



ПРОЕКТ «СПРАВЕДЛИВЕ ПРАВОСУДДЯ»

ІНСТИТУТ
ПРИКЛАДНИХ
ГУМАНІТАРНИХ
ДОСЛІДЖЕНЬ

ОЦІНКА РІВНЯ ЗАДОВОЛЕНOSTІ ГРОМАДЯН ЩОДО ОКРЕМИХ АСПЕКТІВ ФУНКЦІОНУВАННЯ СУДІВ

АНАЛІТИЧНИЙ ЗВІТ

АПЕЛЯЦІЙНИЙ СУД ДОНЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ

ПЕТРОВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД М. ДОНЕЦЬКА

ОРДЖОНІКІДЗЕВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД М. МАРІУПОЛЯ

Харків, 2013

Оцінка рівня задоволеності громадян щодо окремих аспектів функціонування судів: Апеляційного суду Донецької області, Петровського районного суду м. Донецька та Орджонікідзевського районного суду м. Маріуполя: звіт за результатами дослідження/ Проект USAID «Справедливе правосуддя»; Харківська міська громадська організація «Інститут прикладних гуманітарних досліджень»; І. Підкуркова, В. Кохан. – Харків, 2013.

У виданні представлено результати опитування громадської думки з використанням методики карток громадянського звітування щодо оцінки якості окремих аспектів діяльності апеляційного суду Донецької області, Петровського районного суду м. Донецька та Орджонікідзевського районного суду м. Маріуполя, що проводилося в 2012 році.

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.

© USAID, 2013

© Проект USAID «Справедливе правосуддя», 2013

© ХМГО «Інститут прикладних гуманітарних досліджень», 2013

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
1. МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ.....	4
1.1. Організація опитування.....	5
2. РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ В АПЕЛЯЦІЙНОМУ СУДІ ДОНЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ.....	6
2.1. Узагальнюючі оцінки якості роботи суду.....	7
2.2. Оцінка якості за окремими вимірами.....	8
2.3. Пропозиції респондентів щодо підвищення якості.....	14
2.4. Висновки та рекомендації.....	16
3. РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ У ПЕТРОВСЬКОМУ РАЙОННОМУ СУДІ М. ДОНЕЦЬК.....	17
3.1. Узагальнюючі оцінки якості роботи суду.....	18
3.2. Оцінка якості за окремими вимірами.....	19
3.3. Пропозиції респондентів щодо підвищення якості.....	24
3.4. Висновки та рекомендації.....	25
4. РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ У ОРДЖОНІКІДЗЕВСЬКОМУ РАЙОННОМУ СУДІ М, МАРІУПОЛЬ ,.....	27
4.1. Узагальнюючі оцінки якості роботи суду.....	28
4.2. Оцінка якості за окремими вимірами.....	29
4.3. Пропозиції респондентів щодо підвищення якості.....	34
4.4. Висновки та рекомендації.....	35
5. ДОДАТКИ.....	36

ВСТУП

Звіт містить результати дослідження громадського сприйняття роботи Апеляційного суду Донецької області, Петровського районного суду м. Донецька та Орджонікідзевського районного суду м. Маріуполя, яке було проведене громадською організацією “Інститут прикладних гуманітарних досліджень” з червня 2012 р. по липень 2012 р. на основі методології карток громадянського звітування (надалі – «КГЗ»), що є інструментом зовнішньої оцінки якості роботи суду.

МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

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 таких стандартів. 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 Досконалості 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 досконалості 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 визначати 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. **Методологія карток громадського звітування** є саме таким інструментом. Крім того, вона фактично є **формою громадського моніторингу за якістю функціонування судової системи**.

Виходячи з методології, яка пропонується, **якість роботи суду оцінюється з позиції відвідувача суду**. Досліджуючи думку (хоча і суб'єктивну) 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.

Ефективність та корисність такої методології отримала підтвердження під час першого етапу опитувань в українських судах, що здійснювався у 2008-2009 рр. громадськими організаціями за сприяння Проекту USAID «Україна: верховенство права». Методологію КГЗ удосконалено під час реалізації другого етапу в 2009-2010 рр. та третього етапу в 2010-2011 рр. На основі досвіду попередніх досліджень та з урахуванням положень розробленої комплексної системи оцінки якості роботи суду (де КГЗ є одним з методів) було підготовлено **стандартний опитувальник**.

У дослідженні 2012 року при оцінюванні рівня задоволеності роботою суду його відвідувачами використовувалися такі критерії:

- 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;
- якість судового рішення.

ОРГАНІЗАЦІЯ ОПИТУВАННЯ

На підготовчому етапі було налагоджено зв'язки з представниками пілотних судів, проведено фокус-групові дискусії, результати яких дозволили здійснити адаптацію стандартного опитувальника до ситуації у вказаних судах.

З червня по липень 2012 року групою спеціально підготовлених інтерв'юєрів опитані 118 респондентів - відвідувачів Апеляційного суду Донецької області, 120 респондентів — відвідувачів Петровського районного суду м. Донецька та 120 респондентів — відвідувачів Орджонікідзевського районного суду м. Маріуполя. Опитування здійснювалось в м. Донецьк та м. Маріуполь безпосередньо в приміщенні названих судів шляхом індивідуального особистого інтерв'ю за випадковою вибіркою.

З метою поглиблення інтерпретації отриманих даних, за результатами опитування було проведено фокус-групові дискусії з працівниками судів та суддями Апеляційного суду Донецької області, Петровського районного суду м. Донецьк та Орджонікідзевського районного суду м. Маріуполь. Отримані в ході дискусії коментарі взято до уваги при підготовці аналітичного звіту за результатами дослідження.

2. РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ В АПЕЛЯЦІЙНОМУ СУДІ ДОНЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ

Преамбула: Загальна інформація про суд

Апеляційний суд Донецької області розміщений у трьох окремих адміністративних будівлях за адресами: м. Донецьк, Майдан правосуддя, б. 1; м. Донецьк, вул. Челюскінців, б. 163; м. Маріуполь, пр-т Леніна, б.1.

Будівля суду, що розташована за адресою: м. Донецьк, Майдан Правосуддя, б. 1, була побудована ще у 1955 році. Її загальна площа складає 1 999,1 м². В приміщенні міститься 4 зали судових засідань.

Трьоверхова адміністративна будівля суду з цокольним поверхом по вул. Челюскінців, б. 163 у м. Донецьку загальною площею 2 130,1 м², побудована у 1963 році та має 6 залів судових засідань.

Згідно висновку експертно-технічного обстеження цих двох будівель, їх технічний стан є незадовільним (аварійним).

Будівля суду, що розташована у м. Маріуполі має задовільний технічний стан. Її площа складає 3378,7 м². Вона має 5 залів судових засідань.

Крім того, з 2004 року триває будівництво десятиповерхового будинку апеляційного суду загальною площею 6231,47 м², закінчення якого планувалося ще у 2007 році. Однак у зв'язку з відсутністю належного фінансування будівництво на теперішній час не завершено.

Приміщення апеляційного суду Донецької області обладнані технічними засобами, які сприяють безперебійному функціонуванню відправлення правосуддя. Кожний із 15 залів судових засідань оснащений комплексом фіксації судових процесів «Оберіг».

Апеляційний суд Донецької області з 2008 року в рамках пілотного проекту Агентства США з міжнародного розвитку USAID працює з автоматизованою системою документообігу «Lotus Notes 7». Вказана програма повністю відповідає вимогам існуючого діловодства, має систему захисту, функцію автоматичного розподілу справ тощо.

Станом на 1 вересня 2012 року чисельність штату апеляційного суду Донецької області складає 468 осіб, з них фактично працює 368 осіб, у тому числі 136 суддів за штатним розкладом, фактично працює 117 суддів, 332 працівників апарату суду за штатним розкладом, фактично працює 251.

Згідно статистичних даних, у першому півріччі 2012 року до апеляційного суду Донецької області **надійшло** 15376 справ та матеріалів, з них справ та матеріалів кримінального судочинства – 6810, справ і матеріалів цивільного судочинства – 7951, справ про адміністративні правопорушення – 615. Середньомісячне надходження справ і матеріалів у розрахунку на одного суддю апеляційного суду Донецької області становить 20,56 справ і матеріалів. Фактичне навантаження на одного суддю є більшим і складає 24,31.

Загальна кількість справ і матеріалів, розглянутих апеляційним судом Донецької області у першому півріччі 2012 року, склала 15546 справ та матеріалів, з них розглянуто справ та матеріалів кримінального судочинства – 6810, справ і матеріалів цивільного судочинства – 8118, справ про адміністративні порушення – 618. Таким чином, середня кількість справ та матеріалів, розглянутих одним суддею апеляційного суду Донецької області впродовж першого півріччя 2012 року, склала 135,2 (або 24,6 справ упродовж місяця).

Соціально-демографічні та процесуальні характеристики учасників судового розгляду

В Апеляційному суді Донецької області загалом було опитано 118 респондентів.

За віком: «18-25 років» - опитано 13,6% респондентів; «26-39 років» - 42,4% респондентів; «40-59 років» - 33,9% респондентів; «60 років і старші» - 10,2% респондентів.

За статтю: «жінки» - 48,3%; «чоловіки» - 51,7%.

За рівнем освіти: «Середня та неповна середня» - у 28,0% опитаних; «Базова вища» - у 13,6% опитаних; «Повна вища» - у 58,5% опитаних.

За наявністю вищої юридичної освіти: мають вищу юридичну освіту – 22,0% респондентів; не мають такої – 78,0% респондентів.

За місцем проживання: проживають в населеному пункті, де розташований суд – 63,6%; мешкають в іншому населеному пункті – 36,4%.

За майновим статусом: «Бідними» себе вважають 22,0% опитаних; «Нижче середнього статку» мають 30,5% опитаних; «Середній статок» - 42,4% опитаних; «Заможними» вважають себе 5,1% опитаних.

За наявністю попереднього судового досвіду: «Участь у першому процесі» - 53,4%; «Учасник 2-5 процесів» - 19,5% опитаних; «Учасник 6 і більше процесів» - 27,1% респондентів.

За процесуальним статусом: «Представляє особисто себе» (тобто є позивачем / відповідачем / свідком / потерпілим) – 72,0% респондентів; «Представляє іншу особу» (є адвокатом, юрисконсульттом, представником сторони) – 22,9% опитаних.

За видом судового процесу: учасниками Цивільного процесу є 86,4% опитаних; учасниками Кримінального процесу є 4,2% опитаних; учасниками справ про адміністративні правопорушення є 1,7%.

Залежно від стадії розгляду справи: «Розгляд справи ще не розпочато» у 55,9% респондентів; «Справа знаходиться в процесі розгляду» у 32,2% респондентів; «Розгляд справи завершено» для 11,9% респондентів.

За обізнаністю з роботою суду та суддів в цілому: «Цілком обізнаними» вважають себе 31,4% респондентів; «Загалом обізнаними» - 22% респондентів; «Майже не обізнаними» - 37,3% респондентів; «Зовсім не обізнаними» є 9,3% респондентів.

УЗАГАЛЬНЮЮЧІ ОЦІНКИ ЯКОСТІ РОБОТИ СУДУ

Загальна оцінка якості роботи суду

В дослідженні було використано дві площини оцінювання роботи суду: узагальнена та на рівні окремих вимірів. В загальних оцінках фіксувалося суб'єктивне сприйняття якості роботи суду на основі відповідей респондентів на питання про оцінку роботи суду за стандартною п'ятибальною шкалою оцінки.

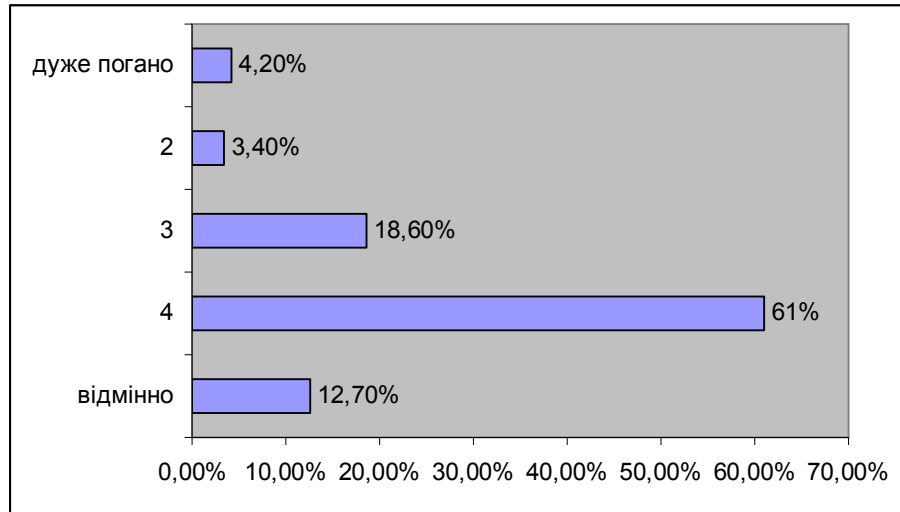


Рис. 2.1 Загальна оцінка якості роботи суду

Результати свідчать, що загалом робота Апеляційного суду Донецької області задовольняє його відвідувачів. Середня оцінка склала 3,7 бали.

Цікавим при аналізі загальної оцінки якості роботи суду є її кореляції з такими характеристиками опитаних, як освіта та наявність попереднього судового досвіду. Так, кращі оцінки поставили професійні юристи, які брали участь у судовому процесі 6 разів та більше, гірші – особи без юридичної освіти. Незадоволені якістю роботи суду – 100% тих, не на чию користь винесене судове рішення.

Очікування та реальні враження від візиту до суду

Аналізуючи відповіді на запитання про враження від візиту до суду, слід зазначити, що у більшості респондентів (68,6%) воно відповідає очікуванням. Мають кращі враження, ніж очікували, 21,2% опитаних. Незначна доля (6,8%) розчарована судом і його роботою.

Респондентам, які були в цьому суді раніше, пропонувалося оцінити динаміку змін якості його роботи в цілому. Визначитися із відповіддю змогли лише 32,1%. З них близько половини відзначає, що якість роботи залишилась без змін, половина констатує покращення в тому або іншому ступені. І лише двоє опитаних осіб зазначають погіршення якості роботи суду.

