



USAID | **УКРАЇНА**
ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ

ЗВІТ ПРО ОЦІНЮВАННЯ ПОТЕНЦІЙНИХ ІНІЦІАТИВ ЩОДО ВИРІШЕННЯ СПОРІВ В РЕЖИМІ ОНЛАЙН В УКРАЇНІ

Контракт No. AID-OAA-I-13-00032, **Завдання No.** AID-121-TO-16-00003

Програма реформування сектору юстиції «Нове правосуддя»

Представник спеціаліста з питань контрактів: Олександр Пісун, Менеджер проектів з розвитку демократії, Відділ сприяння розвитку демократії та врядування

Завдання розвитку 1: Більш інклюзивні, прозорі та підзвітні процеси врядування.

Автор: Шеннон Солтер, голова Суду з вирішення цивільних спорів Британської Колумбії (СВЦС)

Команда експертів:

Шеннон Солтер, голова СВЦС

Девід Вон, керівник Програми USAID «Нове правосуддя»

Ольга Ніколаєва, юридичний радник Програми USAID «Нове правосуддя»

Ірина Черненко, перекладач Програми USAID «Нове правосуддя»

Надано:

Кімонікс Інтернешнл Інк.

8 березня 2018

ДИСКЛЕЙМЕР

Погляди авторів, викладені у даній публікації, не обов'язково відображають погляди Агентства США з міжнародного розвитку (USAID) або Уряду Сполучених Штатів Америки.

ЗМІСТ

ЗАСТЕРЕЖЕННЯ ТА ОБМЕЖЕННЯ	1
короткий огляд	2
Загальна інформація	2
Методологія	2
Висновки	2
Рекомендації	2
ВСТУП	3
методологія	5
Підготовка	5
Зустрічі	5
Подальші заходи	5
Оцінювання	5
консультації з зацікавленими сторонами	6
запитання	6
проблеми	7
можливості	7
пропоновані типи спорів	7
узагальнення	8
додаткова інформація	8
аналіз	9
критерії оцінювання	9
Лідерство та врядування	9
Зацікавлені сторони та партнери	10
Культура	10
Закони та правила	10
Процеси	10
Технології	11
Фінансування	11
Типи спорів	11
рекомендації	13
рекомендація перша	13

Рекомендація друга	13
Рекомендація третя	13
Рекомендація четверта	14
Висновок	15
Додаток А – Зацікавлені сторони системи правосуддя	16
Органи судової влади України	16
Суди	16
Державна судова адміністрація України	17
Університети.....	17
Адвокати і неурядові організації	17
Медіатори.....	18
Надавачі правової допомоги	18
Додаток Б – Рекомендації конференції з питань ВСО	19

ЗАСТЕРЕЖЕННЯ ТА ОБМЕЖЕННЯ

Інформацію в цьому звіті було підібрано таким чином, щоби відобразити попередню оцінку потенційних ініціатив щодо вирішення спорів в режимі онлайн (BCO) у двох регіонах України: Одесі та Львові. Автор підготувала цей документ за запитом Програми Агентства США з міжнародного розвитку (USAID) «Нове правосуддя» в Україні виключно з цією метою.

Автор підійшла до оцінювання інформації, одержаної при підготовці цього звіту, з належною ретельністю, уважністю та старанністю, але немає жодних гарантій чи застережень щодо точності або повноти цієї інформації. Цей документ, інформація, яку він містить і на яку спирається, а також фактори, пов'язані з впровадженням практик BCO, можуть змінюватися, і це не залежить від автора. Не було проведено незалежної перевірки інформації, наданої третіми сторонами.

Автор не бере на себе відповідальність за використання цього звіту в будь-яких інших цілях, окрім описаної вище попередньої оцінки, і не бере відповідальність перед будь-якою третьою стороною за повне або часткове використання змісту цього документа. Цей звіт стосується України і не може бути застосований по відношенню до інших юрисдикцій без здійснення окремого незалежного аналізу. За будь-яке використання USAID, його підрядниками або будь-якою третьою стороною, або будь-яке посилання чи рішення, прийняті на основі цього документа, несе відповідальність користувач або третя сторона.

Погляди автора, викладені у цій публікації, не обов'язково відображають погляди Суду з вирішення цивільних спорів (СВЦС) провінції Британська Колумбія, Агентства США з міжнародного розвитку (USAID) або Уряду Сполучених Штатів Америки.

КОРОТКИЙ ОГЛЯД

ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ

У вересні 2017 року Програма USAID «Нове правосуддя» організувала конференцію з питань вирішення спорів в режимі онлайн (BCO), що об'єднала міжнародних експертів з питань BCO та українських суддів, судових адміністраторів, юристів, медіаторів, студентів-правників та інших. Однією з рекомендацій за результатами конференції було включити BCO в державну систему правосуддя України. Для просування цієї рекомендації Програма USAID «Нове правосуддя» залучила автора, на безоплатній основі, до роботи в команді експертів для оцінювання потенціалу впровадження ініціативи BCO в судах Одеської або Львівської областей України.

МЕТОДОЛОГІЯ

У січні 2018 року команда експертів провела зустрічі з судьями, судовими адміністраторами, медіаторами, надавачами правової допомоги, адвокатами, деканами, професорами та студентами юридичних шкіл (зацікавленими сторонами системи правосуддя) у Львові, Києві та Одесі. Команда експертів поділилася інформацією про BCO і, що важливіше, отримала зворотний зв'язок щодо проблем і можливостей, пов'язаних із впровадженням ініціативи BCO в Україні. На основі цієї інформації команда експертів оцінила відносну спроможність судів Львову та Одеси успішно впровадити ініціативу BCO, зважаючи на фактори, що сприяли успішному впровадженню проектів BCO в інших юрисдикціях.

