



**USAID**  
ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ

ПРОЕКТ “УКРАЇНА: ВЕРХОВЕНСТВО ПРАВА”

# ЯКІСТЬ РОБОТИ СУДУ “ЗОВНІШНЯ ОЦІНКА”

**Пілотна програма оцінки якості функціонування судів: опитування  
відвідувачів суду з використанням методології карток  
громадянського звітування (3 раунд)**

**Аналітичний звіт за результатами пілотного дослідження**

**ЧЕРВЕНЬ 2011**

Це видання здійснене за підтримки американського народу через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID). Погляди авторів, викладені у цьому виданні, не обов'язково відображають думку Агентства США з міжнародного розвитку або уряду Сполучених Штатів Америки.

# ЗМІСТ

I. - Вступ.....	4
II. - Організація дослідження.....	5
III. - Методологія дослідження.....	6
IV. - Узагальнюючі оцінки якості роботи судів.....	10
V. - Підсумки.....	16

## I. - ВСТУП

В рамках стратегії Проекту USAID «Україна: верховенство права» щодо встановлення стандартів судочинства та підвищення підзвітності судової системи через оцінювання ефективності роботи суду Проект залучає партнерів серед громадських організацій у для впровадження опитувань відвідувачів суду за методологією карток громадянського звітування (КГЗ).

Опитування за методологією карток громадянського звітування (КГЗ) довело свою ефективність у якості засобу вимірювання рівня задоволення громадян якістю комунальних послуг у багатьох країнах. Проект вперше у світі пристосував цю методологію для оцінки рівня задоволення громадян послугами суду, що мала також слугувати загальній меті зібрати пропозиції громадянського суспільства щодо вдосконалення ефективності роботи суду, доступу громадян до судочинства та створення обґрунтованої бази для розробки стандартів ефективності роботи суду в Україні. Особливу цінність методології КГЗ складає наявність реального зворотнього зв'язку з користувачами судів та залучення суддів, працівників апарату суду і громадських організацій на всіх етапах процесу.

За допомогою КГЗ громадяни громадські організації – партнери Проекту оцінюють сприйняття роботи суду його користувачами за наступними вимірами: 1) територіальну доступність суду; 2) комфортність перебування у суді; 3) доступність судової інформації; 4) прийнятність платежів; 5) своєчасність розгляду справ; 6) якість роботи працівників апарату суду; та 7) якість роботи суддів. На основі цих вимірів громадські організації розробили опитувальник, що містить певну кількість питань, на основі яких генерується загальний бал від 0 (найнижчий можливий) до 1 (найвищий можливий) для кожного з 7 вимірів.

На противагу концентрації на якості рішення чи правильному застосуванню закону, картки громадянського звітування відображають ефективність роботи суду у ширшому розумінні, що також включає тривалість провадження, компетентність та професіоналізм суддів та працівників апарату суду, а також, серед іншого, ставлення до сторін справи, серед іншого. Під час впровадження КГЗ українські суди визначили діагностичні засоби, що допомогли виявити недоліки в обслуговуванні, метод зовнішньої оцінки діяльності судів з метою збільшення їх підзвітності громадськості, а також контрольний інструмент для відстеження прогресу вдосконалення якості послуг суду з плином часу. Партнери проекту КГЗ закладають подальші підвалини для встановлення стандартів ефективності роботи суду в Україні. Ці стандарти можуть оцінити, наскільки успішно (або не успішно) суди дотримуються основних цінностей, включаючи справедливість, своєчасність та чесність.

Активісти громадських організацій за підтримки Проекту провели опитування більш ніж 2300 відвідувачів суду в кожному з трьох раундів програми КГЗ з 2008 року, зібравши оцінки діяльності суду приблизно від 7500 громадян та розробивши рекомендації щодо покращення якості послуг суду. Діючи за рекомендаціями, одержаними за результатами першого раунду опитувань громадян на основі КГЗ, проведеного Проектом у 2008-2009 р., два суди зробили свої приміщення комфортнішими для відвідувачів, чотири суди зробили інформацію стосовно справ доступнішою. Відвідувачі цих судів також вище оцінили якість роботи працівників апарату у другому раунді опитувань за програмою КГЗ. Конкретно, в той час, як 61% відвідувачів у першому раунді зазначив, що працівники апарату суду були сумлінні, кваліфіковані та компетентні, у другому раунді цей показник збільшився до 70%. Окрім цього, три суди вдосконалили своєчасність надання послуг за період між першим та другим раундом. Шість із семи судів, що брали участь в обох

раундах, вдосконалили свої показники загальної ефективності роботи, в середньому від 57% у першому раунді до в середньому 71% у другому.