ОЦІНКА ЯКОСТІ ЗА ОКРЕМИМИ ВИМІРАМИ

Наступним рівнем аналізу стали оцінки, що базувалися на таких вимірах якості:

- доступність суду;
- зручність та комфортність перебування у суді;
- повнота та ясність інформації;
- якість роботи працівників апарату суду;
- дотримання термінів судового розгляду;
- якість роботи суддів;
- якість судового рішення.

Індикатори вимірювались за 5-ти бальною шкалою. Отримані результати надані в середніх показниках.

Доступність суду

На загальну оцінку якості роботи суду впливає багато чинників. Перше враження особи, яка звертається до суду, виникає у зв'язку з тим, чи легко знайти будівлю суду і дістатися до неї.



Рис. 2.2 Доступність суду

Середній бал даного виміру склав 4,0 бали.

Дані, представлені на Рис.2.2, дозволяють зробити наступні висновки:

- Апеляційний суд Донецької області має досить зручне розташування, дістатися до його будівлі громадським транспортом нескладно;
- Існують певні проблеми щодо паркування автомобілів біля будівлі суду. Близько 70% тих, хто відповів на дане запитання, відзначають, що паркувати автомобіль біля будівлі суду незручно;
- Доступним є суд на предмет потрапляння до його будівлі. Так, 83,1% респондентів зазначили, що вони жодного разу не зазнавали перешкод у доступі до приміщення суду. Однак, 16,9% наголошують на існуванні певних проблем через обмеження охорони;
- На думку більшості відвідувачів суду (66,9%), до приміщення суду можуть безперешкодно потрапити і люди з обмеженими можливостями. В той же час, близько 16% опитаних відзначають відсутність таких можливостей;
- Для респондентів графік роботи канцелярії є зручним, тобто таким, що дозволяє вчасно та безперешкодно вирішувати справи у суді. Жоден опитаний не обрав при відповіді негативної оцінки;

- Додзвонитися до суду та отримати необхідну інформацію телефоном зазвичай вдається близько 90% користувачів судових послуг;
- 68,7% відвідувачів суду могли б собі дозволити витрати на послуги адвоката. Але досить висока частка (16,1%) такого дозволити собі не змогли б, навіть у разі необхідності.

Зручність та комфортність перебування у суді є досить важливим критерієм роботи суду. Створення умов належного комфорту та чистоти може вплинути на загальне позитивне враження про суд та його роботу.

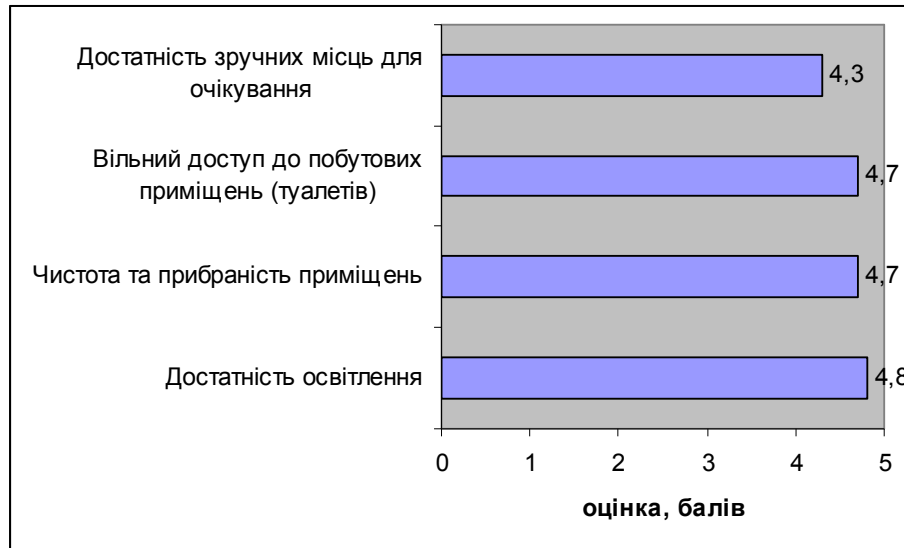


Рис. 2.3 Зручність та комфортність перебування у суді

За результатами опитування, умови перебування в Апеляційному суді Донецької області є цілком зручними та комфортними. Середній бал даного виміру склав 4,6. Так, приміщення суду світлі, чисті, прибрані. До побутових приміщень (туалетів) вільний доступ.

Трохи нижчі оцінки даного виміру має показник «достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання». Незадоволені кількістю та зручністю місць для очікування 5,0% респондентів.

Повнота та ясність інформації

На оцінку якості роботи суду впливає і такий важливий чинник, як наявність інформації про організацію роботи та структуру суду, графіки розгляду справ, вимоги до документів тощо.

Результати опитування показують, що в цілому в Апеляційному суді Донецької області відвідувачам надається доступна та зрозуміла інформація. Про це свідчать відповіді респондентів на запитання, які розкривають зміст зазначеного виміру.

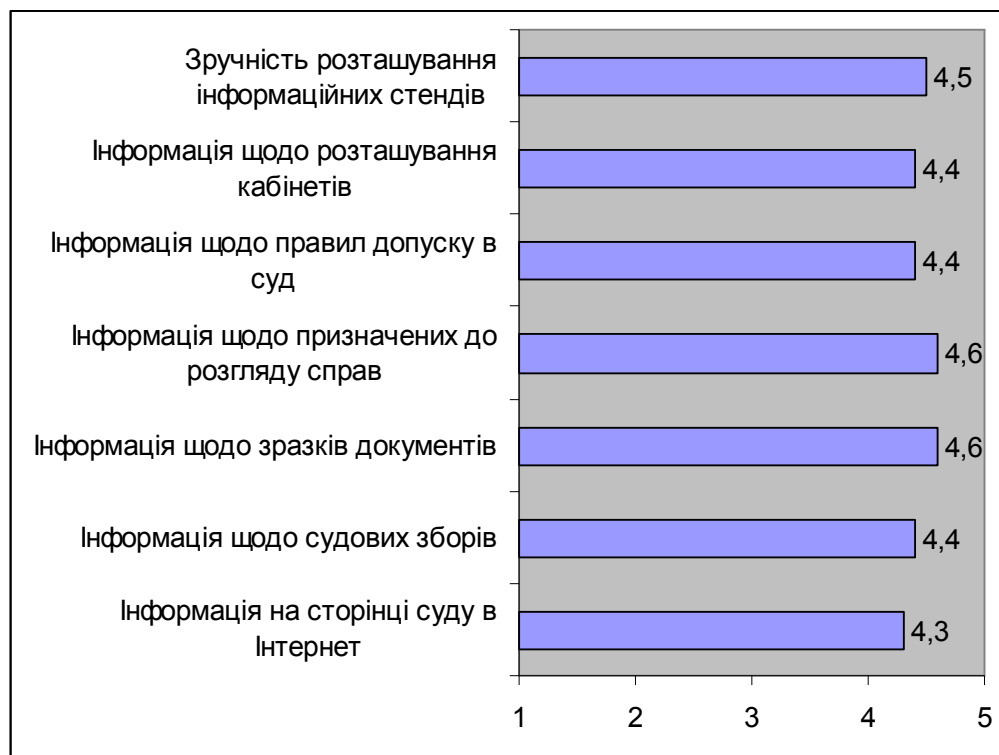


Рис. 2.4 Повнота та ясність інформації

Середній бал даного виміру склав 4,4.

Респонденти відзначили, що знайти необхідні кабінети (канцелярію, зали судових засідань) досить нескладно. У приміщенні суду наявні стенди (дошки) з розкладами справ, призначених до розгляду, зі зразками процесуальних документів та реквізитів платежів тощо.

Особливої уваги заслуговують відповіді на запитання «Чи знайшли Ви на сторінці суду в Інтернет потрібну інформацію?». Слід зазначити, що Апеляційний суд Донецької області не має власної сторінки в Інтернеті, інформація про нього імплементована у загальний сайт судової влади України. За результатами опитування, лише 33,1% респондентів користувались цим джерелом інформації. З них більшість (92,3%) знайшла необхідну для себе інформацію. Залишились незадоволеними кількістю та якістю існуючої інформації лише 7,7%.

Якість роботи працівників апарату суду є суттєвим чинником формування загальної оцінки якості роботи суду

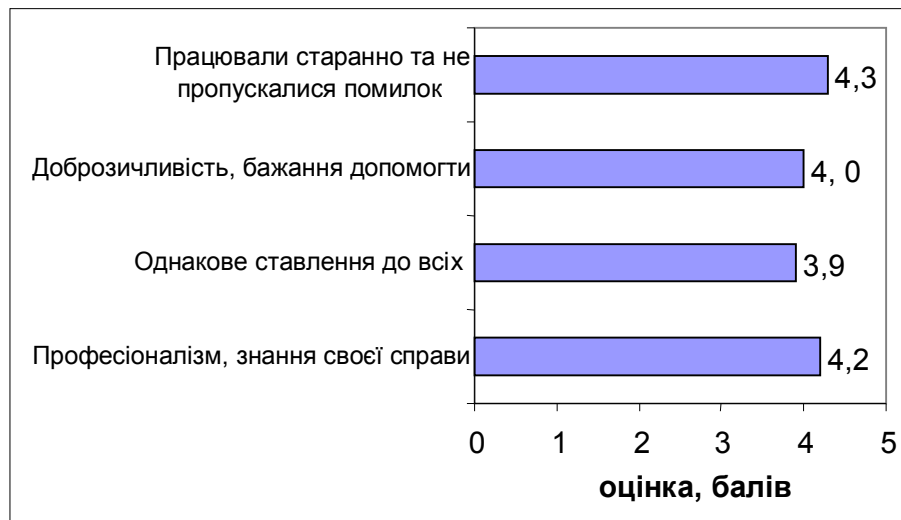


Рис. 2.5 Якість роботи працівників апарату суду

Середній бал даного виміру склав 4,1.

За результатами дослідження, більшість опитаних загалом добре оцінюють професійні та етичні якості працівників апарату суду – їх професіоналізм, дисциплінованість, доброзичливість, бажання допомогти.

В той же час деякі респонденти відзначають певні проблеми у поведінці та діяльності працівників апарату суду. Найнижчий середній бал отримав показник «однакове ставлення працівників апарату суду до всіх відвідувачів», що може свідчити про випадки диференційованого відношення секретарів та помічників суддів, працівників канцелярії до різних категорій відвідувачів, зокрема, залежно від соціального та процесуального статусу.

Дотримання термінів судового розгляду

Дотримання термінів судового розгляду – вимір, який характеризує вчасність та порядок головних моментів судового розгляду.

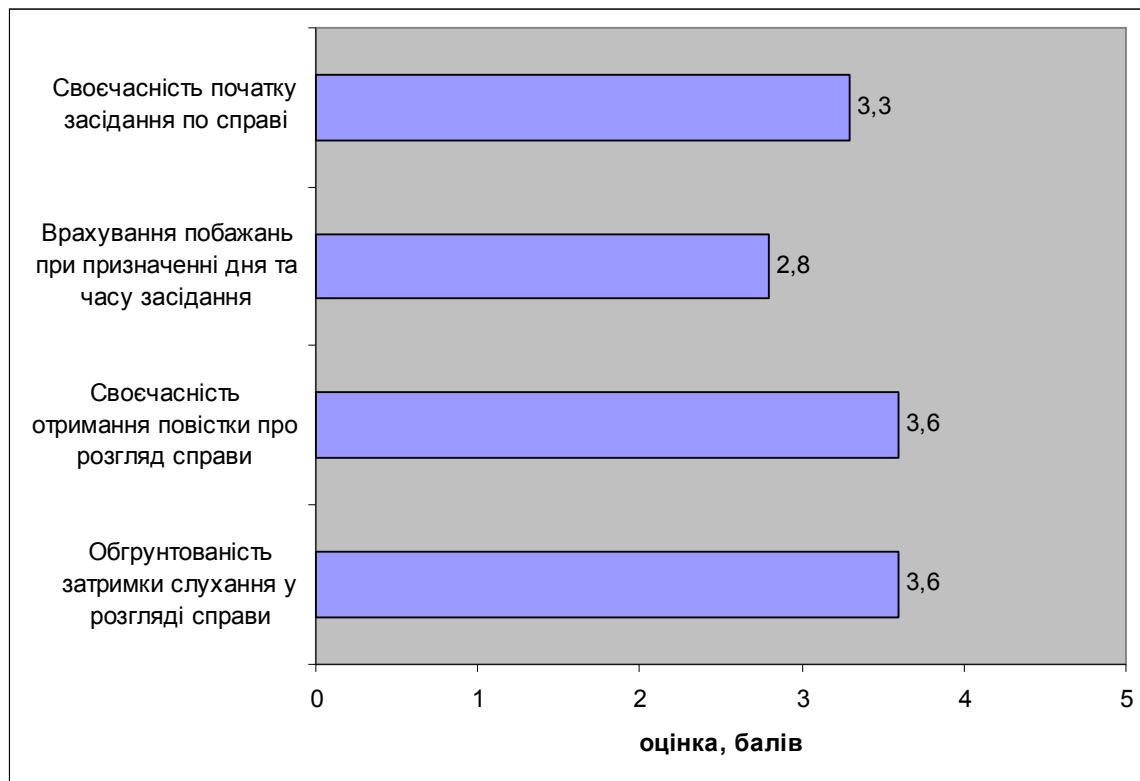


Рис. 2.6 Дотримання термінів судового розгляду

За результатами дослідження, даний вимір є найбільш проблемним у роботі Апеляційного суду Донецької області. Середній бал даного виміру склав 3,3.

- Близько третини респондентів, у яких справа завершена або знаходиться в процесі розгляду, відзначили, що засідання по справі починались невчасно, з затримками, іноді – переносились;
- У випадках порушення термінів судового розгляду, судді не завжди надають обґрунтовані пояснення затримок (переносів) слухання справи. На цьому наголошують близько 20% опитаних. Серед них, в основному, особи без юридичної освіти, які представляють у суді особисто себе;
- 40,4% учасників судового процесу відзначають, що при призначенні дати та часу засідання не було враховано їх побажання щодо цього;
- 25,0% респондентів наголошують на невчасності отримання повісток та повідомлень про розгляд справи. Ця обставина може бути причиною деяких випадків недотримання термінів судового розгляду.

Якість роботи судді

Цей вимір передбачає аналіз за кількома індикаторами, що характеризують різні аспекти роботи суддів у сприйнятті учасників процесу.