ВИСНОВКИ

Загалом, зацікавлені сторони системи правосуддя в Києві, Львові та Одесі підтримували ініціативу BCO в Україні. Учасники визначили декілька проблем, що стоять на шляху розвитку цієї ініціативи, а також стратегії їх подолання. Вони також визначили типи спорів, які могли би вирішуватися за допомогою BCO, та обговорили можливості підвищення доступу до правосуддя та покращення прозорості і громадської впевненості в системі правосуддя. Виходячи з цих обговорень, команда визначила два суди потенційними пілотними судами впровадження ініціативи BCO: Київський районний суд міста Одеси (районний суд Одеси) та Львівський окружний та Апеляційний адміністративний суди (Львівські адміністративні суди). Серед них, районний суд Одеси має найкращі передумови для успішного впровадження ініціативи BCO з майбутньою можливістю поступового розширення до Львівських адміністративних судів.

РЕКОМЕНДАЦІЇ

Програмі USAID «Нове правосуддя» слід розробити та підтримати ініціативу BCO в районному суді Одеси для розгляду деяких спорів про порушення правил дорожнього руху. Програмі USAID «Нове правосуддя» варто ретельно оцінити ініціативу та розглянути технології ефективного використання та робочі процеси для розширення ініціативи до Львівських адміністративних та інших судів.

ВСТУП

Вирішення спорів в режимі онлайн (ВСО) застосовує технології, щоб допомогти сторонам вирішити їхні спори. ВСО не вимагає використання певних технологій. Його можна здійснити за допомогою доступних і недорогих інструментів, які можна знайти на більшості смартфонів, у тому числі електронної пошти, телефону і відеоконференц-зв'язку. Спеціальні інструменти, такі як веб-портали і програмне забезпечення для діловодства на основі хмарних технологій, можуть допомогти використати ВСО для більших організацій і пропонують більше можливостей і функціоналу для персоналу та громадськості.

Приватні та некомерційні організації використовували ВСО впродовж понад 20 років для вирішення мільйонів спорів, у тому числі спорів, пов'язаних із електронною комерцією, сімейних спорів і спорів про оренду. Останніми роками багато судів по всьому світу запровадили ініціативи ВСО в межах державної системи правосуддя.¹ І ще в більшій кількості судів проекти ВСО знаходяться на стадії планування або впровадження. У контексті правосуддя, сьогодні ВСО використовується, серед іншого, для вирішення спорів про порушення правил дорожнього руху, спорів щодо співволодіння та оренди, дрібних позовів, позовів щодо завдання шкоди життю або здоров'ю внаслідок ДТП, справ щодо нарахування податків.²

Включення ВСО до систем правосуддя має потенціал зміцнити верховенство права та відправлення правосуддя у декілька способів. Добре продумані ініціативи ВСО можуть підвищити доступ до правосуддя, сприяючи, своєчасному, недорогому, простому та гнучкому вирішенню спорів, що ґрунтується на співпраці та вибудовується з урахуванням життя та особистих обставин учасників. Проекти ВСО, що передбачають ретельне тестування користувачами та консультації з громадськістю, можуть підвищити громадську впевненість у справедливості та доступності системи правосуддя. Насамкінець, ВСО дає судам можливість трансформувати та модернізувати робочі процеси та потоки, суттєво підвищуючи ефективність та знижуючи витрати судів.³

У вересні 2017 року Програма USAID «Нове правосуддя» організувала конференцію з питань ВСО в Києві, з презентаціями та обговореннями з міжнародними експертами з питань ВСО. Серед учасників конференції були українські судді, судові адміністратори, юристи, медіатори, студенти-правники та інші.⁴ На конференції вивчалися приватні та державні проекти ВСО в Канаді, Франції, Нідерландах, Сполучених Штатах, Словенії та Україні, та обговорювався потенціал ВСО в українській системі правосуддя. Учасники виробили багато рекомендацій, що додаються в Додатку Б, у тому числі рекомендацію щодо того, що ВСО слід включити

¹ Бюлетень Об'єднаного комітету з питань технологій: дослідження ВСО для судів: погляд з передової, листопад 2017 р. [Joint Technology Committee Resource Bulletin: Case Studies in ODR for Courts: A view from the front lines, November 2017](#)

² Бюлетень Об'єднаного комітету з питань технологій: ВСО для судів, листопад 2017 р. [Joint Technology Committee Resource Bulletin: ODR for Courts, November 2017](#)

³ Вирішення спорів у режимі онлайн та інтеграція в систему правосуддя: суд з вирішення цивільних спорів Британської Колумбії, Віндзорське щорічне видання з питань доступу до правосуддя [Online Dispute Resolution and Justice System Integration: British Columbia's Civil Resolution Tribunal, Windsor Yearbook of Access to Justice](#)

⁴ Конференція Програми USAID «Нове правосуддя», «Вирішення спорів у режимі онлайн і суди: покращення доступу до правосуддя в Україні» [USAID New Justice Program Conference, "Online Dispute Resolution and the Courts: Improving Access to Justice in Ukraine"](#)

в українську державну систему правосуддя. Одразу після конференції Програма USAID «Нове правосуддя» та автор відвідали Львівський окружний адміністративний суд, де судді та працівники апарату суду виявили значний інтерес до ВСО та рекомендували зосередитися на податкових спорах і незначних порушеннях правил дорожнього руху.

На підтримку цих рекомендацій Програма USAID «Нове правосуддя» створила команду експертів для оцінювання та звітування про потенціал впровадження ініціативи ВСО в судах Одеської та Львівської областей України.