15 судів, що брали участь у другому раунді програми КГЗ, одержали більше 200 рекомендацій на основі відгуків громадян.

Цей звіт містить узагальнюючі результати третього раунду дослідження задоволеності відвідувачів якістю функціонування судів.

Дослідження здійснено п'ятьма українськими громадськими організаціями в період з жовтня 2010 року по травень 2011 року. Звіт призначений для громадських організацій, голів судів, суддів, керівників апарату судів, інших працівників судів, 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. Головна увага звіту приділена аналізу Індексу громадського сприйняття роботи суду та його складовим вимірам якості.

## II. - ОРГАНІЗАЦІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

На етапі підготовки дослідження відібрано пілотні суди та неурядові організації (НУО), спроможні здійснити опитування з використанням запропонованої методології. На конкурсній основі відібрано 5 українських громадських організацій. Суди, обрані для проведення дослідження, залишилися ті ж самі, що й в другому раунді опитувань (2009-2010 р.) з метою забезпечити аналіз якості роботи судів у динаміці. Таким чином, у третьому раунді досліджень опитувалися відвідувачі 15 судів (табл. 1).

**Таблиця 1. Розподіл пілотних судів, охоплених опитуванням**

	<i>Назва організації, що здійснювала дослідження</i>	<i>Назва пілотних судів</i>
1	Харківська міська громадська організація «Інститут прикладних гуманітарних досліджень»	Харківський апеляційний адміністративний суд Харківський окружний адміністративний суд  Апеляційний суд Донецької області Петровський районний суд м. Донецька
2	Благодійний фонд "Творчий Центр Каунтерпарт"	Апеляційний суд Івано-Франківської області Івано-Франківський міський суд Коломийський міськрайонний суд Чорнобаївський районний суд Черкаської області
3	Громадська організація "Подільська правозахисна фундація"	Ярмолинецький районний суд Хмельницької області Красилівський районний суд Хмельницької області
4	Асоціація захисту прав молоді Волині	Апеляційний суд Волинської області Луцький міськрайонний суд
5	Громадська організація "Громадсько-консалтингова група "Партнер"	Локачинський районний суд Волинської області Ново волинський районний суд Волинської області Старовижівський районний суд Волинської області

Слід відмітити, що для представників обраних НУО було організовано та проведено навчання з застосування методології карток громадянського звітування у сфері судових послуг; організовано навчання інтерв'юєрів (волонтерів), а також операторів з введення даних.

На початковому етапі організації і проведення дослідження було налагоджено зв'язки з представниками пілотних судів, зокрема з начальниками територіальних управлінь Державної судової адміністрації України у пілотних областях та Головами судів.

Проведено ряд фокус-групових дискусій з метою обговорення та удосконалення інструментарію опитування. Фокус-групи організовувалися як з представниками пілотних судів так і з громадянами, які безпосередньо зверталися до суду. Це забезпечило можливість узгодження системи вимірів якості роботи суду та відповідних індикаторів з одного боку, та апробацію уніфікованої анкети, з іншого боку.

Опитування громадян, що звернулися до суду, проводилося безпосередньо у приміщенні суду. Опитування здійснювалося у формі індивідуального інтерв'ю за уніфікованою анкетною Середня кількість респондентів в одному суді становила 210 осіб. Всього опитано 3088 відвідувачів.

За результатами опитування проведено ряд фокус-групових дискусій з метою обговорення основних результатів опитування та напрацювання практичних рекомендацій щодо покращення якості роботи судів.

Для забезпечення введення анкет в рамках проекту розроблено програму введення даних у середовищі CPro. Статистичний аналіз даних здійснено за допомогою програмного забезпечення SPSS.

Завершальним етапом цього дослідження було оприлюднення результатів опитування серед зацікавлених сторін та ініціювання заходів щодо впровадження рекомендацій за результатами опитування, а також моніторингу якості роботи судів.

### **III. - МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ**

Методологія карток громадянського звітування хоча і базується на використанні традиційного для наукових соціологічних досліджень методу опитування, за своїми завданнями та організацією відрізняється від них. Фактично, це форма громадського контролю за якістю різноманітних послуг, що надаються громадськості.