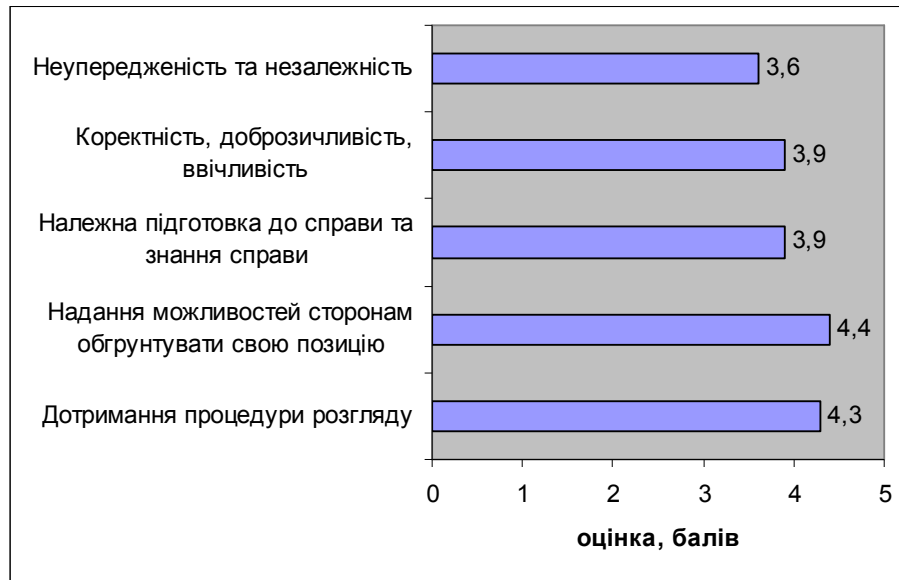


Рис. 2.7 Якість роботи суддів

Середній бал даного виміру склав 4,0.

Як видно з рисунку, респонденти досить високо оцінюють, по-перше, ті індикатори, які пов'язані з процесуальним законодавством, а саме: дотримання суддею процедури судового розгляду (96,2% опитаних визнали високу якість цього показника), можливість обґрунтувати свою позицію (96,1%). По-друге, високий бал отримав ступінь підготовленості судді до справи. Близько 93% респондентів зазначають, що загалом суддя підготувався до справи і розбирається в ній.

Важливе значення має суб'єктивне сприйняття опитаними рівня незалежності та неупередженості судді в процесі судового розгляду. Близько 85% зазначають, що суддя виявив незалежність та неупередженість при розгляді справи. В той же час приблизно 15% респондентів (в основному, особи без юридичної освіти, які представляють у суді особисто себе) вказують на існування «зовнішнього тиску» на суддю, яке може отримувати різні форми в залежності від типу справи та складу учасників процесу.

Якість судового рішення

Близько 12% респондентів на час проведення опитування зазначили, що вже отримали рішення по справі. Це дало їм змогу оцінити якість судового рішення.

За результатами дослідження, рішення по справі в Апеляційному суді Донецької області зазвичай видаються вчасно, на думку 62,5% респондентів. Зміст рішень викладено легкою, доступною для розуміння мовою. Про це зазначають 75,0% із тих, хто отримав рішення. Проте тільки 50% визнали, що воно було достатньо обґрунтованим. Незадовільними обґрунтуванням лишились, в основному, ті учасники судового процесу, які програли справу. Вони ж збираються оскаржувати це рішення.

ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ РОБОТИ СУДУ

Аналіз важливості вимірів якості

Одним із завдань дослідження було визначення рейтингу важливості окремих вимірів роботи суду. Респонденти надавали вимірам значення від 1 до 6, де 1 – найбільш важливий вимір, який значно впливає на якість роботи суду, 6 – найменш важливий, вплив якого на

якість роботи суду є незначним. В наступній таблиці представлені результати, що показують уявлення респондентів щодо пріоритетних напрямків вдосконалення роботи суду.

Таблиця 1. Рейтинг важливості окремих вимірів роботи суду

Вимір якості	Рейтинг
Якість роботи судді	1
Якість роботи працівників апарату суду	2
Дотримання термінів судового розгляду	3
Повнота та ясність інформації	4
Доступність суду	5
Зручність та комфортність перебування у суді	6

За результатами опитування, найбільш значущим в роботі суду, з точки зору респондентів, є вимір «якість роботи судді». Останнє місце в рейтингу посідає «зручність та комфортність перебування у суді».

Під час опитування респонденти пропонували конкретні заходи, що могли б, на їх думку, покращити роботу суду за основними індикаторами. Нижче наведені узагальнені та класифіковані судження опитаних.

Таблиця 2. Пропозиції респондентів щодо конкретних змін

<i>Виміри якості</i>	<i>Пропозиції щодо покращення</i>
Якість роботи судді	Збільшити кількість суддів, бо вони дуже завантажені; Всіх суддів пересаджати, бо вони злочинці та корупціонери; Обмежити вік суддів (45 років)
Якість роботи працівників апарату суду	Підвищити уважність співробітників суду, ввічливості не вистачає; Підвищити компетентність працівників суду; Підвищити зарплату працівникам суду
Дотримання термінів судового розгляду	Призначати справи на різні дати; Зменшити кількість справ на день
Повнота та ясність інформації	Не оновлюється електронна база
Доступність суду	Створити місце для парковки автомобілів
Зручність та комфортність перебування у суді	Встановити у приміщенні суду апарат з кавою; Роздавати безкоштовний чай; Створити більше місць для сидіння; Поставити більш зручні дивани; Встановити кондиціонер в приміщеннях суду

Серед пропозицій є досить песимістичні:

«Нічого не можна вже змінити, так і домучаємося», «це система, яку не переможеш, висловлюючи свою думку».

ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

На основі результатів опитування учасників судового розгляду, проведеного в Апеляційному суді Донецької області, можна зробити такі висновки:

1. Більшість респондентів визнає роботу Апеляційного суду Донецької області задовільною, тобто такою, що забезпечує належні умови судового розгляду. Середня оцінка склала 3,7 бали.

2. Розташування суду є досить вдалим. Його легко знайти, і до нього зручно добиратись як жителям м. Донецька, так і відвідувачам з різних районів області. Але існують певні проблеми щодо паркування автомобілів біля будівлі суду.

3. Графік роботи канцелярії суду є зручним, що дозволяє відвідувачам суду вчасно та безперешкодно вирішувати справи у суді.

4. Більшість респондентів зазначили, що вони почувають себе комфортно у приміщенні суду. Це загальне психологічне враження підтверджується такими показниками, як чистота приміщень, наявність місць для очікування та столів для оформлення документів тощо.

5. Результати опитування показують, що в цілому в Апеляційному суді Донецької області відвідувачам надається доступна та зрозуміла інформація щодо правил допуску в суд, розташування кабінетів і залів, зразків документів, справ, призначених до розгляду та ін.

6. Найбільш проблематичним, на думку респондентів, є питання дотримання термінів судового розгляду. Близько третини опитаних зазначили, що засідання по їх справі починались невчасно, з затримками, іноді – переносились.

7. Респонденти досить високо оцінили професійні та етичні якості працівників апарату суду.

8. Досить високо респонденти оцінюють роботу суддів Апеляційного суду Донецької області – їх ступінь підготовленості до справи, професіоналізм, етичні якості.

Враховуючи вищевикладене, можна запропонувати наступні рекомендації щодо покращення якості роботи суду:

1. Доступність суду

- Розглянути варіанти покращення умов для паркування автотранспорту відвідувачів суду;
- Забезпечити можливість доступу до суду людей з обмеженими можливостями;
- Провести організаційні заходи, що можуть поліпшити можливості отримання необхідної інформації телефоном; вивчити можливість використання додаткових телефонних ліній для роботи з користувачами судових послуг.

2. Якість роботи працівників апарату суду

- Проводити тренінги та методичні заняття для працівників апарату суду на основі Правил поведінки працівників апарату суду.

3. Дотримання термінів судового розгляду:

- Провести аналіз дотримання судьями процесуальних термінів судового розгляду та причин затримки/перенесення судових засідань.
- Узагальнити практику обґрунтування відкладення та перенесення судових справ.

4. Якість роботи судді

- Звернути увагу суддів на наявність негативного сприйняття відвідувачами їх поведінки та дій (рішень), що сприймається як прояв упередженості (неоднакового ставлення).

3. РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ В ПЕТРОВСЬКОМУ РАЙОННОМУ СУДІ М. ДОНЕЦЬКА

Преамбула: Загальна інформація про суд

Петровський районний суд розташований за адресою м. Донецьк, вул. Салтикова-Щедріна, 1а. Приміщення суду побудовано у 1962 р. Воно має два поверхи загальною площею 894,2 кв.м. Стан будівлі задовільний. Суд має три зали судових засідань, два з яких розташовані на другому поверсі, один – на першому.

Штатна чисельність працівників суду складає 44 особи, у т. ч. 8 суддів та 36 працівників апарату суду.

У 2012 році в провадженні суду знаходилось 7176 судових справ та матеріалів, у т.ч. 1019 – у порядку кримінального судочинства, 4367 – цивільного судочинства, 367 адміністративного судочинства, 1423 справ про адміністративні правопорушення; розглянуто 6911 справ, у т.ч. 841 – у порядку кримінального судочинства, 4333 – цивільного судочинства, 366 адміністративного судочинства, 1371 справ про адміністративні правопорушення.

Соціально-демографічні та процесуальні характеристики учасників судового розгляду

У Петровському районному суді м. Донецька загалом опитано 120 респондентів.

За віком: «18-25 років» - 10,0%; «26-39 років» - 27,5%; «40-59 років» - 37,5%; «60 років і старші» - 25,0%.

За статтю: чоловіки – 35,0%, жінки – 65,0%.

За рівнем освіти: середня та неповна середня у 42,5%; базова вища у 5,8% опитаних; повна вища у 51,7%.

Наявність вищої юридичної освіти: 7,5% респондентів мають вищу юридичну освіту, 92,5% не мають такої.

За місцем проживання: 92,5% мешкають у Донецьку, тобто населеному пункті, де розташований суд, 7,5% - в іншому населеному пункті.

За майновим статусом: 24,2% респондентів вважають себе бідними; 30,0% - нижче середнього статку; 45,8% - середнього статку.

За процесуальним статусом: представляє особисто себе (є позивачем / відповідачем / свідком / потерпілим) – 86,7% респондентів; представляє іншу особу (є адвокатом, юрист-консультантом) – 9,2%.

Щодо наявності попереднього судового досвіду: 23,3% респондентів відповіли, що це їхній перший візит до суду; 58,3% зазначили, що бували у суді 2-5 разів; 18,3% бували у суді 6 разів і більше.

За видом та стадією судового процесу: учасниками Цивільного процесу є 78,3% респондентів; учасниками Кримінального процесу - 5,8%; учасниками Адміністративного процесу – 7,5%; учасниками справ про адміністративні правопорушення – 8,3%. При цьому розгляд справи ще не розпочато у 35,8% справа знаходиться в процесі розгляду у 56,7% респондентів; розгляд справи завершено у 7,5%.

За обізнаністю з роботою суду та суддів в цілому: «Цілком обізнаними» вважають себе 16,7% респондентів; «Загалом обізнаними» - 37,5% респондентів; «Майже не обізнаними» - 35,0% респондентів; «Зовсім не обізнаними» - 10,8% респондентів. Серед останніх, в основному, молоді люди віком від 18 до 25 років, які вперше беруть участь у судовому процесі.

УЗАГАЛЬНЮЮЧІ ОЦІНКИ ЯКОСТІ РОБОТИ СУДУ

Загальна оцінка якості роботи суду

В дослідженні було використано дві площини оцінювання роботи суду: узагальнююча та на рівні окремих вимірів. В загальних оцінках фіксувалося суб'єктивне сприйняття якості роботи суду на основі відповідей респондентів на питання про оцінку роботи суду (загалом, з точки зору учасника судового розгляду) за стандартною п'ятибальною шкалою оцінки.

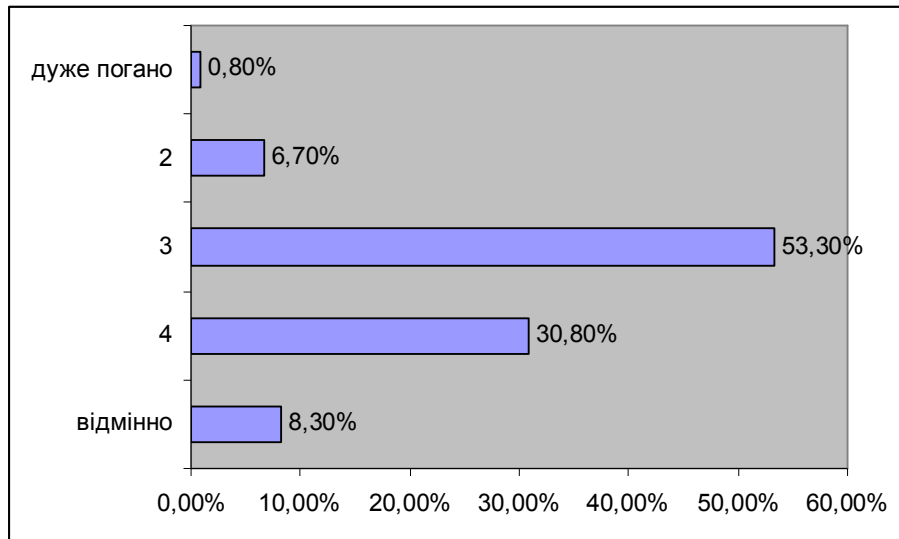


Рис. 3.1 Загальна оцінка якості роботи суду

Слід зазначити, що переважна більшість респондентів оцінила роботу Петровського районного суду м. Донецька як задовільну, тобто таку, що забезпечує належні умови судового розгляду. Середня оцінка склала 3,4.

Цікавим при аналізі загальної оцінки якості роботи суду є її кореляція з такими особистісними та процесуальними характеристиками опитаних, як наявність юридичної освіти та процесуальний статус. Так, гірші оцінки поставили особи без юридичної освіти, які представляють у суді особисто себе.

Очікування та реальні враження від візиту до суду

Аналізуючи відповіді на запитання «Які Ваші враження від візиту до суду?» слід зазначити, що у більшості респондентів (45,0%) вони відповідають очікуванням.

Кращі враження від суду мають 37,5% респондентів. Гірші, ніж очікували, враження мають 14,2% опитаних.

Близько 70% опитаних вже брали участь у судовому процесі в цьому суді, тому змогли оцінити наявність змін у Петровському районному суді м. Донецька. Близько чверті з них констатувала, що загалом якість роботи суду залишилась без змін, понад 60% наголосили на покращенні роботи суду в тому або іншому ступені, близько 14% відзначили її погіршення.