МЕТОДОЛОГІЯ

ПІДГОТОВКА

- Організовано зустрічі з низкою суддів, судових адміністраторів, медіаторів, надавачів правової допомоги, адвокатів, деканів, професорів, студентів правничих шкіл (зацікавленими сторонами системи правосуддя) у Львові, Києві та Одесі з 22 по 26 січня 2018 року. У Додатку А перелічено зацікавлені сторони системи правосуддя, з якими було проведено консультації під час цього дослідження.
- Зацікавленим сторонам системи правосуддя було надано матеріали з загальною інформацією про ВСО та існуючі проекти ВСО в судах.
- Командою експертів було переглянуто судову статистику та судові дані для визначення потенційних типів спорів для ВСО та його ефективності.
- Підготовка пунктів для обговорення та роздаткових матеріалів для зацікавлених сторін.

ЗУСТРІЧІ

- Команда експертів зустрічалася з зацікавленими сторонами у Львові, Києві та Одесі з 22 по 26 січня 2018 року.
- Команда поділилася інформацією про ВСО, посилаючись на одну з перших ініціатив ВСО, що добре себе зарекомендувала, – Суду з вирішення цивільних спорів (СВЦС) Канади.⁵
- Команда дала відповіді на запитання про ВСО загалом і СВЦС зокрема.
- Зацікавлені сторони системи правосуддя попросили надати зворотний зв'язок про ОВС загалом, а також висловити їхні погляди щодо проблем і можливостей їхньої організації та системи правосуддя України.
- Команда експертів попросила зацікавлені сторони висловити свою думку щодо того, які типи спорів було би найкраще вирішувати за допомогою ВСО, посилаючись на міркування щодо впровадження.

ПОДАЛЬШІ ЗАХОДИ

- Команда експертів попросила декілька зацікавлених сторін системи правосуддя надати статистику та подальшу інформацію.

ОЦІНЮВАННЯ

- На основі зібраної під час зустрічей інформації та документів команда експертів визначила два суди як потенційні суди для втілення ініціативи ВСО: Київський районний суд м. Одеси (районний суд Одеси) та Львівський окружний і Апеляційний адміністративний суди (Львівські адміністративні суди).
- Команда експертів оцінила відносну спроможність кожного з цих судів успішно впровадити ініціативу ВСО, враховуючи фактори, що сприяли успішному впровадженню проектів ВСО в інших юрисдикціях. Критерії оцінювання описуються нижче.

⁵ [The author is the Chair of the Civil Resolution Tribunal](https://civilresolutionbc.ca/). More information: <https://civilresolutionbc.ca/>.

КОНСУЛЬТАЦІЇ З ЗАЦІКАВЛЕНИМИ СТОРОНАМИ

Деякі зацікавлені сторони системи правосуддя відвідали конференцію з питань ВСО Програми USAID «Нове правосуддя» в вересні 2017 року або раніше були ознайомлені з ВСО. Інші почули про ВСО вперше від команди експертів. Незалежно від попередньої обізнаності всі зацікавлені сторони системи правосуддя цікавилися ВСО та надали змістовний і переконливий зворотний зв'язок. Цей зворотний зв'язок узагальнюється нижче і не приписується конкретній організації чи представнику.

ЗАПИТАННЯ

Під час зустрічей команда експертів надавала учасникам інформацію про ВСО і СВЦС, включаючи його робочі процеси, обсяги справ, бюджет, персонал та результати опитування відвідувачів суду щодо рівня їхньої задоволеності роботою суду. Нижче наведено найчастотніші запитання зі сторони зацікавлених сторін системи правосуддя, а також відповіді команди експертів:

- Медіація в СВЦС проводиться працівниками апарату чи суддями?

Працівники апарату СВЦС проводять медіації. Їх наймають на основі їхнього досвіду з вирішення спорів, у той час як суддів СВЦС призначають на підставі їхніх навичок ведення слухань і прийняття рішень. Також медіатори обходяться дешевше, ніж судді, тож має сенс вирішувати якомога більше нескладних спорів на якомога більш ранньому етапі, використовуючи не такі дорогі кадрові ресурси.

- Як здійснюється встановлення особи чи відповідності сторін у процесах ВСО? Зацікавлені сторони системи правосуддя постійно зазначали, що такою є вимога в українських судах, хоча жодний із них не міг навести фактичних доказів або навіть випадків із практики, коли здійснювалося шахрайство з використанням персональних даних.

Більшість судів Північної Америки та Європи не вимагають підтвердження особи при подачі сторонами документів або під час явки на засідання. Існує мало доказів шахрайства з використанням персональних даних учасниками. Втім, суди можуть скасовувати рішення, які були прийняті за результатами шахрайства. У близько 4000 спорах, вирішених СВЦС у режимі онлайн, невідомі випадки шахрайства з використанням персональних даних. Створення функції розпізнавання особи можливе, але може бути складним і затратним процесом і створювати значні перешкоди для учасників, які мають труднощі з доступом до технологій або документами державного зразка, що посвідчують особу.

- Як людям брати участь у ВСО, якщо вони не мають доступу до комп'ютерів або Інтернету?

Найкращим підходом ВСО є заохочувати тих, хто має доступ до технологій, використовувати їх, і пропонувати гнучкі альтернативні методи комунікації для тих, хто його не має. Наприклад, СВЦС пропонує послуги поштою, телефоном, факсом, а також особисто в приймальнях. З досвіду СВЦС, попит на методи комунікації в режимі офлайн надивовижно низький.

ПРОБЛЕМИ

Зацікавлені сторони системи правосуддя визначили декілька проблем, що стосуються впровадження ВСО в Україні, серед яких:

- Законодавчі вимоги можуть впливати на здатність суду використовувати технології або включати альтернативне вирішення спорів не суддями. Верховна Рада нещодавно внесла зміни до процесуальних кодексів України, тож необхідне подальше дослідження для визначення будь-якого можливого впливу на ініціативу ВСО;
- Розподіл громадян на основі віку, доходів, географії в сфері використання інформаційних технологій стрімко скорочується в Україні поряд із експонентним зростанням використання мобільних технологій.⁶ Деякі зацікавлені сторони були стурбовані тим, як люди використовуватимуть ВСО без доступу до технологій. Організація, що представляє людей з інвалідністю зауважила, що її клієнти здебільшого в режимі онлайн і їм простіше знайти доступ до онлайн послуг, аніж прийти до фізичного приміщення.