Основними завданнями таких досліджень у сфері судових послуг є: надання судам та суспільству своєчасної інформації про стан судочинства, визначення ефективних шляхів подолання існуючих проблем, здійснення моніторингу змін у проблемних аспектах функціонування судової системи. Разом з тим ці дослідження дають надійну інформацію та є результативними лише за таких умов:

- а) врахування у методології чинних міжнародних стандартів діяльності суду та реалій вітчизняної судової системи;
- б) існування ефективної взаємодії та дієвої комунікації судів з громадськістю, зокрема неурядовими організаціями та ЗМІ, на основі взаємної довіри;
- в) неупередженого ставлення до результатів дослідження з боку всіх зацікавлених осіб;

г) поєднання зусиль експертів, юристів, соціологів та громадськості у процесі організації досліджень.

Суттєвою проблемою розробки методології було те, що в Україні визначення принципів, методів, технологічних інструментів оцінювання якості роботи суду є актуальним завданням, однак остаточно не реалізованим у практичній площині. Застосовуються, головним чином, лише ті підходи, що були сформовані ще за радянських часів і які визначають оцінку функціонування суддів та судів за кількістю скасованих чи змінених рішень, скарг, дисциплінарних проваджень тощо. Тому підхід, використаний у даному дослідженні, є новацією, що базується на поєднанні українського контексту та кращого світового досвіду.

Ключовими елементами дослідження є виміри якості, на основі яких стає можливим здійснення комплексного оцінювання якості функціонування судів. Виміри якості відображають стандарти якості у діяльності суду, змістом яких є суспільні очікування щодо судової діяльності в демократичному суспільстві. Кожний вимір якості розкривається через систему індикаторів оцінки діяльності суду, які конкретизують стандарт і роблять можливим його кількісне вимірювання.

У міжнародній практиці існують декілька підходів до оцінювання якості роботи суду. Однак механічне запозичення існуючих підходів не є виправданим, оскільки в них не враховується український контекст судової системи.

Таким чином, запропонована система складається з 7 вимірів якості, які, в свою чергу, оцінюються через 25 індикаторів, на основі яких власне і формулювались запитання в опитувальниках (табл.2.)

**Таблиця 2. Основні виміри щодо оцінки якості роботи суду**

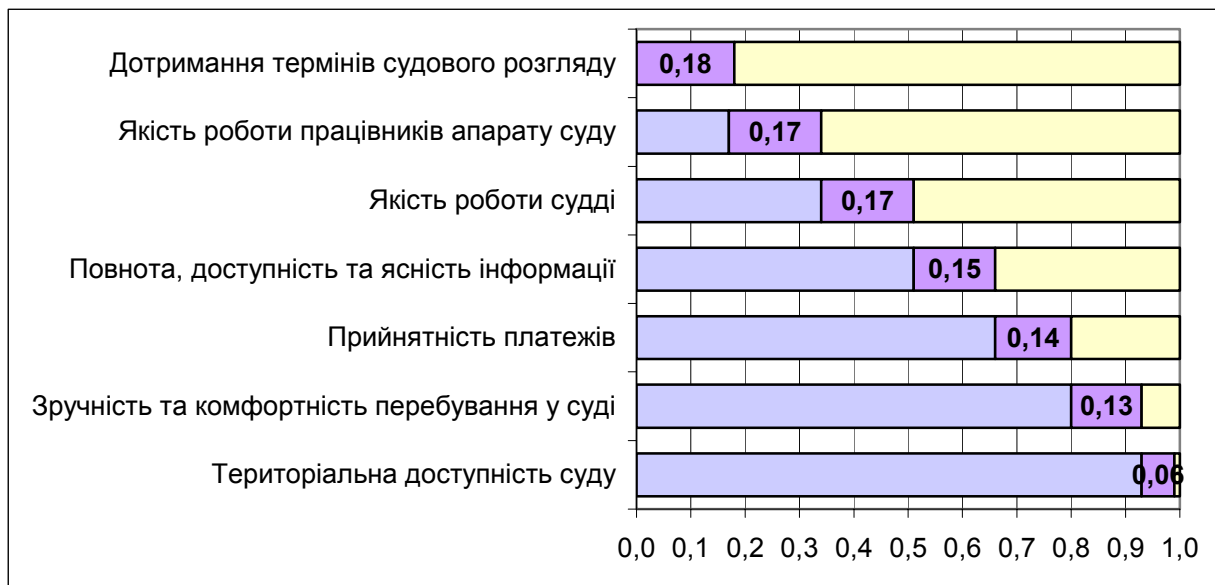
<i>Вимір</i>	<i>Індикатори</i>
1. Територіальна доступність суду	<ul style="list-style-type: none"><li>• Легкість вперше знайти будівлю суду</li><li>• Зручність діставатися до будівлі суду громадським транспортом</li></ul>
2. Зручність та комфортність перебування у суді	<ul style="list-style-type: none"><li>• Відчуття комфортності перебування у приміщенні суду</li><li>• Достатність зручних місць для очікування та оформлення документів, ознайомлення з матеріалами та підготовки до слухання</li><li>• Чистота та прибраність приміщення суду</li><li>• Врахування потреб громадян з обмеженими можливостями щодо безперешкодного потрапляння до суду і користуватися послугами суду</li><li>• Зручність графіку роботи канцелярії суду для вирішення справ у суді</li></ul>
3. Повнота, доступність та ясність інформації	<ul style="list-style-type: none"><li>• Зручність розташування інформаційних стендів</li><li>• Достатність наявної в суді інформації щодо розташування кабінетів; залів судових засідань; інших приміщень; правил пропуску до суду та перебування в ньому; справ, що призначені до розгляду; загальних відомостей про суд; зразків документів; порядку сплати судових зборів та державного мита, реквізитів та розмірів платежів</li><li>• Доступність необхідної інформації на сторінці суду в Інтернеті</li></ul>

