповіли на питання | | | 0 | | | | |  |  | |  | | |  | |  | | |  |
|  | Середня оцінка всіма респондентами | | | **5,00** | | | | |  |  | |  | | |  | |  | | |  |

**Висновки:**

Отримані в ході опитування дані свідчать про загалом позитивну оцінку відвідувачами якості роботи Чернігівського окружного адміністративного суду: **90% з опитаних** **респондентів високо та добре оцінили якість роботи суду, 2 відвідувачі поставили посередню оцінку та 1 – негативну. Крім того, 2 відвідувачі відмовились відповідати на питання.**

За 5-бальною шкалою середня оцінка суду всіма респондентами становить 4,38.

Як свідчить аналіз окремих вимірів якості роботи суду **найбільш високо** відвідувачі суду оцінили **зручність та комфортність перебування в суді** (середній бал оцінювання склав 4,75) та **повноту та ясність інформації** (середній бал оцінювання склав 4,79). **Більш критично** була оцінена якість роботи суду в частині **дотримання термінів судового розгляду** (середній бал оцінювання склав 4,37) та **сприйняття роботи судді** (середній бал оцінювання склав 4,45). Крім того, середній бал оцінювання **доступності суду** становив 4,59, а **сприйняття роботи працівників апарату суду** **–** 4,50.

Середній інтегральний показник за вимірами якості становить 4,57.

Під час обробки інформації, яка була отримана від відвідувачів Чернігівського окружного адміністративного суду, серед відповідей на питання, **які конкретні зміни, необхідні для покращення роботи цього суду сьогодні,** отримано коментарі та пропозиції від відвідувачів, серед яких *«інколи треба чекати, поки розпочнеться слухання», «корупція», «зробити більші зали судові»* та *«зробити місця для паркування автомобілів».*

Що стосується **роботи системи «Електронний суд»,** то **38%** **з опитаних** **відвідувачів** зазначили, що **знають про початок функціонування цієї системи**. **Особисто нею користувались** лише 6 осіб, які оцінили роботу системи «Електронний суд» на 5,00.

Наступні рекомендації були складені після аналізу одержаної в ході опитування інформації разом з представниками суду, з метою покращення функціонування Чернігівського окружного адміністративного суду:

* переглянути використання прилеглої до приміщення суду території з метою облаштування місць для паркування автомобілів відвідувачів;
* проаналізувати під час внутрішніх нарад рівень фізичної доступності людей з обмеженими можливостями до приміщення суду та користування ними, сприяти покращенню умов для безперешкодного доступу людей з обмеженими можливостями;
* постійно наголошувати працівникам апарату суду під час робочих нарад про потребу дотримуватись принципу рівності до усіх відвідувачів суду, незалежно від їхнього соціального статусу та виявляти коректність і ввічливість, бажання допомогти при спілкуванні з користувачами судових послуг;

- звернути увагу суддівського корпусу на оцінку відвідувачів щодо дотримання термінів судового розгляду; за можливістю узгоджувати призначення дня та часу судового засідання з особами, які проживають за межами міста;

- доступно та аргументовано надавати громадянам інформацію щодо перенесення розгляду їх судової справи, намагатися коректно обґрунтовувати затримки по справі, з метою уникнення конфліктних ситуацій;

* звернути увагу суддівського корпусу на необхідність неухильного дотримання принципів об’єктивності та неупередженого ставлення до учасників процесу;
* посилити інформування громадян щодо роботи системи «Електронний суд».