МОЖЛИВОСТІ

Зацікавлені сторони системи правосуддя швидко визначили потенційні переваги ВСО, серед яких:

- Підвищення громадської впевненості в українській системі правосуддя;
- Підвищення прозорості судових процесів і процесу прийняття рішень;
- Підвищення доступу до правосуддя, зокрема для людей з інвалідністю, людей похилого віку та мешканців сільської місцевості;
- Більш ефективне використання ресурсів суду, в тому числі персоналу та приміщень, що має особливе значення в контексті бюджетних скорочень і об'єднання судів;
- Розширення використання медіації, що сприяє надійнішим і більш задовільним результатам для сторін;
- Більше консультацій і взаємодії з адвокатами та громадськістю, включаючи тестування користувачами технології та процесів;
- Отримання правової інформації на ранньому етапі та доступ до інструментів самостійного вирішення для сторін для вирішення спорів без подання позову до суду.

ПРОПОНОВАНІ ТИПИ СПОРІВ

Зацікавлені сторони системи правосуддя запропонували багато типів спорів, які можна було би вирішувати за допомогою ВСО в Україні, серед яких спори щодо:

⁶ Київський міжнародний інститут соціології, «Динаміка користування Інтернет в Україні», травень 2017 року [Kiev International Institute of Sociology. "Dynamics of Internet Usage in Ukraine, May 2017"](#)

- Житла і комунальних послуг
- Позовних вимог на незначні суми
- Пенсії та соціальних пільг
- Сімейних питань
- Пільг для внутрішньо переміщених осіб
- Питань об'єднання домовласників
- Оподаткування
- Адміністративних порушень правил дорожнього руху
- Незначних порушень митних правил
- Боргів і позик
- Майна та успадкування
- Угод довічного утримання
- Земельних питань
- Питань співволодіння
- Адміністративних або нормативних порушень
- Питань працевлаштування
- Захисту прав споживачів
- Питань страхування
- Питань інтелектуальної власності та авторських прав

Декілька зацікавлених сторін визначили типи спорів, де сторони часто хочуть сплатити штраф або виправити технічну помилку, але повинні постати перед судом, щоб це зробити. На їхню думку, ці спори представляють особливо сильні можливості для ВСО з точки зору підвищення доступу до правосуддя та адміністративної ефективності.

УЗАГАЛЬНЕННЯ

Дослідження охоплювало широкий розріз зацікавлених сторін системи правосуддя, які, загалом, підтримували ініціативу ВСО в Україні та хотіли брати участь у її впровадженні. Це надихає, оскільки це дозволить Програмі «Нове правосуддя» та її партнерам заручитися фінансовою, громадською та іншою необхідною для впровадження підтримкою з боку судової спільноти.

ДОДАТКОВА ІНФОРМАЦІЯ

Окрім інформації, зібраної під час зустрічей із зацікавленими сторонами системи правосуддя, команда експертів розглянула та врахувала:

- Академічні статті про повсякденні потреби українців у правосудді;
- Статистику щодо рівня громадської впевненості в судовій системі;
- Дані про типи спорів і строки їх вирішення в українській системі правосуддя;
- Статистику щодо пропозиції та попиту на вторинну правову допомогу;
- Інформацію про використання Інтернету в Україні;
- Конституцію та законодавство України, що регулює судову систему та цивільне й адміністративне провадження.

АНАЛІЗ

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Оскільки ВСО лише нещодавно було включене до державних систем правосуддя, немає загальновизнаної методології оцінювання готовності суду до впровадження ініціативи ВСО. Попри це, успішне впровадження ВСО в державному секторі має декілька спільних рис, які Американський об'єднаний комітет з питань технологій визначив у своєму останньому звіті.⁷ Серед цих рис:

- Лідерство та врядування
- Зацікавлені сторони та партнери
- Культура
- Закони та правила
- Процеси
- Технології
- Фінансування

Команда експертів використовувала ці критерії для оцінювання потенціалу впровадження ініціативи ВСО в районному суді Одеси та Львівських адміністративних судах. Примітно, що державні ініціативи ВСО були успішними в судах, які не відповідають цим критеріям. Направду, було би незвично знайти суд у будь-якій юрисдикції, який би задовольняв усі з них. Утім, в цілому, критерії свідчать про спроможність суду, з огляду на культуру та ресурси, впроваджувати суттєві зміни, що вимагає ініціатива ВСО.

Застосовуючи ці критерії до районного суду Одеси та Львівських адміністративних судів, команда експертів прийшла до висновку, що районний суд Одеси найкраще придатний для включення ініціативи ВСО в його роботу. Перш за все, це через те, що суд розвинув спроможність, ресурси та досвід, необхідні для впровадження ВСО і вже має успішний досвід впровадження проекту «Електронний суд» спільно з Програмою «Нове правосуддя».

Львівські адміністративні суди виявили значний ентузіазм у впровадженні ініціативи ВСО. Це, а також креативна, гнучка позиція і готовність співпрацювати, виявлені судьями та адміністраторами Львівських адміністративних судів під час наших зустрічей, є важливою основою для майбутнього впровадження ініціативи ВСО судами. Далі в цьому звіті команда експертів рекомендує Програмі «Нове правосуддя» розглянути Львівські адміністративні суди наступними при впровадженні технологій і робочих процесів ВСО, розроблених для ініціативи ВСО в районному суді Одеси.