<i>Вимір</i>	<i>Індикатори</i>
4. Прийнятність платежів	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Прийнятність офіційної суми витрат, пов'язаної з зверненням до суду</li> <li>• Доступність послуг адвоката у разі необхідності</li> </ul>
5. Дотримання термінів судового розгляду	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Вчасність розпочатого слухання</li> <li>• Врахування побажань при призначенні дня та часу засідання</li> <li>• Своєчасне отримання повісток та повідомлень про розгляд справи</li> <li>• Обґрунтованість затримки/перенесення слухання у розгляді справи</li> <li>• Своєчасність ознайомлення з матеріалами справи</li> </ul>
6. Сприйняття роботи працівників апарату суду	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Старанність у роботі працівників суду</li> <li>• Виявлення працівниками апарату суду таких рис у спілкуванні: доброзичливість та повага, бажання допомогти, однакове ставлення до всіх відвідувачів незалежно від їхнього соціального статусу та інших чинників, старанність, дисциплінованість, дотримання слова, витриманість, коректність, професіоналізм, знання своєї справи</li> </ul>
7. Сприйняття роботи судді	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Сприйняття ставлення судді до учасників процесу як коректного та ввічливого</li> <li>• Сприйняття ступеню підготовленості судді до розгляду конкретної справи</li> <li>• Дотримання суддею процедури судового розгляду справи</li> <li>• Надання можливості прокоментувати заяву протилежної сторони</li> <li>• Надання можливості обґрунтувати свою позицію під час слухання справи</li> <li>• Відчуття незалежної та неупередженої роботи судді, без зовнішнього тиску</li> <li>• Своєчасність отримання рішення по справі</li> <li>• Доступність та зрозумілість тексту рішення</li> <li>• Обґрунтованість рішення</li> </ul>

Ефективним способом комплексного аналізу системи Вимірів якості є використання підходів до побудови узагальнюючих синтетичних оцінок. В рамках даного дослідження такою узагальнюючою оцінкою є *Індекс громадського сприйняття роботи суду* (далі - *Індекс*).

Індекс громадського сприйняття роботи суду – це узагальнююча оцінка, що є середньою зі значень (оцінок) кожного з семи вимірів якості (індивідуальних індексів). Розрахунок Індексу передбачає використання системи статистичних ваг – вагових коефіцієнтів, що характеризують вплив кожного окремого виміру на узагальнюючу оцінку. Ця система статистичних ваг визначається за пріоритетами важливості для відвідувачів суду. Сума значень вагових коефіцієнтів за всіма вимірами якості дорівнює одиниці.

Стандартизовані значення вагових коефіцієнтів для кожного з вимірів якості, визначені на основі оцінок громадян, які зверталися до суду, наведено на рис. 1.



**Рис. 1. Статистичні ваги для вимірів якості при визначенні Індексу громадського сприйняття роботи суду**

Запропонована система статистичних ваг ілюструє диференційований внесок складових до індексу громадського сприйняття роботи суду. Найбільш важливим, з точки зору оцінювання якості роботи суду, на думку відвідувачів, є “Дотримання термінів судового розгляду” (у структурі Індексу ваговий коефіцієнт цього виміру становить 0,18). Останнім за ступенем важливості в переліку пріоритетів покращення якості роботи суду є вимір “Територіальна доступність суду” (у структурі Індексу ваговий коефіцієнт дорівнює 0,06).