ОЦІНКА ЯКОСТІ ЗА ОКРЕМИМИ ВИМІРАМИ

- Наступним рівнем аналізу стали оцінки, що базувалися на таких вимірах якості:
- доступність суду;
 - зручність та комфортність перебування у суді;
 - повнота та ясність інформації;
 - якість роботи працівників апарату суду;
 - дотримання термінів судового розгляду;
 - якість роботи судді;
 - якість судового рішення.¹

Індикатори вимірювались за 5-ти бальною шкалою. Отримані результати надані у середніх показниках.

Доступність суду

На загальну оцінку якості роботи суду впливає багато чинників. Перше враження особи, яка звертається до суду, виникає у зв'язку з тим, чи легко знайти будівлю суду і дістатися до неї.

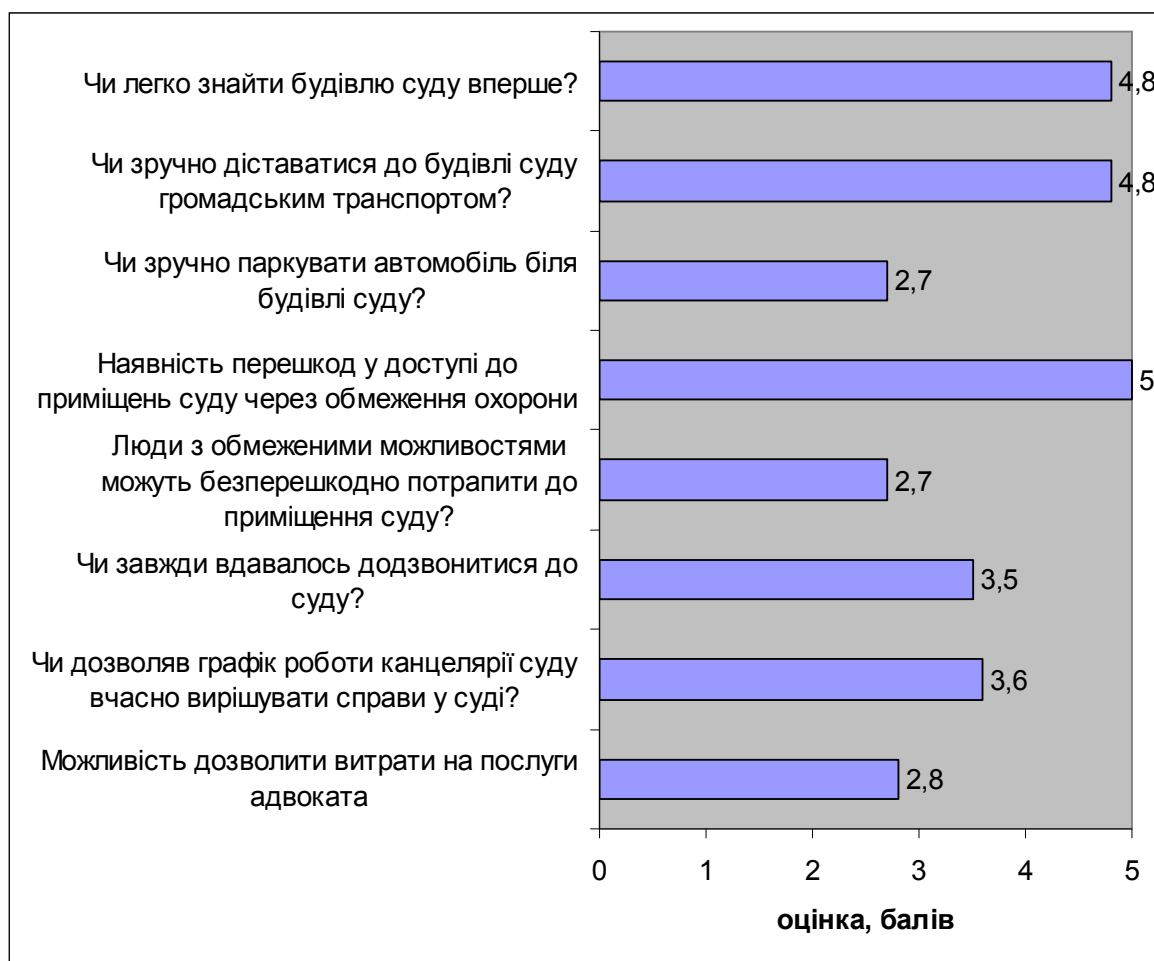


Рис. 3.2 Доступність суду

Середній бал даного виміру склав 3,73.

Дані, представлені на рис., дають можливість зробити наступні висновки:

¹ Даних по зазначеному виміру не достатньо для аналізу.

- Петровський районний суд м. Донецька має досить вдале розташування: до нього зручно добиратися громадським транспортом і легко знайти вперше;
- Більше 70% опитаних відзначають відсутність паркувальних місць біля будівлі суду;
- У суді відсутні проблеми доступу до приміщення суду. Жоден з опитаних не зазнавав перешкод у доступі до приміщення суду через обмеження охорони;
- 43,4% респондентів наголошують на проблемах у фізичному доступі громадян з обмеженими можливостями до приміщення суду;
- Більшість користувачів судових послуг (93,3%) відзначає, що їм завжди вдавалось додзвонитися до суду та отримати потрібну інформацію телефоном;
- Графік роботи канцелярії суду є зручним і дозволяє вчасно та безперешкодно вирішувати справи у суді, на думку 95,0% опитаних;
- 45,0% респондентів відповіли негативно на запитання про можливість витрат на послуги адвоката, навіть у разі необхідності. Ці дані обумовлені матеріальним становищем опитаних відвідувачів суду, більшість із яких визнали себе бідними та людьми зі статком нижче середнього рівня.

Зручність та комфортність перебування у суді

Звичайно, говорити про питання зручності та комфортності у судах досить важко, оскільки в психологічному розумінні особа, яка звертається до суду поводить себе емоційно напружено, і в багатьох випадках суд є «стресовим» місцем для громадян. Однак незважаючи на це, комфортність та зручність перебування в суді особи є аспектом забезпечення з боку суду можливості для громадян без напруження та відчуття фізичного виснаження перебувати в приміщенні суду та користуватись всіма зручностями, необхідними для ефективного захисту своїх прав та інтересів у суді. Відштовхуючись від цього, у кожному приміщенні суду повинна бути достатня кількість місць для очікування громадянами розгляду своєї справи, місця для ознайомлення з матеріалами справи з метою підготовки до слухань, приміщення суду повинно бути охайним та прибраним тощо.

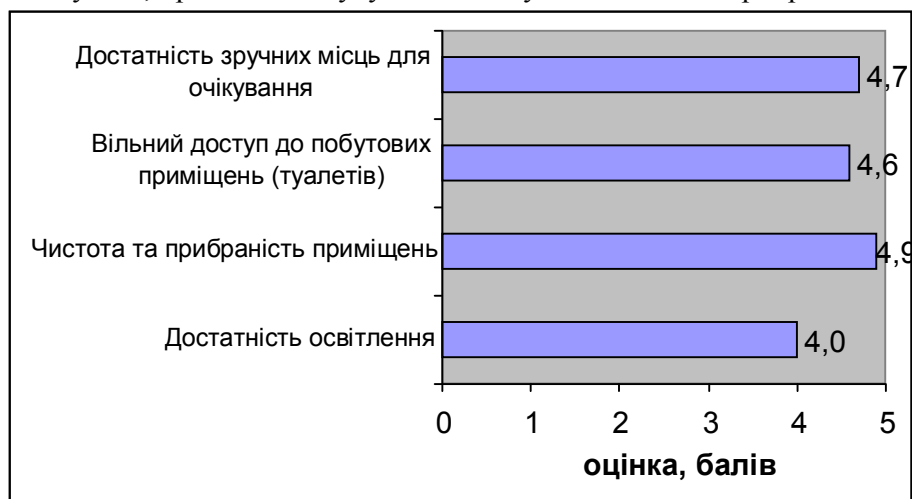


Рис. 3.3 Зручність та комфортність перебування у суді

Середній бал даного виміру склав 4,5.

За результатами нашого дослідження, більшість респондентів зазначає, що загалом суд забезпечує можливість комфортного та зручного перебування у ньому громадян: приміщення суду є чистими, наявні місця для очікування та оформлення документів, доступ до побутових приміщень є вільним.

Найнижчі оцінки даного виміру має показник «достатність освітлення»: 10,9% нарікають на не дуже добре освітлення в приміщеннях суду.

Повнота та ясність інформації

На оцінку якості роботи суду впливає і такий важливий чинник, як наявність інформації про організацію роботи та структуру суду, графіки розгляду справ, вимоги до документів тощо. Загальне уявлення про середні оцінки респондентів дає Рис.

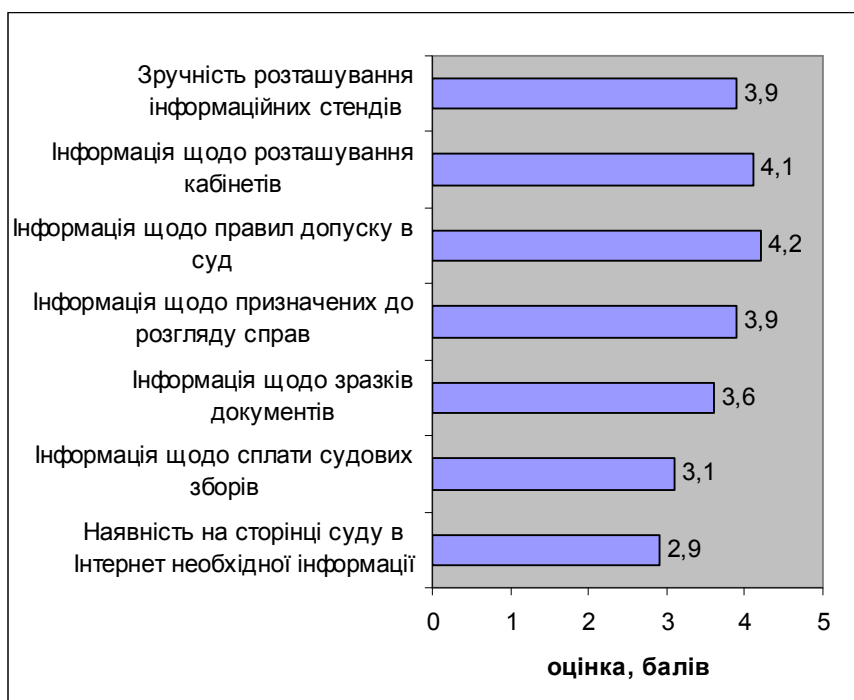


Рис. 3.4 Повнота та ясність інформації

Середній бал даного виміру склав 3,6.

Отримані в результаті дослідження дані дозволяють зробити наступні висновки:

- На думку більшості респондентів, Петровський районний суд м. Донецька надає відвідувачам досить повну та ясну інформацію щодо розташування кабінетів та залів судових засідань, правил допуску в суд та перебування в ньому, призначених до розгляду справ. Інформація знаходиться на відповідних стендах (дошках), які розташовані зручно та у доступних місцях;
- Недостатньою у суді є інформація щодо зразків документів, заяв, клопотань (на думку 20,8% опитаних) та порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів (на думку 26,7% опитаних).
- На сьогоднішній день досить популярним джерелом отримання інформації є Інтернет. Петровський районний суд м. Донецька не має власного сайту, інформація про нього розміщена на сторінці судової влади в Інтернеті. 41,7% респондентів користувалися цією сторінкою. З них близько 70% знайшли на ній потрібну інформацію.

Якість роботи працівників апарату суду є суттєвим чинником формування загальної оцінки якості роботи суду.

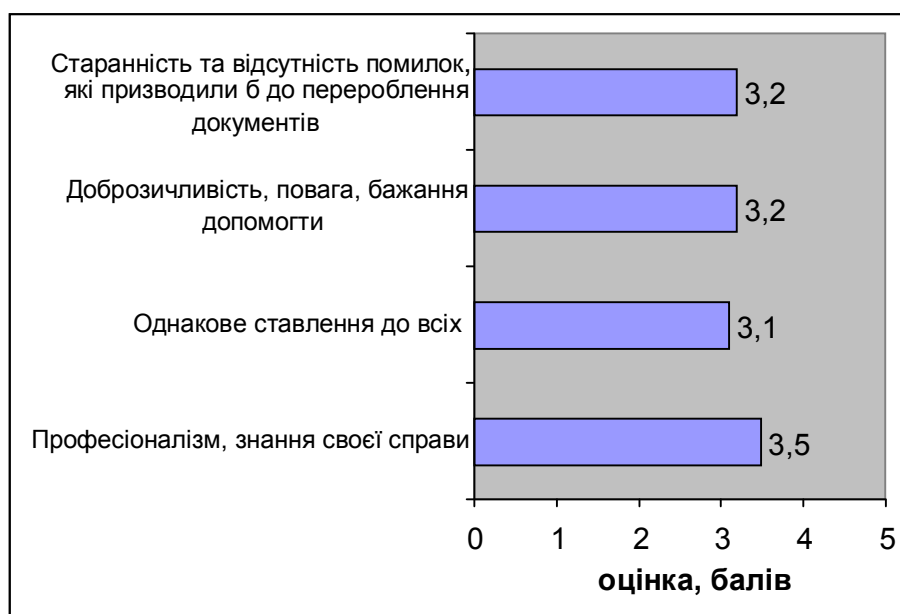


Рис. 3.5 Якість роботи працівників апарату суду

Середній бал даного виміру склав 3,2.

Дані, представлені на Рис. дозволяють зробити висновок про в цілому задовільну оцінку якості роботи працівників апарату суду. Основні висновки за результатами аналізу показників є такі:

- Респонденти досить високо оцінили професіоналізм працівників апарату суду та знання ними своєї справи. Незадоволеними професійними якостями є 13,3%;
- 87,4% опитаних відзначають старанність у роботі працівників апарату суду. В той же час 12,5% відвідувачів суду зазначають, що іноді працівники припускалися помилок, які призводили навіть до перероблення документів;
- Близько 80% респондентів зазначає, що працівники апарату суду при спілкуванні з ними виявили доброзичливість, повагу, бажання допомогти;
- 24,2% користувачів судових послуг вважає, що працівники апарату суду не завжди однаково ставляться до відвідувачів, у їх відношенні існує певна диференціація. Основами такого розмежування, на думку опитаних, є матеріальне становище, соціальний та процесуальний статус.