ЛІДЕРСТВО ТА ВРЯДУВАННЯ

З огляду на необхідність значних змін в управлінні та ресурсах, ініціативи ВСО мають очолювати сильні лідери з повноваженнями приймати рішення. Проекти ВСО повинні

⁷ Об'єднаний комітет з питань технологій створений Конференцією судових адміністраторів судів штатів, Національною асоціацією судового управління та Національним центром судів штатів. Бюлетень Об'єданого комітету з питань технологій: ВСО для судів, листопад 2017 року. [Joint Technology Committee Resource Bulletin: ODR for Courts, November 2017](#). Автор брала участь у фокус-групі з питань ВСО та подальшій підготовці звіту.

також мати підзвітну, але гнучку структуру врядування, що передбачає співпрацю, є сталою та має план наступництва на випадок зміни вищого керівництва.

Голова районного суду Одеси та його заступники і працівники апарату енергійні, активні та далекоглядні. Керівництво суду вже успішно впровадило амбітний проект «Електронний суд» і розглядає впровадження ініціативи ВСО як необхідний наступний крок у напрямку до перетворень системи правосуддя.

ЗАЦІКАВЛЕНІ СТОРОНИ ТА ПАРТНЕРИ

Розвиток міцних зв'язків із громадськістю та зацікавленими сторонами системи правосуддя необхідний для успішного впровадження проекту ВСО. Окружний суд Одеси вже був партнером Програми «Нове правосуддя» під час впровадження проекту «Електронний суд», що вимагав від суду очолити значні зміни в управлінні, як внутрішньому серед працівників апарату та суддів, так і зовнішньому серед ключових зацікавлених сторін. Керівництво суду тяжко працювало для розвитку співпраці з ключовими зацікавленими сторонами, розробки спільної програми та бачення шляхів покращення роботи суду. Зрештою, суд також запровадив ефективну співпрацю з місцевою прокуратурою, установами судово-медичної експертизи, державними міграційними службами та поліцією.

КУЛЬТУРА

Як зазначив Пітер Друкер: «Культура з'їдає стратегію на сніданок». Впровадження ВСО вимагає наявності відкритої, інноваційної внутрішньої культури суду, що здатна приймати поразки в ім'я покращень. Там, де працівники чинять опір зміні застарілих процесів або пошуку креативних рішень для подолання перешкод, проекти ВСО мають більші шанси зачухнути через виснаження та неухважність.

Здається, що районний суд Одеси має культуру працівників і суддів, що амбітно віддана модернізації та вдосконаленню. Суд уже впровадив значні, пов'язані з технологіями зміни ролей та обов'язків працівників через проект «Електронний суд». Суд також продемонстрував свою орієнтованість на користувачів, встановивши комп'ютерний кіоск для сторін для пошуку правової інформації, а також пропонуючи безкоштовний доступ до Wi-Fi у приміщенні суду.

ЗАКОНИ ТА ПРАВИЛА

Як обговорювалося вище, незрозуміло, як нещодавні законодавчі зміни до судових процедур вплинуть на впровадження ініціативи ВСО в Україні.

ПРОЦЕСИ

Проекти ВСО більш успішні, коли вони побудовані на рішеннях щодо процесів, що ґрунтуються на доказах, у поєднанні з ретельним аналізом ключових параметрів і відданості постійному вдосконаленню. Під час зустрічі в районному суді Одеси керівництво обговорювало деякі ключові дані статистики, моніторинг яких вони здійснювали в проекті «Електронний суд», а також виявили свою відданість покращенню цих даних з часом. Серед них:

- запити суду до Державної міграційної служби щодо місця проживання особи. Середню тривалість обробки цих запитів було скорочено з 20-30 днів до 1-2 днів;

- запити, позови та заяви від поліції на етапі досудового розслідування тепер доступні в електронній формі в режимі реального часу замість тригодинної доставки копій документів у минулому;
- у результаті вдосконаленого обміну електронними документами з бюро судово-медичної експертизи середній час судового провадження було скорочено з 1 року до 2 місяців.

ТЕХНОЛОГІЇ

Успішне запровадження ВСО вимагає від судів використовувати гнучкі процеси для пристосування нових технологій по мірі їхнього розвитку в часу. З цієї причини те, якою мірою суд вже використовує технології ефективно, є вагомим показником готовності до ВСО. При впровадженні проекту «Електронний суд» районний суд Одеси запровадив базові технології з використанням електронної пошти, сканування та відео-екранів. Таким чином, у застосуванні технологій районний суд Одеси перевершив багато судів Північної Америки. Більше того, адаптуючи робочі процеси до використання доступних технологій, радше ніж спеціального програмного забезпечення, районний суд Одеси продемонстрував високий ступінь креативності та гнучкості.

ФІНАНСУВАННЯ

Проекти ВСО без сталого фінансування занепадають, оскільки не можуть належним чином підтримувати модернізацію технологій, наймати необхідний персонал або інвестувати в постійні вдосконалення. Хоча Програма «Нове правосуддя» може фінансувати певні видатки на впровадження ВСО, необхідно розробити довгостроковий план фінансування, включаючи передачу фінансової відповідальності від Програми зацікавленим сторонам системи правосуддя України.

ТИПИ СПОРІВ

Ще одне міркування, що не було визначене в звіті Об'єднаного комітету з питань технологій, це вибір типів спорів для ініціативи ВСО. Зазвичай типи спорів в успішних ініціативах ВСО мають такі ознаки:

- не такі складні, але все одно викликають у громадськості труднощі в вирішенні;
- обмежені правові питання та невелика кількість доказів;
- не призводять до об'єктивно суттєвих наслідків для сторін;
- обсяги справ, якими можна управляти;
- високий потенціал вирішення шляхом консенсусу.