Важливим методологічним аспектом аналізу Індексу громадського сприйняття роботи суду є порівняння його окремих складових з відповідними оцінками досконалого суду. Тобто, якби кожен із вимірів якості набув свого максимального значення, фактичний Індекс становив би 1,00 і такий суд був ідеальним за оцінками якості його роботи. Проте на практиці ідеальної якості досягти практично неможливо. Тому під час досліджень якості роботи суду пропонується орієнтуватися на реальні максимальні оцінки за вимірами якості, визначені за сукупністю судів, що розглядаються, а суд із найвищими (максимальними) оцінками вважати *досконалим судом*.

Комплексне дослідження якості функціонування судів пропонується здійснювати на ієрархічних засадах, що охоплює аналіз:

- Індексу громадського сприйняття роботи суду;
- оцінок вимірів якості – складових Індексу;
- індикаторів оцінки діяльності суду за окремими вимірами.

Такий підхід в аналізі забезпечить наступні аналітичні можливості:

- отримати загальне уявлення про якість роботи кожного конкретного суду та визначити його рейтинг щодо інших судів, охоплених опитуванням;
- окреслити міри необхідності покращання роботи суду для досягнення максимальної оцінки якості в діапазоні можливих значень Індексу;
- виділити окремі складові вимірів якості, вплив на фактичну узагальнюючу оцінку якості роботи суду яких є найсуттєвішим;
- оцінити кількісно внесок кожного з вимірів якості у сумарне відхилення фактичного Індексу від максимального значення, якого Індекс може набувати;

- визначити пріоритетні напрями покращення якості роботи суду, базуючись на фактичних рівнях оцінок та ступені значущості вимірів якості у структурі Індексу;
- розробити напрями підвищення оцінок вимірів якості на основі індикаторів, що їх визначають.

#### IV. - УЗАГАЛЬНЮЮЧІ ОЦІНКИ ЯКОСТІ РОБОТИ СУДІВ

З метою забезпечення комплексного оцінювання якості функціонування суду, при його вимірюванні застосовувалося два критеріями оцінки якості:

- 1) за оцінками Інтегрального індексу сприйняття роботи суду;
- 2) за відповідями на пряме запитання анкети „Як ви оцінюєте якість суду в цілому?“.

Відповідно до окресленої методології по кожному з судів розраховано Індекси громадського сприйняття якості роботи суду. Аналіз отриманих результатів у поточному періоді порівнянні з минулорічним засвідчив, про загальну позитивну тенденцію (Табл. 3).

**Таблиця 3. Розподіл пілотних судів за Індексом громадського сприйняття якості роботи суду**

<i>Назва суду</i>	<i>Другий раунд 2009-2010 р.</i>	<i>Третій раунд 2010-2011 р.</i>	<i>Зміна Індексу</i>
Апеляційний суд Івано-Франківської області	0,84	0,83	↓
Івано-Франківський міський суд	0,76	0,77	↑
Коломийський міськрайонний суд	0,71	0,71	=
Апеляційний суд Донецької області	0,81	0,84	↑
Петровський районний суд м. Донецька	0,81	0,77	↓
Ярмолинецький районний суд Хмельницької області	0,87	0,88	↑
Красилівський районний суд Хмельницької області	0,84	0,85	↑
Апеляційний суд Волинської області	0,84	0,88	↑
Луцький міськрайонний суд	0,77	0,71	↓
Локачинський районний суд Волинської області	0,89	0,96	↑
Ново волинський районний суд Волинської області	0,90	0,87	↓
Старовижівський районний суд Волинської області	0,79	0,86	↑
Харківський апеляційний адміністративний суд	0,73	0,72	↓
Харківський окружний адміністративний суд	0,74	0,77	↑
Чорнобаївський районний суд Черкаської області	0,82	0,92	↑