Дотримання термінів судового розгляду - вимір, який характеризує вчасність та порядок головних моментів судового розгляду.

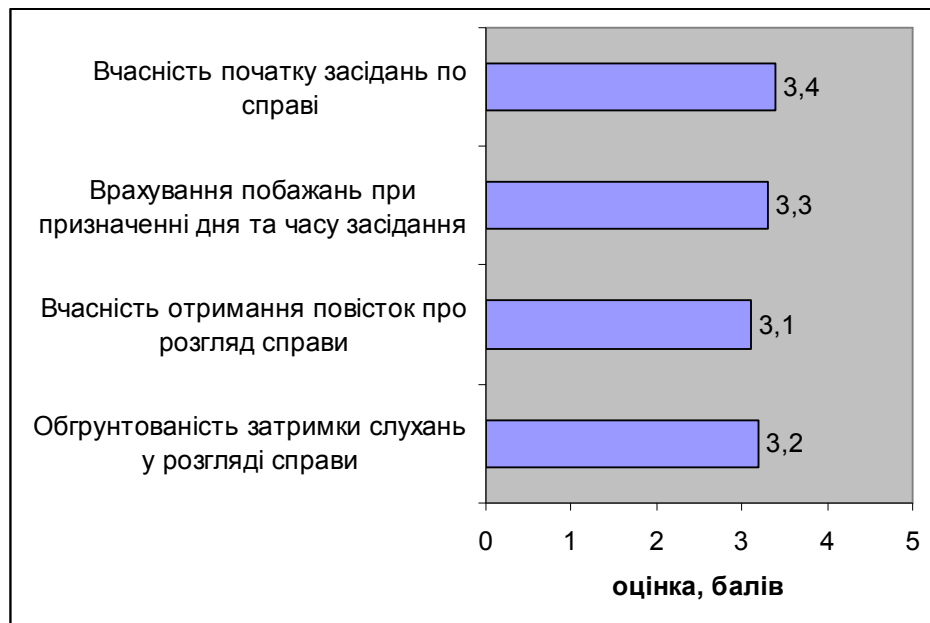


Рис. 3.6 Дотримання термінів судового розгляду

Середній бал даного виміру склав 3,2.

Індикатори даного виміру отримали найнижчі оцінки респондентів. Аналіз отриманих даних дозволяє зробити наступні висновки:

- Проблемним є вчасний початок судового засідання по справі. 18,2% респондентів зазначають, що засідання починаються невчасно, із затримками, іноді має місце перенесення слухання справи. При цьому опитані наголошують, що причина такої затримки або перенесення не завжди є обґрунтованою;
- 29,9% учасників судового процесу відмічають, що при призначенні дати та часу засідання їх побажання не були враховані, і навіть не були предметом обговорення. В даному випадку слід зазначити, що процесуально така можливість не закріплена. Зазвичай щодо узгодження дати і часу судді частіше йдуть на контакт з юристами-професіоналами, щоб запобігти “накладкам” у зв’язку із зайнятістю цієї категорії людей в іншому судовому процесі;
- Близько третини опитаних нарікають на невчасне отримання повісток та повідомлень про розгляд справи.

Якість роботи судді

Цей вимір передбачає аналіз за кількома індикаторами, що характеризують різні аспекти роботи суддів у сприйнятті учасників процесу.

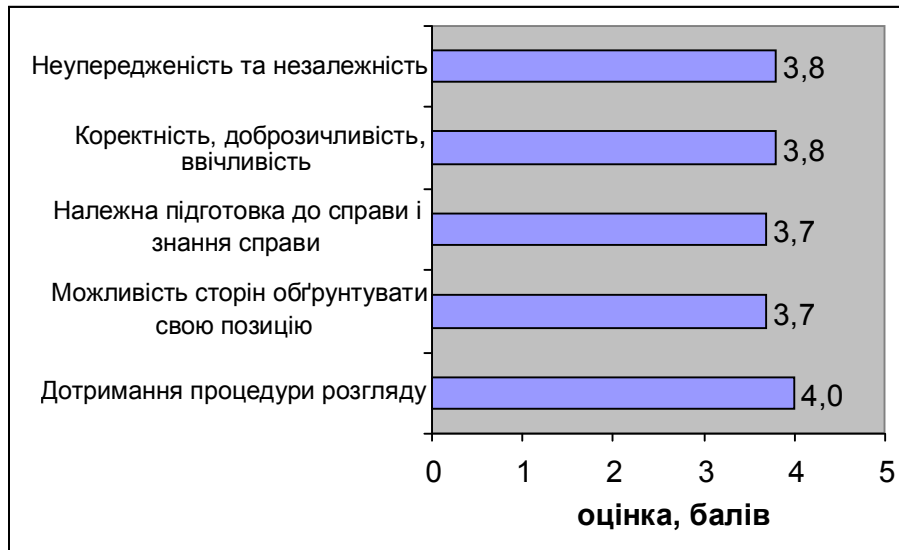


Рис. 3.7 Якість роботи судді

Середній бал даного виміру склав 3,8.

Основні висновки за результатами аналізу показників є такими:

- Респонденти досить високо оцінили дотримання суддями загальної етичної вимоги ставитися з повагою до учасників процесу, що є одним з ключових елементів Кодексу суддівської етики. Близько 95% опитаних на запитання «Чи маєте Ви враження, що суддя ставився коректно, ввічливо, з повагою до всіх учасників процесу?» дали позитивну відповідь;

- Важливим критерієм в оцінці якості роботи судді є його підготовленість до справи, яка слухається. Більшість респондентів (98,8%) зазначає, що загалом судді Петровського районного суду м. Донецька готуються до справи, але ступінь цієї підготовки є різним. Так, 54,6% опитаних задоволені підготовкою, 44,2% зазначають, що суддя посередньо підготувався до справи і більш-менш в ній розбирається. 1,3% вважають, що суддя не був підготовлений до розгляду;

- Щодо особливостей поведінки суддів у судовому процесі в контексті дотримання ними окремих процесуальних вимог (зокрема, процедури судового розгляду та принципу змагальності і рівності сторін), слід зазначити, що ці вимоги, на думку наших респондентів, суддями виконуються. Так, 100% опитаних відзначають, що судді, в основному, дотримуються процедури судового розгляду. І ще близько 90% наголошують на тому, що їм була надана можливість обґрунтувати свою позицію;

- Важливе значення має суб'єктивне сприйняття рівня незалежності та неупередженості судді в процесі судового розгляду. Як свідчать дані дослідження, більшість респондентів (93,5%) вказують на відсутність цих негативних рис у суддів Петровського районного суду м. Донецька. Близько 6% зазначають існування «зовнішнього тиску».

ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ РОБОТИ СУДУ

Одним із завдань дослідження було визначення рейтингу важливості окремих вимірів роботи суду. Респонденти надавали вимірам значення від 1 до 6, де 1 – найбільш важливий вимір, який значно впливає на якість роботи суду, 6 – найменш важливий, вплив якого на якість роботи суду є незначним. В наступній таблиці представлені результати, що показують уявлення респондентів щодо пріоритетних напрямків вдосконалення роботи суду.

Таблиця. Рейтинг важливості окремих вимірів роботи суду

<i>Вимір</i>	<i>Ранг</i>
Повнота та ясність інформації	1
Якість роботи працівників апарату суду	2
Якість роботи судді	3
Дотримання термінів судового розгляду	4
Доступність суду	5
Зручність та комфортність перебування у суді	6

За результатами опитування, найбільш значущим в роботі суду, з точки зору респондентів, є вимір «повнота та ясність інформації». Останнє місце в рейтингу посідає «зручність та комфортність перебування у суді».

Під час опитування респонденти пропонували конкретні заходи, що могли б, на їх думку, покращити роботу суду за основними індикаторами. Нижче наведені узагальнені та класифіковані судження опитаних.

Таблиця. Пропозиції щодо змін, які необхідно запровадити у суді

<i>Виміри якості</i>	<i>Пропозиції щодо покращення</i>
Повнота та ясність інформації	<ul style="list-style-type: none">- Більш детальне роз'яснення інформації щодо справ, в тому числі, в Інтернеті;- Вдосконалити сайт суду;- Збільшити шрифт на інформаційній дошці, зробити зразки заяв крупним шрифтом;- Налагодити електронний зв'язок з іншими установами
Якість роботи працівників апарату суду	<ul style="list-style-type: none">- Проявляти більше поваги до громадян з боку працівників апарату суду;- Працівники суду повинні бути більш доброзичливими;- Догляд за працівниками суду для попередження помилок
Дотримання термінів судового рішення	<ul style="list-style-type: none">- Забезпечити вчасне отримання повідомлень про розгляд справи;- Дотримуватись термінів судового розгляду
Доступність суду	<ul style="list-style-type: none">- Громадянам з обмеженими можливостями важко дістатися до будівлі суду
Зручність та комфортність перебування у суді	<ul style="list-style-type: none">- Влітку у приміщенні дуже спекотно;- Покращити освітлення у приміщенні

ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

Висновки

1. Більшість респондентів оцінила роботу Петровського районного суду м. Донецька як задовільну, тобто таку, що забезпечує умови належного судового розгляду. Середня оцінка склала 3,4 бали.
2. Розташування суду є досить вдалим. Його легко знайти, і до нього зручно діставатися громадським транспортом.

3. За результатами дослідження, загалом Петровський районний суд м. Донецька забезпечує можливість комфортного перебування у ньому громадян. Приміщення суду чисті та прибрані, у суді достатньо зручних місць для очікування.
4. На думку респондентів, Петровський районний суд м. Донецька надає відвідувачам досить доступна та зрозуміла інформація щодо правил допуску та перебування у суді, розташування кабінетів ін. Проте наявна інформація щодо зразків документів, порядку сплати судових зборів та мита, не завжди задовольняє відвідувачів суду.
5. Найбільш проблематичним у роботі Петровського районного суду м. Донецька, в оцінках респондентів, є питання дотримання термінів судового розгляду – порушення процесуальних строків, особливо, порушення встановлених графіків розгляду судових справ.
6. Респонденти задовільно оцінили професійні якості працівників апарату суду. Нижчі оцінки отримали показники, які характеризують людські якості, етику поведінки з відвідувачами: «бажання допомогти», «однакове ставлення до всіх відвідувачів».
7. Досить високо респонденти оцінюють роботу суддів Петровського районного суду м. Донецька – їх підготовленість до справи, дотримання процесуальних вимог, норм суддівської етики.

Рекомендації

1. Доступність суду
 - Розглянути варіанти покращення умов для паркування автотранспорту відвідувачів суду;
 - Забезпечити можливість доступу до суду людей з обмеженими можливостями;
 - Розглянути можливість залучення волонтерів до інформаційної, консультативної роботи з незахищеними верствами населення.
2. Повнота та ясність інформації
 - Підготувати бланки платіжних документів із заповненими основними реквізитами для перерахування найбільш поширених видів судових витрат, розмістити їх в «інформаційних карманах»;
 - Розглянути питання більш якісного наповнення інформацією про суд відповідної сторінки на порталі судової влади в Інтернеті
3. Дотримання термінів судового розгляду
 - Провести аналіз дотримання судьями процесуальних термінів судового розгляду та причин затримки/перенесення судових засідань. Узагальнити практику обґрунтування відкладення та перенесення судових справ;
 - Провести аналіз розподілу навантаження суддів, розробити рекомендації щодо реальності та оптимальності розподілу справ між судьями з урахуванням їх складності та спеціалізації.
4. Якість роботи працівників апарату суду
 - Проводити тренінги та методичні заняття для працівників апарату суду на основі Правил поведінки працівників апарату суду;
 - Доповнити посадові інструкції працівників апарату суду інформацією про специфічні етичні та організаційні вимоги щодо спілкування з учасниками судового розгляду та відвідувачами суду, передбачивши обов'язок максимально можливого сприяння відвідувачам суду.
5. Якість роботи суддів
 - Звернути увагу суддів на наявність негативного сприйняття відвідувачами їх поведінки та дій (рішень), що сприймається як прояв упередженості (неоднакового ставлення).

4. РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ В ОРДЖОНІКІДЗЕВСЬКОМУ РАЙОННОМУ СУДІ М. МАРІУПОЛЬ

Преамбула: Загальна інформація про суд

Орджонікідзевський районний суд м. Маріуполя Донецької області розташовано за адресою: м. Маріуполь, проспект Перемоги, б. 68.

Загальна площа суду складає 1170,3 м², у тому числі корисна площа – 877 м². Технічний стан приміщення суду задовільний, але потребує капітального ремонту. В приміщенні суду є 7 залів судового засідання, в яких встановлені засоби для фіксації судового процесу та принтери. Судді та працівники апарату суду мають доступ до Інтернету та забезпечені технічними засобами, а саме: комп'ютери – 39, принтери – 33, МФУ – 13. Однак, технічні засоби у своїй більшості є застарілими та не відповідають за своїми можливостями нагальним потребам.

Згідно штатного розпису суду передбачено 11 посад суддів, але станом на 17.09.2012 року фактично працюють 8 суддів.

Згідно штатного розпису суду, штат працівників апарату суду складає 39 одиниць.

За 2011 рік судьями було розглянуто справ: кримінальних - 540 у відношенні 641 осіб; цивільних справ - 6129; справ в порядку КАСУ – 5804; про адміністративні правопорушення – 2839.

Згідно статистичних даних ТУ ДСА України в Донецькій області щодо середньомісячного надходження справ на одного суддю (навантаження із розрахунку штатної чисельності 11 суддів) складає:

- справ і матеріалів кримінального судочинства: усього 14,39, у тому числі справ 4,2;
- справ і матеріалів адміністративного судочинства: усього 46,98, у тому числі справ 44,55;
- прав і матеріалів цивільного судочинства: усього 57,85, у тому числі справ 49,21;
- справ і матеріалів про адміністративні правопорушення: усього 24,21, у тому числі справ 23,71.

Соціально-демографічні та процесуальні характеристики учасників судового розгляду є важливим чинником у формуванні їх сприйняття діяльності суду. Серед найбільш важливих ознак опитаних необхідно виділити наступні.

Вік. Респонденти у віці 18-25 років складають 14,2%, 26-39 років – 38,3%, 40-59 років – 38,3%, 60 років і старші – 9,2%.

Стать. Чоловіки – 50,0%, жінки – 50,0%.