Під час зустрічей команда експертів почула багато чудових пропозицій щодо типів спорів, що підпадають під ці критерії, як це вже зазначалося раніше. При оцінюванні готовності ВСО команда експертів зважила, що районний суд Одеси має юрисдикцію над спорами про порушення правил дорожнього руху, тобто типом спорів, що успішно вирішується за допомогою ВСО в Мічигані та інших юрисдикціях.

Спори про порушення правил дорожнього руху досить прості, з обмеженою кількістю доказів та наявними засобами правового захисту. Вони дратують громадськість, їх часто складно вирішити, але вони рідко спричиняють серйозні наслідки для сторін. Більше того, існує можливість переговорів або медіації для накладання меншого штрафу або інших регуляторних наслідків в обмін на швидку сплату та вирішення на

ранньому етапі. Насамкінець, у спорах про порушення правил дорожнього руху однією зі сторін завжди є орган влади, що знижує процесуальну складність, пов'язану з послугами та доказами.

Спори, що виникають із порушень ПДР становлять більшість адміністративних справ в Україні. У 2016 році суди розглянули 248 358 справ про порушення ПДР або 37,9% усіх адміністративних справ,⁸ 232 728 справ або 36,9% усіх адміністративних справ у 2015 році,⁹ 284 442 справи або 38,8% усіх адміністративних справ у 2014 році.¹⁰ Відповідно до наданої районним судом Одеси інформації, суд розглянув 3 018 справ про порушення ПДР у 2017 році.

Львівський окружний адміністративний суд має юрисдикцію над справами про податкову заборгованість. Справи про заборгованість по податках досить прості, з обмеженими доказами та наявними засобами правового захисту. Вони також мають ті ж самі ознаки, що й справи про порушення ПДР.

Справи про заборгованість по податках становлять суттєвий відсоток адміністративних справ по всій країні. У 2017 році українські суди розглянули 10 181 справу про заборгованість по податках або 6,7% усіх адміністративних справ,¹¹ 9 033 справи або 6,6% усіх адміністративних справ у 2016 році,¹² 23 154 справи або 11% усіх адміністративних справ у 2015 році¹³. Відповідно до наданої Територіальним управлінням Державної судової адміністрації України у Львівській області, Львівський окружний адміністративний суд розглянув 372 справи про заборгованість по податках у 2017 році або 8,6% усіх справ суду.

⁸ https://court.gov.ua/userfiles/file/DSA/DSA_2017_all_docs/TRAVEN_17/ogl_2016_copy.pdf

⁹ https://court.gov.ua/userfiles/ogliad_2015.pdf

¹⁰ https://court.gov.ua/inshe/sudova_statystyka/ghghjfhghjfsdghjfhghj

¹¹ https://court.gov.ua/inshe/sudova_statystyka/rik_2017

¹² https://court.gov.ua/inshe/sudova_statystyka/2016_zvit

¹³ https://court.gov.ua/inshe/sudova_statystyka/Sud_statustuka_Zvit_2015

РЕКОМЕНДАЦІЇ

РЕКОМЕНДАЦІЯ ПЕРША

Команда експертів рекомендує Програмі «Нове правосуддя» розробити та надати підтримку ініціативі ВСО в районному суді Одеси для розгляду певних спорів про порушення ПДР. Утім, команда експертів рекомендує Програмі здійснити такі попередні кроки:

1. Отримати підтвердження підтримки районним судом Одеси ініціативи ВСО.
2. Визначити лідерів в окружному суді Одеси та ДСАУ і ТУ ДСАУ, які очолюватимуть робочі перетворення, управління змінами та інші види діяльності з упровадження ініціативи.
3. Визначити, чи впливатимуть на ініціативу ВСО чинне процесуальне законодавство та внутрішні положення суду, якщо так, то чи можливо відступити від деяких положень для реалізації пілотної ініціативи ВСО.
4. Отримати та здійснити аналіз даних районного суду Одеси щодо справ про порушення ПДР, у тому числі щодо обсягу справ, вартості розгляду однієї справи, регуляторних обмежень і часу вирішення.
5. Підготувати фінансове обґрунтування, у тому числі витрати на розробку та щорічні витрати на підтримку функціонування ініціативи ВСО.
6. Сформулювати сталу модель фінансування ініціативи ВСО спільно з ДСАУ та іншими, в тому числі план передачі майбутньої операційної підтримки проекту Програмою «Нове правосуддя» зацікавленим сторонам системи правосуддя.
7. Створити систему оцінювання, використовуючи ключові показники якості роботи, що зосереджуються на фізичній і фінансовій доступності, своєчасності, прозорості, використовуючи кількісні та якісні дані.

РЕКОМЕНДАЦІЯ ДРУГА

Команда експертів рекомендує Програмі «Нове правосуддя» розробити спільно з відповідними зацікавленими сторонами системи правосуддя дорожню мапу впровадження ініціативи ВСО, включаючи терміни, очікувані результати та відповідальних осіб.

РЕКОМЕНДАЦІЯ ТРЕТЯ

Команда експертів рекомендує Програмі «Нове правосуддя» використати такий досвід впровадження ініціативи ВСО в районному суді Одеси:

1. Розробити схему поточних робочих процесів районного суду Одеси при розгляді спорів про порушення ПДР та визначити ефективність, використовуючи процеси LEAN/Six Sigma.¹⁴
2. Використовувати наявні технології ВСО, де це можливо, щоби пом'якшити ризики та зменшити витрати і забезпечити якісно нові властивості безпеки, технічної підтримки та веб-доступності.
3. Використовувати хмарні технології, де це можливо, щоб підвищити безпеку, знизити витрати на персонал і капітальні витрати, уникнути майбутньої застарілості технологій.
4. Налаштувати відповідно до своїх потреб ліцензовані технології, використовуючи гнучкі процеси розробки та передбачаючи ретельне тестування користувачами між етапами розробки.