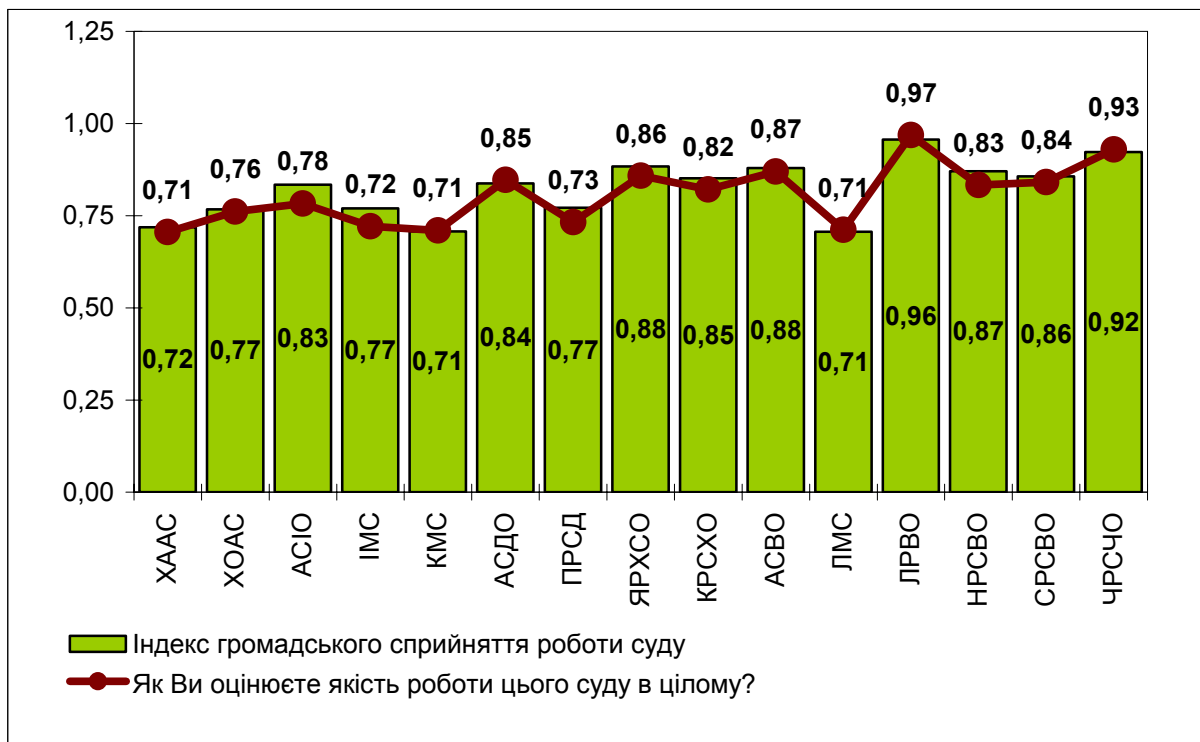
Таким чином, протягом останнього року у 9 з 15 пілотних судах Індекс якості покращився, а в 4 судах дещо знизився. Однак, слід підкреслити, що відхилення в оцінках двох періодів майже по всіх судах є незначними, тому ці результати слід розглядати як тенденцію, уникаючи кількісних характеристик.

Аналіз розподілу відповідей респондентів на пряме запитання анкети, підтверджує висновок про загальну позитивну тенденцію (Табл. 4).

**Таблиця 4. Розподіл відповідей на запитання анкети „Як ви оцінюєте якість роботи суду в цілому?“**

<i>Назва суду</i>	<i>Другий раунд 2009-2010 р.</i>	<i>Третій раунд 2010-2011 р.</i>	<i>Зміна Індексу</i>
Апеляційний суд Івано-Франківської області	0,78	0,78	=
Івано-Франківський міський суд	0,65	0,72	↑
Коломийський міськрайонний суд	0,69	0,71	↑
Апеляційний суд Донецької області	0,77	0,88	↑
Петровський районний суд м. Донецька	0,77	0,73	↓
Ярмолинецький районний суд Хмельницької області	0,82	0,86	↑
Красилівський районний суд Хмельницької області	0,79	0,82	↑
Апеляційний суд Волинської області	0,82	0,87	↑
Луцький міськрайонний суд	0,78	0,71	↓
Локачинський районний суд Волинської області	0,92	0,97	↑
Нововолинський районний суд Волинської області	0,84	0,83	↓
Старовижівський районний суд Волинської області	0,83	0,84	↑
Харківський апеляційний адміністративний суд	0,66	0,71	↑
Харківський окружний адміністративний суд	0,71	0,76	↑
Чорнобаївський районний суд Черкаської області	0,81	0,93	↑