Рівень освіти. Мають середню та неповну середню освіту 30,8%, базову вищу – 16,7%, повну вищу – 52,5%. 17,5% опитаних відзначили у себе наявність вищої юридичної освіти.

Місце проживання. Переважна більшість респондентів (97,5%) проживають в Маріуполі, тобто місті, де розташований суд. Відповідно, 2,5% мешкають в іншому населеному пункті.

Майновий статус. За самоідентифікацією респондентів, більша їх частина (73,3%) – люди середнього статку. Особами нижче середнього статку назвали себе 19,2%, бідними – 4,2%, заможними – 3,3%.

Наявність попереднього судового досвіду. Близько половини опитаних вже мають судовий досвід. Так, 30,8% відзначили, що вони були учасниками судового процесу 2-5 разів, 18,3% - 6 разів і більше. 50,8% вперше беруть участь у судовому процесі.

За процесуальним статусом: «Представляє особисто себе» (тобто є позивачем / відповідачем / свідком / потерпілим) – 74,2% респондентів; «Представляє іншу особу» (є адвокатом, юрисконсульт, представником сторони) – 14,2% опитаних.

За видом судового процесу: учасниками цивільного процесу є 63,3% опитаних; учасниками кримінального процесу є 20,8% опитаних; учасниками адміністративного процесу – 8,3%, учасниками справ про адміністративні правопорушення - 6,7%.

Залежно від стадії розгляду справи: «Розгляд справи ще не розпочато» у 46,7% респондентів; «Справа знаходиться в процесі розгляду» у 35,8% респондентів; «Розгляд справи завершено» для 17,5% респондентів.

Обізнаність з роботою судів та суддів в цілому. «Цілком обізнаними» вважають себе 14,2% респондентів; «Загалом обізнаними» - 25,8% респондентів; «Майже не обізнаними» - 33,3% респондентів; «Зовсім не обізнаними» є 26,7% респондентів.

УЗАГАЛЬНЮЮЧІ ОЦІНКИ ЯКОСТІ РОБОТИ СУДУ

В дослідженні було використано дві площини оцінювання роботи суду: узагальнена та на рівні окремих вимірів. В загальних оцінках фіксувалося суб'єктивне сприйняття якості роботи суду на основі відповідей респондентів на питання про оцінку роботи суду за стандартною п'ятибальною шкалою оцінки.

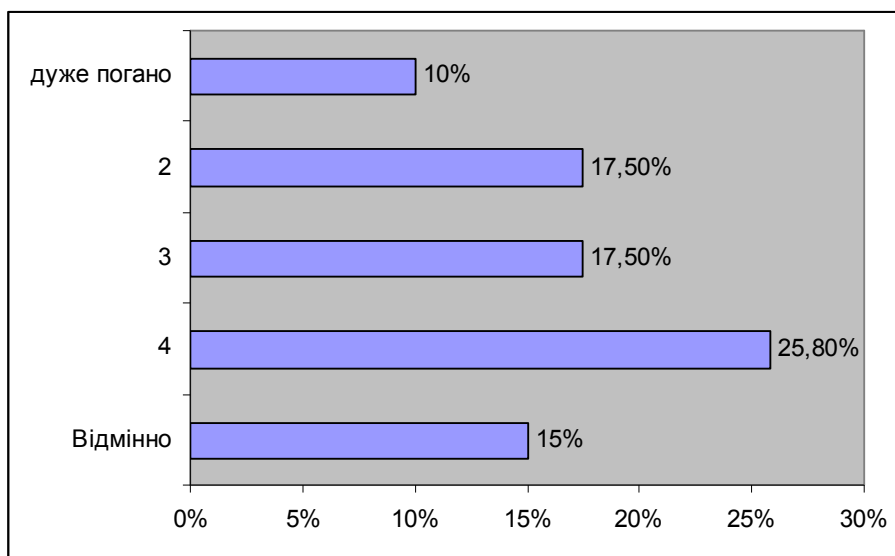


Рис. 4.1 Загальна оцінка якості роботи суду

Як видно з Рис.4.1, більшість респондентів оцінюють роботу Орджонікідзевського районного суду м. Маріуполя позитивно.

Загальна оцінка якості роботи суду склала 3,2.

Цікавим при аналізі загальної оцінки якості роботи суду є її кореляція з такими характеристиками опитаних, як процесуальний статус та обізнаність з роботою суду. Так, гірші оцінки, в основному, особи, які у суді представляють себе та мало обізнані з роботою суду та суддів.

Очікування та реальні враження від візиту до суду

Аналізуючи відповіді на запитання про враження від візиту до суду, слід зазначити, що переважна більшість респондентів (71,4%) визнала, що їх враження від візиту до суду відповідають очікуванням. Кращі враження мають 8,4%, гірші – 8,4%.

ОЦІНКА ЯКОСТІ ЗА ОКРЕМИМИ ВИМІРАМИ

Наступним рівнем аналізу стали оцінки, що базувалися на таких вимірах якості:

- територіальна доступність суду;
- зручність та комфортність перебування у суді;
- повнота, доступність та ясність інформації;
- прийнятність платежів;
- дотримання термінів судового розгляду;
- сприйняття роботи працівників апарату суду;
- сприйняття роботи суддів;
- якість судового рішення.

Індикатори вимірювались за 5-ти бальною шкалою. Отримані результати надані в середніх показниках.

Доступність суду

На загальну оцінку якості роботи суду впливає багато чинників. Перше враження особи, яка звертається до суду, виникає у зв'язку з тим, чи легко знайти будівлю суду і дістатися до неї тощо.



Рис. 4.2 Доступність суду

Середній бал даного виміру склав 3,7.

Дані, представлені на рисунку, дозволяють зробити наступні висновки:

- Орджонікідзевський районний суд м. Маріуполь має досить зручне розташування. 99,2% опитаних не мали проблем з пошуком будівлі вперше;
- Більшість респондентів (91,7%) відзначають, що їм зручно діставатися до будівлі суду громадським транспортом;
- Близько половини відвідувачів суду (43,3%) наголошують на тому, що існують проблеми фізичного доступу до суду людей з обмеженими можливостями;
- У суді є певні проблеми з отриманням інформації телефоном. Дві третини опитаних відзначили, що їм доводилось телефонувати до суду, але з них тільки половина зазначила, що вдалося додзвонитися до суду та отримати необхідну інформацію;
- Третина респондентів нарікає на те, що графік роботи канцелярії не дозволяє вчасно та безперешкодно вирішувати справи у суді;
- 66,6% відвідувачів суду могли б собі дозволити витрати на послуги адвоката у разі необхідності.

Зручність та комфортність перебування у суді є досить важливим критерієм роботи суду. Створення умов належного комфорту та чистоти може вплинути на загальне позитивне враження про суд та його роботу.

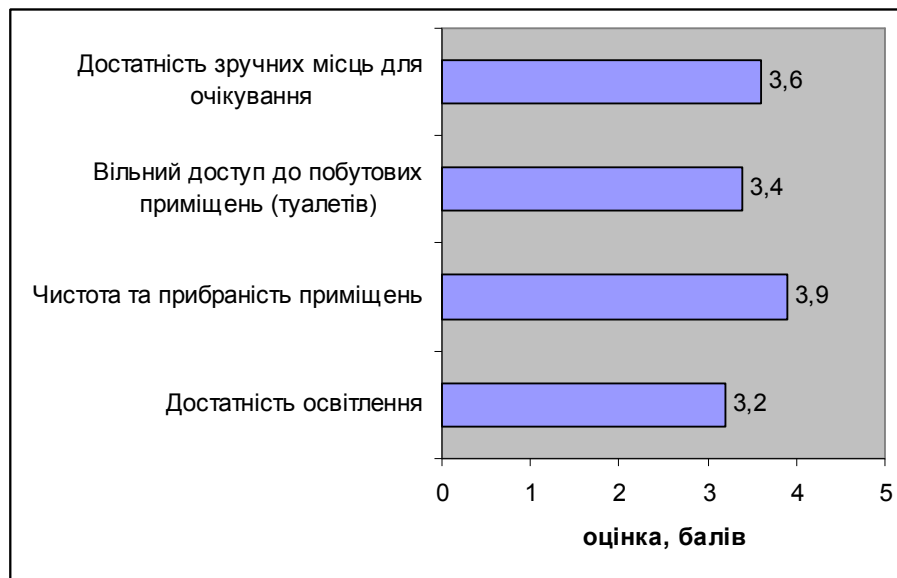


Рис. 4.3 Зручність та комфортність перебування у суді

Оцінки даного виміру свідчать про задовільний рівень комфортності у суді. Середній бал склав 3,5.

Приміщення суду є чистими та прибраними, за оцінками близько 80% респондентів. Наявні місця для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання.

В той же час невисоко оцінені відвідувачами суду освітлення приміщень суду та вільний доступ до побутових приміщень (туалетів). Так, 28,3% опитаних наголошують на недостатньому освітленні у суді, і 34,2% зауважують на відсутності вільного доступу до побутових приміщень.

Повнота та ясність інформації

На оцінку якості роботи суду впливає і такий важливий чинник, як наявність інформації про організацію роботи та структуру суду, графіки розгляду справ, вимоги до документів тощо.

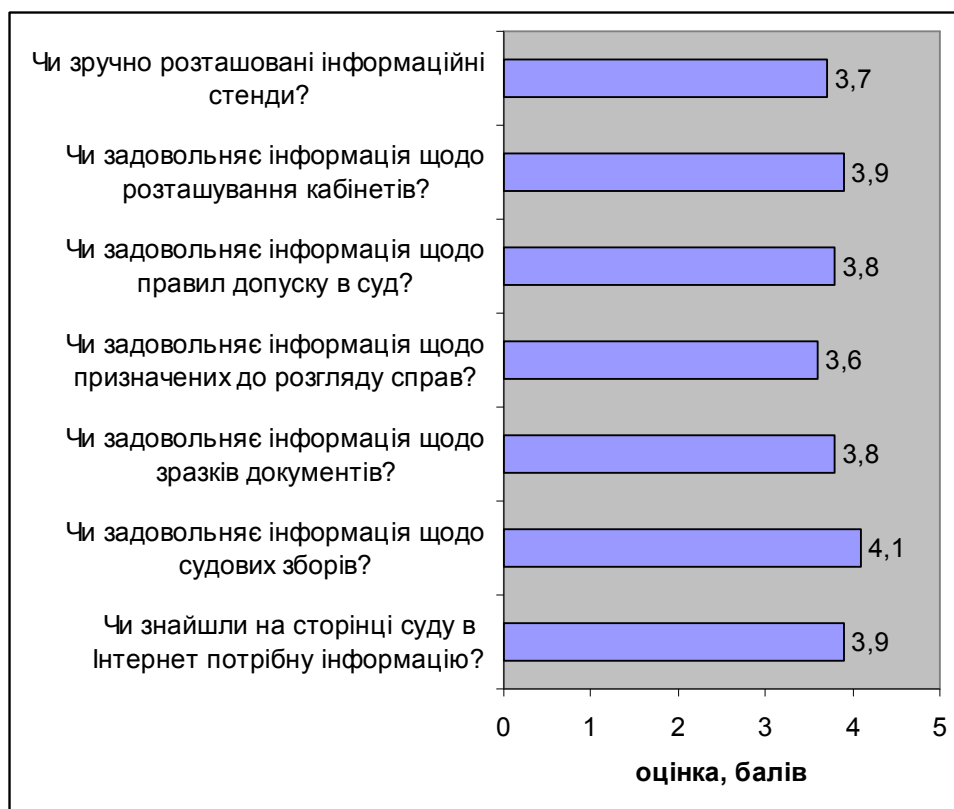


Рис. 4.4 Повнота та ясність інформації

Середній бал даного виміру склав 3,8.

Результати опитування показують, що в цілому в Орджонікідзевському районному суді м. Маріуполя відвідувачам надається доступна та зрозуміла інформація. Про це свідчать відповіді респондентів на запитання, які розкривають зміст зазначеного виміру.

- Наявні у суді інформаційні стенди та дошки об'яв досить зручно розташовані. Незадоволені їх розташуванням близько 12% опитаних;
- Відвідувачі суду загалом задоволені інформацією щодо правил допуску в суд та перебування в ньому, розташування кабінетів та залів судового засідання, зразків документів, порядку сплати судових зборів та мита тощо;
- Найнижчі оцінки виміру отримала наявна в суді інформація щодо справ, призначених до розгляду. Близько 17% респондентів незадоволені такого роду інформацією;
- 20,0% опитаних користувалися сторінкою суду в мережі Інтернет. З них близько 80% знайшли на ній необхідну інформацію. Відповідно, близько 20% лишились незадоволеними наявною на веб-сторінці інформацією.

Якість роботи працівників апарату суду

Сприйняття роботи працівників апарату суду є суттєвим чинником формування загальної оцінки якості роботи суду.

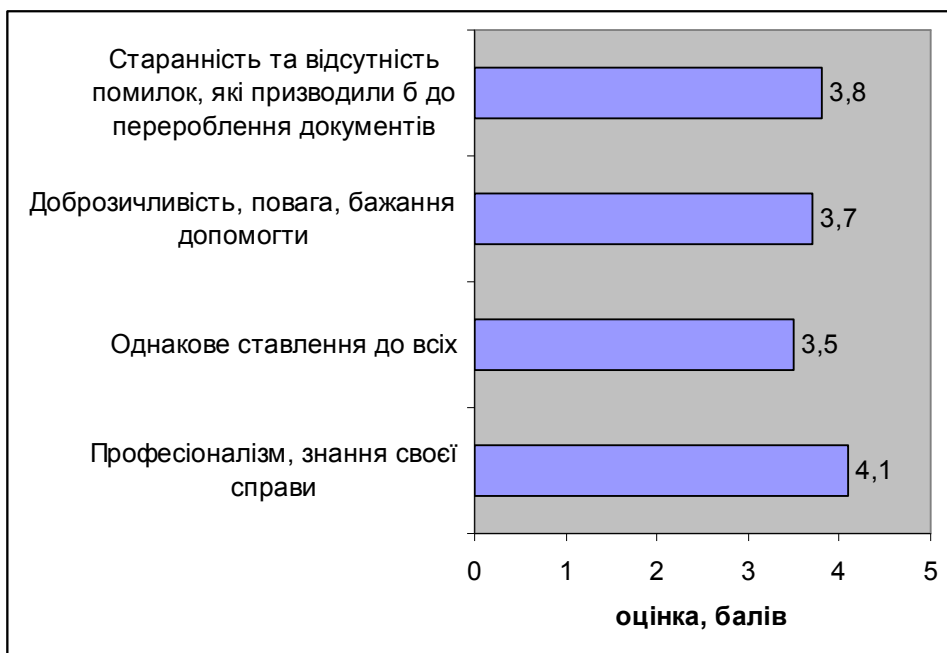


Рис. 4.5 Якість роботи працівників апарату суду

Середній бал даного виміру склав 3,7.