¹⁴ Six Sigma vs. Lean Six Sigma: <https://www.villanovau.com/resources/six-sigma/six-sigma-vs-lean-six-sigma/#.Wo9LxK6nHIU>

5. Здійснити тестування користувачами – громадянами, що мають найбільші труднощі доступу до системи правосуддя, або їхніми активістами.
6. Залучити дизайнера інтерфейсу користувача для забезпечення того, що інтерфейс є інтуїтивним і простим у користуванні.
7. Налаштувати відповідно до своїх потреб існуючі технології, але лише тією мірою, якою це необхідно для створення «мінімально життєздатного продукту», що в цьому контексті означає якомога менше пристосовувати технології для розгляду спорів про порушення ПДР в районному суді Одеси. Це необхідно для забезпечення того, щоб будь-які технології, розроблені для ініціативи ВСО, можна було змінити та впровадити в інших судах з якомога меншою потребою подальших особливих налаштувань.

РЕКОМЕНДАЦІЯ ЧЕТВЕРТА

Команда експертів рекомендує Програмі «Нове правосуддя» максимально використати дані з оцінювання, змінені робочі процеси, досвід персоналу та будь-які існуючі або пристосовані технології для поширення ініціативи з районного суду Одеси на Львівські адміністративні суди та інші потенційні органи.

ВИСНОВОК

Впровадження ініціативи ВСО в Україні має потенціал підвищити громадську впевненість і прозорість судової системи, покращити доступ до правосуддя для громадян України та створити сучасніше, ефективніше та менш витратне судове адміністрування.

Орієнтуючись на ці цілі, зацікавлені сторони системи правосуддя в Києві, Львові та Одесі дуже схвально ставляться до впровадження ініціативи ВСО в Україні і багато з них запропонували операційну або консультативну допомогу проекту. Необхідний для впровадження проекту ВСО ступінь змін означає, що неодмінно будуть перешкоди, і зацікавлені сторони визначили деякі з них, а також стратегії їх подолання. Сильна підтримка з боку широкого кола зацікавлених сторін системи правосуддя є позитивним свідченням того, що Програма «Нове правосуддя» та її партнери зможуть успішно подолати труднощі при впровадженні ініціативи ВСО.

Контекст українського правосуддя ще більше загострює деякі з цих труднощів. Водночас, нагальна потреба в реформуванні судової системи України створює унікальну можливість запровадити структурні перетворення і стати європейським лідером в модернізації системи правосуддя.

ДОДАТОК А – ЗАЦІКАВЛЕНІ СТОРОНИ СИСТЕМИ ПРАВОСУДДЯ

ОРГАНИ СУДОВОЇ ВЛАДИ УКРАЇНИ

Вища рада правосуддя

<http://www.vru.gov.ua/en/>

Тетяна Малашенкова, член
Сергій Пушкар, керівник секретаріату
Володимир Куценко, керівник служби інспекторів
Олександр Радченко, начальник управління інформаційних технологій та захисту інформації

Вища кваліфікаційна комісія суддів України

<https://vkksu.gov.ua/en/>

Сергій Козьяков, голова
Тарас Лукаш, член
Андрій Козлов, член

СУДИ

Апеляційний суд Львівської області

<https://lva.court.gov.ua/sud1390/>

Петро Каблак, голова
Роман Цяцяк, заступник голови
Андрій Ніткевич, суддя
Василь Ревер, суддя
Василь Михайлюк, суддя
Любов Літенець, керівник апарату

Львівський апеляційний адміністративний суд

<https://apladm.lv.court.gov.ua/sud9104/>

Сергій Богаченко, голова
Олег Заверуха, заступник голови
Оксана Мікула, суддя
Віталій Затолочний, суддя

Львівський окружний адміністративний суд

<https://adm.lv.court.gov.ua/sud1370/>

Віталій Мартинюк, заступник голови

Київський районний суд м. Одеси

<https://ki.od.court.gov.ua/sud1512/>

Сергій Чванкін, голова

Оксана Куриленко, суддя
Павло Прохоров, суддя
Валеріан Луняченко, суддя
Ірина Пучкова, суддя
Олена Васильків, суддя
Ян Бескровний, суддя
Олена Коваленко, суддя
Любов Калініченко, суддя
Професор Неллі Голубєва, Національний університет «Одеська юридична академія»

ДЕРЖАВНА СУДОВА АДМІНІСТРАЦІЯ УКРАЇНИ

ДСАУ

<https://dsa.court.gov.ua/dsa/>

Зеновій Холоднюк, голова
Антоніна Поліщук, начальник Відділу судової статистики, діловодства та архіву суду
Дмитро Дубінко, в.о. директора ДП «Інформаційні судові системи»

Територіальне управління ДСАУ в Львівській області

<https://lv.court.gov.ua/tu14/>

Віктор Дейнека, начальник
Марія Коник, заступник начальника

Територіальне управління ДСАУ в Одеській області

<https://od.court.gov.ua/tu16/>

В'ячеслав Глущенко, начальник
Ніна Львова, начальник юридичного відділу
Інна Акбарова, начальник Відділу організаційного забезпечення діяльності судів та судової статистики

УНІВЕРСИТЕТИ

Львівський національний університет

<http://www.lnu.edu.ua/en/>

Володимир Бурдін, професор, декан юридичного факультету
Сергій Різник, заступник декана, доцент

Національний юридичний університет імені Ярослава Мудрого

Тетяна Цувіна, асистент кафедри цивільного процесу
Інеса Шуміло, доцент кафедри міжнародного права

Національний університет «Одеська юридична академія»