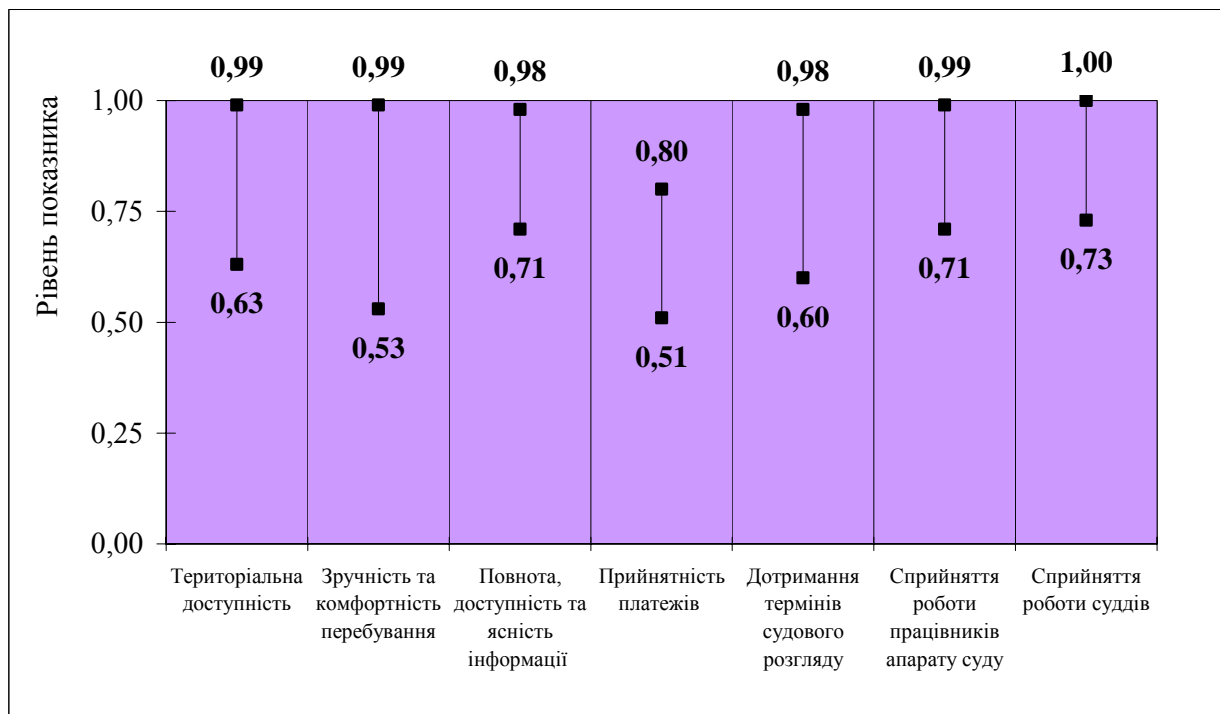
Крім того, позитив вбачається і в самих рівнях оцінок показників за двома критеріями, які у 2011 році стали практично однаковими (на відміну від результатів 2010 року (рис. 1) я вбачається і в тому, що за два періоди досліджень дещо зросли оцінки якості роботи суду при відповіді на пряме запитання анкети „Як ви оцінюєте якість роботи суду в цілому?“



**Рис. 1. Розподіл пілотних судів за рівнем якості роботи суду, 2010**

Такі зрушення в оцінюванні якості можуть свідчити про те, що відвідувачі починають розуміти, що якість роботи суду це комплексне поняття, яке не можна зводити лише до відносин суддя-позивач (або інший учасник судового розгляду).

Аналізуючи складові узагальнюючого Індексу, слід звернути увагу, що суди до певної міри є диференційованими за оцінками окремих вимірів якості, про що свідчать діапазони можливих оцінок по сукупності судів (рис.2). Разом з цим, слід брати до уваги, що в залежності від типу суду та контингенту респондентів різними є і вимоги відвідувачів до рівня якості того чи іншого виміру.



**Рис. 2. Розподіл вимірів якості за діапазоном їх зміни (опитування третього раунду 2010-2011 р.)**

Як і минулого року для відвідувачів судів проблемними залишаються питання прийнятності платежів та зручності і комфортності перебування в суді. Про те, слід звернутися до рис. 2, аби переконатися в тому, що найбільш важливими характеристиками якості суду відвідувачі вважають дотримання термінів судового розгляду та якість роботи судді, чого і прагнуть покращувати в першу чергу.

В таблиці 5 наведено рівні оцінок складових Індексу сприйняття якості роботи суду в розрізі пілотних судів.