За результатами дослідження, більшість опитаних загалом добре оцінюють професійні якості працівників апарату суду – їх професіоналізм, дисциплінованість, старанність.

В той же час, на думку відвідувачів суду, існують певні проблеми в етичній поведінці працівників апарату. Так, 25,0% респондентів нарікають на відсутність у них таких якостей, як доброзичливість, повага, бажання допомогти. Найнижчий середній бал отримав показник «однакове ставлення працівників апарату суду до всіх відвідувачів», що може свідчити про випадки диференційованого відношення секретарів та помічників суддів, працівників канцелярії до різних категорій відвідувачів, зокрема, залежно від соціального та процесуального статусу.

Дотримання термінів судового розгляду

Дотримання термінів судового розгляду – вимір, який характеризує вчасність та порядок головних моментів судового розгляду.

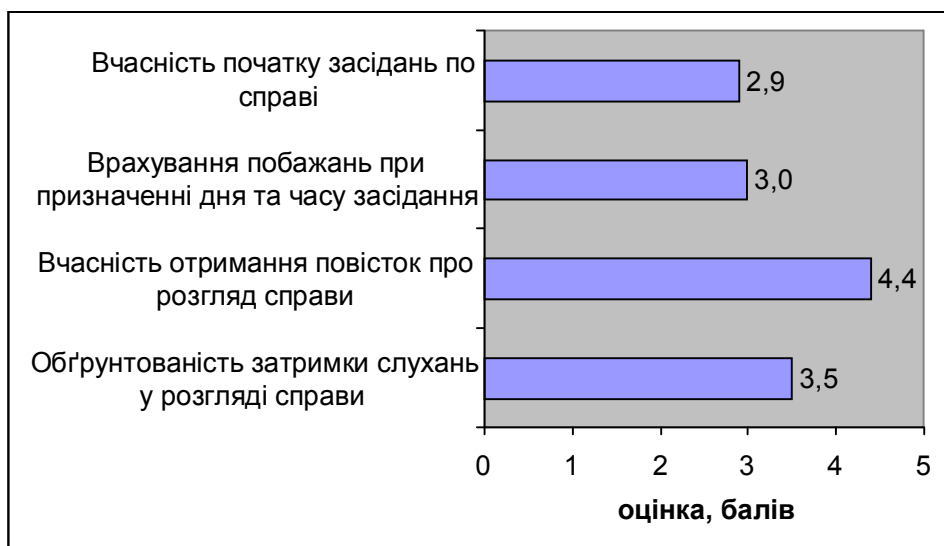


Рис. 4.6 Дотримання термінів судового розгляду

За результатами дослідження, даний вимір є одним з найбільш проблемних у роботі Орджонікідзевського районного суду м. Маріуполь. Середній бал даного виміру склав 3,4.

- Близько 45% респондентів зазначило, що засідання по їх справі розпочиналося невчасно. При цьому, половина з них вважає необґрунтованими затримки або перенесення слухань у розгляді справи;
- Третина опитаних відзначає, що при призначенні дня та часу засідання було враховано їх побажання, і така ж частка відмічає, що їх побажання враховані не були;
- Переважна більшість учасників судового процесу (90,7%) повістки та повідомлення про розгляд справи отримувала вчасно.

Якість роботи суддів

Цей вимір передбачає аналіз за кількома індикаторами, що характеризують різні аспекти роботи суддів у сприйнятті учасників процесу. На Рис. можна побачити середні оцінки цих індикаторів.



Рис. 4.7 Якість роботи суддів

Середній бал даного виміру склав 4,0.

Дані, представлені на рис. 4.7, дозволяють зробити наступні висновки:

- Судді Орджонікідзевського районного суду м. Маріуполь дотримуються процедури розгляду справи, надають можливість сторонам обґрунтувати свою позицію та прокоментувати заяву протилежної сторони;
- Більшість респондентів (86,0%) досить високо оцінила підготовку судді до справи та знання справи;
- Переважна більшість суддів в цілому дотримується загальної етики поведінки: 78,2% опитаних визнають, що суддя ставився до них коректно та ввічливо;
- Близько 16% учасників судового процесу вказують на існування «зовнішнього тиску» на суддю, який може отримувати різні форми в залежності від типу справи та складу учасників процесу.

Якість судового рішення

Близько 18% респондентів на час проведення опитування зазначили, що вже отримали рішення по справі. Це дало їм змогу оцінити якість судового рішення.

За результатами дослідження, рішення по справі досить часто видаються невчасно, із затримкою. На цьому зауважують 69,2% опитаних.

Щодо змісту судового рішення слід зазначити, що, на думку більшості респондентів, він викладений доступною, зрозумілою мовою (зазначили 69,3%) та є досить обґрунтованим (зазначили 66,9%).

ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ РОБОТИ СУДУ

Одним із завдань дослідження було визначення рейтингу важливості окремих вимірів роботи суду. В наступній таблиці представлені результати, що показують уявлення респондентів щодо пріоритетних напрямків вдосконалення роботи суду.

Таблиця. Рейтинг важливості окремих вимірів роботи суду

<i>Вимір</i>	<i>Ранг</i>
Якість роботи працівників апарату суду	1
Повнота та ясність інформації	2
Дотримання термінів судового розгляду	3
Зручність та комфортність перебування у суді	4
Якість роботи судді	5
Доступність суду	6

За результатами опитування, найбільш значущим в роботі суду, з точки зору респондентів, є вимір «якість роботи працівників апарату суду», найменш значущим - «доступність суду».

Під час опитування респонденти пропонували конкретні заходи, що могли б, на їх думку, покращити роботу суду. Нижче наведені узагальнені та класифіковані судження опитаних.

Таблиця. Пропозиції щодо змін, які необхідно запровадити у суді

Якість роботи працівників апарату суду	<ul style="list-style-type: none">• збільшити контроль за працівниками апарату суду;• мотивувати персонал суду;• збільшити зарплату працівникам
Повнота та ясність інформації	<ul style="list-style-type: none">• надання інформації російською мовою
Дотримання термінів судового розгляду	<ul style="list-style-type: none">• дотримуватись пунктуальності у розгляді справ
Зручність та комфортність перебування у суді	<ul style="list-style-type: none">• покращити побутові умови у суді;• суд перенести у нове приміщення;• забезпечити суд необхідними канцтоварами та технікою, встановити ксерокс для відвідувачів;• забезпечити комфорт очікування на вулиці – встановити лавки
Якість роботи судді	<ul style="list-style-type: none">• проводити щорічну атестацію суддів;• не брати до суддівського корпусу колишніх прокурорів

ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

На основі результатів опитування учасників судового розгляду, проведеного Орджонікідзевському районному суді м. Маріуполь, можна зробити такі **висновки**:

1. Більшість респондентів визнає роботу Орджонікідзевського районного суду задовільною, тобто такою, що забезпечує належні умови судового розгляду. Загальна оцінка якості роботи суду склала 3,2.

2. Розташування суду є вдалим, діставатися до нього громадським транспортом досить зручно. Біля будівлі є місце для паркування особистого транспорту відвідувачів суду.

3. Результати дослідження показують, що існують певні проблеми при доступі до приміщення суду людей з обмеженими можливостями.

4. Більшість опитаних почуває себе у приміщенні Орджонікідзевського районного суду м. Маріуполя зручно. В той же час оцінки по окремих показниках свідчать про невіршеність певних проблем матеріально-технічної бази суду, зокрема, акцентується увага на недостатності освітлення та ін.

4. Загалом прийнятною, за оцінками відвідувачів суду, є повнота та ясність інформації, яка надається судом. Так, у приміщенні наявні стенди (дошки) із зразками документів, графіками призначених до розгляду справ.

5. Найбільш проблематичним у роботі Орджонікідзевського районного суду м. Маріуполя, на думку опитаних, є дотримання термінів судового розгляду. Зокрема, звертається увага на порушення графіку розгляду справ, іноді необґрунтованість таких порушень. З цими оцінками кореспондують твердження про те, що у більшості випадків «не враховуються побажання учасників процесу при призначенні дня та часу засідань».

6. Більшість опитаних відвідувачів суду позитивно оцінює роботу працівників апарату суду. Респонденти відзначають старанність та професіоналізм працівників. Водночас, майже чверть опитаних вказала на те, що працівники не завжди проявляли доброзичливість та однакове ставлення до всіх відвідувачів.

7. Загалом високо оцінена якість роботи суддів – їх професійні та етичні якості.

На підставі цих даних можуть бути запропоновані наступні **рекомендації**:

Доступність суду:

- Забезпечити можливість доступу до суду відвідувачів з обмеженими можливостями (встановити пандуси тощо);
- Провести організаційні заходи, що можуть поліпшити можливості отримання необхідної інформації телефоном; провести інструктаж працівників апарату, що відповідають на телефонні дзвінки, вивчити можливість використання додаткових телефонних ліній для роботи з відвідувачами.

Зручність та комфортність перебування у суді:

- Забезпечити краще освітлення в приміщеннях суду;
- Виділити додаткові приміщення (чи окремі зони) для роботи відвідувачів з документами, передбачивши в них інформаційні стенди, зокрема з розміщенням на них окремих видів стандартних чи типових (масових) документів; вивчити можливість створення зони очікування на прилеглий території.

Дотримання термінів судового розгляду:

- Розробити рекомендації щодо планування графіку розгляду (зокрема, в частині прогнозування можливості тривалості слухань), встановити контроль за дотриманням графіку.

Якість роботи працівників апарату суду:

- Доповнити посадові інструкції працівників апарату суду інформацією про специфічні етичні та організаційні вимоги щодо спілкування з учасниками судового

розгляду та відвідувачами суду, передбачивши обов'язок максимально можливого сприяння відвідувачам суду.

5. ДОДАТКИ

РОЗПОДІЛ ВІДПОВІДЕЙ РЕСПОНДЕНТІВ НА ЗАПИТАННЯ АНКЕТИ (у %)

БЛОК 1 ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РЕСПОНДЕНТА

АСДО – Апеляційний суд Донецької області

ПРСД – Петровський районний суд м. Донецька

ОРСМ — Орджонікідзевський районний суд м. Маріуполь

1. Вік		АСДО	ПРСД	ОРСМ
18-25 років	1	13,6	10,0	14,2
26-39 років	2	42,4	27,5	38,3
40-59 років	3	33,9	37,5	38,3
60 років і старші	4	10,2	25,0	9,2

2. Рівень освіти		АСДО	ПРСД	ОРСМ
Середня та неповна середня	1	28,0	42,5	30,8
Базова вища	2	13,6	5,8	16,7
Повна вища	3	58,5	51,7	52,5

3. Стать		АСДО	ПРСД	ОРСМ
Чоловіча	1	51,7	35,0	50,0
Жіноча	2	48,3	65,0	50,0

4. Наявність вищої юридичної освіти		АСДО	ПРСД	ОРСМ
Так	1	22,0	7,5	17,5
Ні	2	78,0	92,5	82,5

5. Де Ви проживаєте?		АСДО	ПРСД	ОРСМ
В населеному пункті, де розташований цей суд	1	63,6	92,5	97,5
В іншому населеному пункті	2	36,4	7,5	2,5

6. У суді Ви представляєте:		АСДО	ПРСД	ОРСМ
Особисто себе (є позивачем / відповідачем / свідком / потерпілим)	1	72,0	86,7	74,2
Іншу особу (є адвокатом, юрист-консультантом)	2	22,9	9,2	14,2

Інше	3	5,1	4,2	11,7
------	---	-----	-----	------

7. Ви вважаєте себе?		АСДО	ПРСД	ОРСМ
Бідним	1	22,0	24,2	4,2
Нижче середнього статку	2	30,5	30,0	19,2
Середнього статку	3	42,4	45,8	73,3
Заможним	4	5,1	0	3,3
КН	5			

8. Як часто Ви були учасником судового розгляду?		АСДО	ПРСД	ОРСМ
Це мій перший судовий процес	1	53,4	23,3	50,8
2-5 разів	2	19,5	58,3	30,8
6 разів і більше	3	27,1	18,3	18,3

9. На якій стадії розгляду знаходиться Ваша справа?		АСДО	ПРСД	ОРСМ
Розгляд справи ще не розпочато	1	55,9	35,8	46,7
Справа знаходиться в процесі розгляду	2	32,2	56,7	35,8
Розгляд справи завершено (винесено рішення)	3	11,9	7,5	17,5

10. Який ступінь Вашої обізнаності з роботою суду та суддів в цілому?		АСДО	ПРСД	ОРСМ
Зовсім не обізнаний	1	9,3	10,8	26,7
Майже не обізнаний	2	37,3	35,0	33,3
Загалом обізнаний	3	22,0	37,5	25,8
Цілком обізнаний	4	31,4	16,7	14,2

11. Оцініть, будь ласка, за 5-бальною шкалою, якість роботи цього суду:		АСДО	ПРСД	ОРСМ
Дуже погано	1	4,2	0,8	10,0
2	2	3,4	6,7	17,5
3	3	18,6	53,3	17,5
4	4	61,0	30,8	25,8
відмінно	5	12,7	8,3	15,0
	9	0	0	14,2

БЛОК 2 ОСНОВНА ЧАСТИНА – ОЦІНЮВАННЯ ЗА ВИМІРАМИ ЯКОСТІ

відповіді на запитання надаються за 5-бальною шкалою:

1	Цілком ні
2	Скоріше ні
3	Більш-менш (варіант: і так, і ні)
4	Скоріше так
5	Цілком так
0	Важко сказати
9	КН

ТЕРИТОРІАЛЬНА ДОСТУПНІСТЬ СУДУ		АСДО	ПРСД	ОРСМ
12. Чи було Вам легко знайти будівлю суду вперше?	1	0	1,7	0,8
	2	0	0,8	0
	3	2,5	0,8	5,0
	4	17,8	9,2	22,5
	5	79,7	87,5	71,7
13. Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом?	1	0,8	0	1,7
	2	0,8	0	1,7
	3	0,8	0	7,5
	4	16,9	16,8	17,5
	5	36,4	83,2	66,7
	9	4,2	0	5,0
14. Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду?	1	48,9	28,6	
	2	14,9	0	
	3	10,6	42,9	
	4	2,1	28,6	
	5	21,3	0	
	9	4,2	0	