**Таблиця 5. Декомпозиція Індексу сприйняття якості роботи суду за вимірами якості з урахуванням вагових коефіцієнтів (опитування третього раунду 2010-2011 р.)**

№	Назва суду	ІНДЕКС 2011	Територіальна доступність	Зручність та комфортність приміщення суду	Повнота, доступність та зрозумілість судової інформації	Прийнятність платежів	Своєчасність надання послуг	Сприйняття ефективності роботи персоналу суду	Сприйняття ефективності роботи суддів
1	Харківський апеляційний адміністративний суд	<b>0,72</b>	0,63	0,66	0,76	0,75	0,66	0,76	0,76
2	Харківський окружний адміністративний суд	<b>0,77</b>	0,73	0,72	0,80	0,74	0,74	0,79	0,82
3	Апеляційний суд Івано-Франківської області	<b>0,83</b>	0,94	0,78	0,89	0,51	0,87	0,90	0,95
4	Івано-Франківський міський суд	<b>0,77</b>	0,92	0,66	0,79	0,64	0,76	0,81	0,85
5	Коломийський міськрайонний суд	<b>0,71</b>	0,86	0,64	0,72	0,64	0,73	0,71	0,73
6	Апеляційний суд Донецької області	<b>0,84</b>	0,99	0,97	0,97	0,71	0,60	0,87	0,89
7	Петровський районний суд м. Донецька	<b>0,77</b>	0,88	0,75	0,84	0,70	0,71	0,76	0,82
8	Ярмолинецький районний суд Хмельницької області	<b>0,88</b>	0,94	0,87	0,92	0,67	0,93	0,91	0,95
9	Красилівський районний суд Хмельницької області	<b>0,85</b>	0,91	0,83	0,88	0,73	0,84	0,88	0,91
10	Апеляційний суд Волинської області	<b>0,88</b>	0,93	0,94	0,92	0,77	0,81	0,92	0,90
11	Луцький міськрайонний суд	<b>0,71</b>	0,81	0,53	0,71	0,55	0,70	0,80	0,84
12	Локачинський районний суд Волинської області	<b>0,96</b>	0,93	0,99	0,98	0,80	0,98	0,99	1,00

№	Назва суду	ІНДЕКС 2011	Територіальна доступність	Зручність та комфортність приміщення суду	Повнота, доступність та зрозумілість судової інформації	Прийнятність платежів	Своєчасність надання послуг	Сприйняття ефективності роботи персоналу суду	Сприйняття ефективності роботи суддів
13	Нововолинський районний суд Волинської області	<b>0,87</b>	0,89	0,91	0,93	0,69	0,82	0,92	0,93
14	Старовижівський районний суд Волинської області	<b>0,86</b>	0,84	0,77	0,90	0,73	0,86	0,91	0,93
15	Чорнобаївський районний суд Черкаської області	<b>0,92</b>	0,95	0,96	0,94	0,69	0,94	0,99	0,97

## V. - ПІДСУМКИ

Підсумовуючи викладене, слід зазначити, що оцінювання якості функціонування судової системи в Україні необхідно проводити комплексно, базуючись не лише на статистичній інформації про внутрішню діяльність суду, а й на зовнішніх оцінках, що здійснюються на основі вивчення думки громадян, які безпосередньо звертаються до суду. Такі дослідження є актуальними, оскільки навіть за ефективною (за певними показниками) роботи суду і наданні у суді бездоганної за відповідністю стандартам послуги якості процесу її надання може залишатися низькою, доки відвідувач як зовнішній оцінювач, є незадоволеним, а послуга не відповідає його потребам (очікуванням).

Запропонована методологія в цілому є адаптованою до оцінки якості роботи суду на місцевому рівні відповідно до потреб конкретних пілотних судів. Індекс громадського сприйняття якості роботи суду є потужним інструментом оцінювання функціонування суду за різними вимірами якості.

Практична користь запропонованої методології полягає в можливості використання отриманих результатів в адмініструванні судової системи та створенні передумов для того, щоб суди могли більш повно й адекватно врахувати думку громадян, навіть в умовах недостатнього фінансування, не зовсім чіткого адміністрування діяльності судової гілки влади, розбіжностей у законодавстві, що зробить суд більш відкритим для людей. Розроблена методологія є придатною для використання як громадськими організаціями, так і самими судами за наявності бажання керівництва судів підвищувати ефективність їх діяльності, а також можливості виділення необхідних ресурсів, як людських, так і фінансових.