15. Чи зазнавали Ви певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони?		АСДО	ПРСД	ОРСМ
Так	1	16,9	0	13,3
Ні	2	83,1	100,0	86,7

16. Як ви вважаєте, чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду?		АСДО	ПРСД	ОРСМ
	1	1,7	29,2	32,5
	2	13,6	14,2	10,8
	3	22,9	25,0	14,2
	4	25,4	25,8	10,0
	5	18,6	5,8	18,3

17. Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію телефоном?	9	17,8	0	14,2
	1	5,1	4,2	24,2
	2	2,5	2,5	4,2
	3	9,3	46,7	7,5
	4	39,8	35,8	9,2
	5	25,4	10,8	20,8
18. Чи дозволяв графік роботи канцелярії суду вчасно та безперешкодно вирішувати Ваші справи у суді (подати позов, ознайомитися з матеріалами, отримати рішення, ухвалу, вирок та ін.)?	9	17,8	0	34,2
	1	0	2,5	29,2
	2	0	2,5	5,0
	3	7,6	40,0	6,7
	4	32,2	45,0	15,0
	5	46,6	10,0	27,5
19. Чи могли би Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) у разі необхідності?	9	13,6	0	16,7
	1	10,2	27,5	20,0
	2	5,9	17,5	7,5
	3	11,9	10,0	20,8
	4	23,7	40,8	23,3
	5	33,1	4,2	22,5
9	15,3	0	5,8	

**ЗРУЧНІСТЬ ТА КОМФОРТНІСТЬ
ПЕРЕБУВАННЯ У СУДІ**

		АСДО	ПРСД	ОРСМ
20. Чи є характерним для приміщення суду: достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання?	1	2,5	0	9,2
	2	2,5	1,7	12,5
	3	7,6	0,8	22,5
	4	33,1	20,0	21,7
	5	54,2	77,5	34,2
21. Чи є характерним для приміщення суду: вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)?	1	0	0	34,2
	2	0,8	0,8	0
	3	4,2	9,2	6,7
	4	21,2	17,5	15,0
	5	73,7	72,5	44,2
22. Чи є характерним для приміщення суду: чистота та прибраність приміщень?	1	0	0	4,2
	2	0	0	3,3
	3	7,6	0	13,3
	4	18,6	6,7	42,5
	5	73,7	93,3	21,7
23. Чи є характерним для приміщення суду: достатність освітлення?	9	0	0	15,0
	1	0	6,7	18,3
	2	0	4,2	10,0
	3	2,5	17,5	22,5
	4	12,7	25,0	17,5
5	84,7	46,7	23,3	
9	0	0	8,3	

ПОВНОТА ТА ЯСНІСТЬ ІНФОРМАЦІЇ

		АСДО	ПРСД	ОРСМ
24. Чи зручно у суді розташовані інформаційні	1	0	10,0	4,2

стенди (дошки об'яв)?	2	0,8	5,0	7,5
	3	2,5	10,8	21,7
	4	33,9	32,5	17,5
	5	49,2	41,7	27,5
	9	13,6	0	21,7
Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо:				
25. - розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень	1	2,5	0	6,7
	2	0	0	5,8
	3	3,4	11,7	15,0
	4	37,3	64,2	15,0
	5	44,9	24,2	41,7
	9	11,9	0	15,8
26. - правил допуску в суд та перебування в ньому	1	4,2	0	14,2
	2	0	0	4,2
	3	5,1	8,3	10,0
	4	31,4	65,0	13,3
	5	50,0	26,7	45,8
	9	9,3	0	12,5
27. - справ, що призначені до розгляду	1	0	0,8	12,5
	2	0	5,0	4,2
	3	2,5	21,7	13,3
	4	31,4	50,0	11,7
	5	55,9	22,5	32,5
	9	10,2	0	25,8
28. - зразків документів (заяв, клопотань, тощо)	1	0	15,0	8,3
	2	0,8	5,8	7,5
	3	2,5	15,8	14,2
	4	27,1	30,0	14,2
	5	60,2	33,3	38,3
	9	9,3	0	17,5
29. - порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів	1	0,8	20,0	5,8
	2	3,4	6,7	1,7
	3	5,1	33,3	12,5
	4	28,8	25,8	15,8
	5	51,7	14,2	38,3
	9	10,2	0	25,8
30. Чи знайшли Ви на сторінці суду потрібну для Вас інформацію?	1	7,7	22,0	16,7
	2	0	12,0	8,3
	3	12,8	42,0	8,3
	4	15,4	6,0	0
	5	64,1	18,0	66,7

СПРИЙНЯТТЯ РОБОТИ ПРАЦІВНИКІВ АПАРАТУ СУДУ		АСДО	ПРСД	ОРСМ
31. Чи працівники суду працювали старанно та не припускалися помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків?	1	0	5,0	7,5
	2	3,4	7,5	5,8
	3	5,9	53,3	16,7
	4	52,5	28,3	29,2
	5	38,1	5,8	33,3

		9	0	0	7,5
Чи виявили працівники суду такі риси:					
32.	- доброзичливість, повага, бажання допомогти?	1	0	5,0	14,2
		2	3,4	13,3	10,8
		3	16,1	45,8	9,2
		4	53,4	25,0	24,2
		5	27,1	10,8	41,7
33.	- однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу?	1	1,7	10,0	22,5
		2	7,6	14,2	7,5
		3	17,8	43,3	5,0
		4	41,5	22,5	17,5
		5	31,4	10,0	38,3
-	-	9	0	0	9,2
34.	- професіоналізм, знання своєї справи?	1	0,8	5,8	5,0
		2	2,5	7,5	0
		3	8,5	35,0	11,7
		4	51,7	39,2	28,3
		5	36,4	12,5	35,8
-	-	9	0	0	19,2

ДОТРИМАННЯ ТЕРМІНІВ СУДОВОГО РОЗГЛЯДУ

		АСДО	ПРСД	ОРСМ	
35.	Чи вчасно (відповідно до графіку) розпочалося останнє засідання по Вашій справі?	1	23,1	9,1	20,3
		2	7,7	9,1	23,4
		3	9,6	29,9	17,2
		4	32,7	33,8	20,3
		5	26,9	18,2	18,8
36.	Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання?	1	30,8	19,5	17,2
		2	9,6	10,4	10,9
		3	9,6	18,2	3,1
		4	26,9	28,6	6,3
		5	13,5	23,4	20,3
-	-	9	9,6	0	42,2
37.	Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи?	1	11,5	19,5	6,3
		2	13,5	10,4	3,1
		3	17,3	26,0	3,1
		4	21,2	28,6	18,8
		5	36,5	15,6	68,8
38.	Чи вважаєте Ви обґрунтованими затримки/перенесення слухань у розгляді Вашої справи?	1	7,7	15,6	9,4
		2	9,6	6,5	17,2
		3	26,9	35,1	14,1
		4	26,9	26,0	15,6
		5	28,8	16,9	31,3
-	-	9	0	0	12,5

СПРИЙНЯТТЯ РОБОТИ СУДДІВ		АСДО	ПРСД	ОРСМ	
Чи було характерним для судді:					
39.	- неупередженість та незалежність (суддя не піддався зовнішньому тиску, якщо такий був)?	1	7,7	3,9	9,4
		2	7,7	2,6	6,3
		3	15,4	19,5	9,4
		4	59,6	62,3	20,3
		5	9,6	11,7	43,8
		9	0	0	10,9
40.	- коректність, доброзичливість, ввічливість?	1	1,9	1,3	6,3
		2	3,8	3,9	9,4
		3	19,2	23,4	9,4
		4	51,9	54,5	29,7
		5	23,1	16,9	39,1
		9	0	0	6,3
41.	- належна підготовка до справи та знання справи?	1	1,9	1,3	4,7
		2	5,8	0	1,6
		3	15,4	44,2	14,1
		4	51,9	39,0	29,7
		5	25,0	15,6	42,2
		9	0	0	7,8
42.	- надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію?	1	0	5,2	12,5
		2	3,8	5,2	1,6
		3	3,8	27,3	7,8
		4	42,3	41,6	28,1
		5	50,0	20,8	39,1
		9	0	0	10,9
43.	- дотримання процедури розгляду?	1	3,8	0	3,1
		2	0	0	3,1
		3	5,8	19,5	7,8
		4	48,1	57,1	28,1
		5	42,3	23,4	42,2
		9	0	0	15,6

ЯКІСТЬ СУДОВОГО РІШЕННЯ		АСДО	ПРСД	ОРСМ	
44.	Чи рішення по Вашій справі було на Вашу користь?	Так	50,0	77,8	61,9
		Ні	42,9	22,2	33,3
		КН	7,1	0	4,8
45.	Чи плануєте Ви оскаржувати рішення по Вашій справі?	Так	35,7	33,3	19,0
		Ні	50,0	66,7	71,4
		КН	14,3	0	9,5
46.	Чи отримали Ви повний текст рішення по Вашій справі?	Так	57,1	66,7	61,9
		Ні	7,1	22,2	38,1
		КН	35,7	11,1	0
47.	Чи вчасно Ви отримали повний текст рішення по Вашій справі?	Так	62,5	33,3	69,2
		Ні	12,5	66,7	30,8
		КН	25,0	0	0

48. Чи було рішення викладено легкою, доступною для розуміння мовою?	1	0	0	23,1
	2	12,5	0	7,7
	3	12,5	0	23,1
	4	12,5	16,7	7,7
	5	50,0	16,7	38,5
	9	12,5	66,7	0
49. На Вашу думку, чи було рішення по Вашій справі добре обґрунтованим?	1	37,5	0	15,4
	2	0	0	7,7
	3	0	33,3	15,4
	4	25,0	0	7,7
	5	25,0	0	53,8
	9	12,5	66,7	0

БЛОК 3. ЗМІНИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

		АСДО	ПРСД	ОРСМ
50. Як Ви вважаєте, чи наявні матеріально-технічні ресурси забезпечують потреби працівників суду для ефективного виконання своїх обов'язків	Так	83,1	57,5	55,5
	Ні	7,6	42,5	20,2
	КН	9,3	0	24,4

51. Скажіть будь ласка, яким є Ваші враження від візиту до суду сьогодні у порівнянні з Вашими очікуваннями?		АСДО	ПРСД	ОРСМ
Кращі, ніж очікував	1	21,2	37,5	8,4
Гірші, ніж очікував	2	6,8	14,2	8,4
Відповідають очікуванням	3	68,6	45,0	71,4
КН	4	3,4	3,3	11,8

52. Якщо Ви були в цьому суді раніше (в минулому році або ще раніше), то як, на Ваш погляд, змінилась якість роботи суду загалом?		АСДО	ПРСД	ОРСМ
Покращилась значно	5	9,3	14,2	1,7
Покращилась несуттєво	4	5,9	29,2	6,7
Залишилась без змін	3	15,3	15,8	26,1
Дещо погіршилася	2	0,8	5,8	2,5
Значно погіршилася	1	0,8	3,3	0,8
Важко сказати	0	8,5	9,2	4,2
КН	9	59,3	22,5	58,0

53. Чи відчули Ви певні зміни в організації роботи цього суду після запровадження автоматизованої системи діловодства?		АСДО	ПРСД	ОРСМ
Так, відчув позитивні зміни		16,9	14,2	8,4
Так, відчув негативні зміни		0	2,5	2,5
Ні, не відчув ніяких змін		18,6	61,7	26,9
КН		64,4	21,7	62,2

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 дисциплінарної 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

ХАРКІВСЬКА МІСЬКА ГРОМАДСЬКА ОРГАНІЗАЦІЯ “ІНСТИТУТ ПРИКЛАДНИХ ГУМАНІТАРНИХ ДОСЛІДЖЕНЬ”

Організація створена у 1998 р., і має значний досвід у здійсненні широкомасштабних правових і соціальних досліджень проблем сучасної України.

Інститут має офіси у м. Києві та Харкові, представництва у м. Полтава і м. Суми.

Сфери діяльності Інституту прикладних гуманітарних досліджень:

- 1) боротьба з корупцією в Україні;
- 2) захист прав людини;
- 3) сприяння судовій реформі в Україні;
- 4) вдосконалення виборчого законодавства та практики;
- 5) соціологічні дослідження.

Наші дослідження:

- співвідношення українського законодавства з Конвенцією про захист прав людини та основоположних свобод 1950 р. (Рада Європи);
- боротьба з корупцією в Україні (ОБСЄ та КАМР);
- правового статусу хворих на СНІД (ЮНІСЕФ і ПРООН);
- правового статусу іноземців в Україні (УВКБ ООН), діагностики правової системи України щодо вирішення господарських спорів (Світовий Банк);
- аналіз судової практики у вирішенні виборчих спорів в Україні у 2002 р. (USAID);
- аналіз правових аспектів участі ЗМІ у виборчому процесі;
- використання “брудних” виборчих технологій у ЗМІ на виборах Президента України у 2004 р. (посольство Канади в Україні), аналізу виборчого законодавства та рекомендацій щодо його застосування судами України у 2006 р. (ОБСЄ та USAID);
- соціально-економічних витрат при застосуванні запобіжного заходу у вигляді взяття під варту (АВА/РОЛІ) та ін.
- 2008 – 2012 рр. спільний українсько-канадський проект “Боротьба з корупцією в Україні”, що впроваджувався за активної підтримки Інституту прикладних гуманітарних досліджень. За результатами діяльності було підготовлено 20 аналітичних матеріалів. Результати проекту були використані Міністерством юстиції України у першому щорічному звіті про результати проведення заходів щодо запобігання і протидії корупції в країні.

У 2008-2011 рр. “Інститут прикладних гуманітарних досліджень” взяв участь у пілотній програмі опитувань громадян – відвідувачів судів за допомогою методології карток громадянського звітування, оцінивши рівень задоволеності громадян якістю роботи Харківського апеляційного адміністративного суду та Харківського окружного адміністративного суду.

“ІНСТИТУТ ПРИКЛАДНИХ ГУМАНІТАРНИХ ДОСЛІДЖЕНЬ”

вул. Сумська, 39, офіс 156, м. Харків, 61058

адреса для поштових відправлень: а/с 10451, м. Харків, 61002

тел./ факс: (057) 714 99 52

iahr@online.ua

www.iahr.com.ua