<http://onua.edu.ua/index.php?lang=en>

Сергій Ківалов, президент
Вячеслав Туляков, проректор з міжнародних зв'язків

АДВОКАТИ І НЕУРЯДОВІ ОРГАНІЗАЦІЇ

Право і демократія

<http://www.fond.lviv.ua/>

Віталій Разік, директор
Андрій Бурий, голова правління

Суспільство і право

Оксана Коваль, голова
Мар'яна Багній

МЕДІАТОРИ

Українська академія медіації
<http://mediation.ua/en/about-us>

Тетяна Барабаш, директор
Луїза Романадзе, член правління

НАДАВАЧІ ПРАВОВОЇ ДОПОМОГИ

**Регіональний центр з надання безоплатної вторинної правової допомоги в
Одеській області**
<http://odessa.legalaid.gov.ua/ua/about>

Світлана Клішина, директор

ДОДАТОК Б – РЕКОМЕНДАЦІЇ КОНФЕРЕНЦІЇ З ПИТАНЬ ВСО

Програма реформування сектору юстиції «Нове правосуддя»

Конференція

Суди і вирішення спорів в режимі онлайн: покращення доступу до правосуддя в
Україні»

19-20 вересня 2017 р.

м. Київ, Україна

ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

Було запрошено понад 200 учасників Конференції з онлайн врегулювання спорів з метою:

- Ознайомити українських партнерів з системою врегулювання спорів онлайн як інструменту зменшення завантаженості судів, сприяння своєчасному вирішенню спорів, а також збільшення задоволення сторін спору результатами його вирішення;
- Презентувати та обговорити результати, успішні моделі і практики, а також набутий досвід при впровадженні програм онлайн врегулювання спорів в Канаді, Європі та США;
- Обговорити виклики, можливості та найбільш підходящі варіанти для впровадження онлайн врегулювання спорів в Україні; а також
- Розробити рекомендації та наступні кроки щодо поширення практики онлайн врегулювання спорів в Україні

Учасники конференції спільно визначили наступні висновки та рекомендації щодо подальшого впровадження онлайн врегулювання спорів в Україні:

Введення до ОВС: доктор Орна Рабінович-Ейні, Університет Хайфи, юридичний факультет

- Альтернативне врегулювання спорів та онлайн врегулювання спорів розпочали свою взаємодію наприкінці 1990-х років з появою електронної торгівлі.
- Ані традиційна судова система, ані альтернативне врегулювання спорів не відповідали особливим вимогам спорів в рамках електронної комерції, незалежно від їхніх розмірів, і в результаті з'явилися кілька пілотних проектів, наприклад, eBay.
- Онлайн врегулювання спорів розпочало своє існування як альтернатива альтернативному врегулюванню спорів для транзакцій в режимі онлайн, проте останнім часом динаміка змінилася, і онлайн врегулювання спорів

застосовується у вирішенні як онлайн-спорів, так і спорів, що виникають поза мережею Інтернет.

- Перехід від комп'ютерів до смартфонів, та поширення соціальних мереж суттєво збільшили обсяг онлайн-взаємодії, а також кількість суперечок, що виникають онлайн.
- Онлайн врегулювання спорів призвело до формування нового підходу у вирішенні спорів з урахуванням можливостей автоматизованих ІТ-систем, який набагато переважає традиційні системи прямої взаємодії людей у фізичному приміщенні.
- Онлайн врегулювання спорів дозволяє більшу гнучкість при вирішенні спорів у власному темпі, часі та обраному місці.
- Технології призвели не лише до виникнення нових видів спорів, але й відкрили двері для інноваційних підходів у їх врегулюванні.
- Обширні дані, отримані внаслідок вирішення спорів у судах або за допомогою альтернативного вирішення спорів, не використовуються повністю, тоді як онлайн інструменти використовують масштабні дані як важливий засіб вивчення спорів та способів їх вирішення і запобігання.

Частина 1: Огляд онлайн вирішення спорів в Європі: Греєм Росс, Великобританія, адвокат/медіатор, експерт-консультант і тренер з питань онлайн вирішення спорів

- Правосуддя повинно бути відкритим та доступним без необхідності представляти інтереси із залученням адвокатів.
- Існуючі паперові системи в майбутньому неминуче будуть замінені електронними судами та цифровими технологіями. Краще бути зараз залученими до процесу їх створення, ніж залишитись осторонь, поки не виникне необхідність реагувати на чужу розробку.
- Онлайн вирішення спорів дозволяє проведення медіації між сторонами на значній географічній відстані або у ситуації складних міжособистісних відносинах і є вигідним, якщо зміст спору не виправдовує витрат на особисту медіацію.
- Онлайн вирішення спорів може бути використане для підготовки до особистої медіації.
- Асинхронна онлайн-медіація дозволяє медіаторам брати участь і бути доступними для обох сторін у фоновому режимі протягом усього процесу спору, а не лише під час короткострокового перебування в залі судових засідань.
- Динамічні кількісні дослідження, які використовують дані eBay, наочно свідчать, що заявлена готовність трейдерів до участі в ефективному та швидкому **онлайн вирішенню спорів** збільшує довіру та обсяги операцій і прибутки, незалежно від досягнутого результату.
- При розробці та впровадженні програм онлайн вирішення спорів важливо встановити і контролювати стандарти, продумати і повністю вирішувати проблеми, пов'язані з конфіденційністю, безпекою та ідентифікацією особи, а також відстежувати взаємодію з користувачами та постійно вдосконалювати свою діяльність. Європейський Союз профінансував розробку онлайн-інструменту, що доступний для таких цілей, як ключове дослідження.
- Плануйте зберігати анонімні дані по справам, щоб створити базу знань для майбутнього автоматизованого навчання/аналітики.
- Європейський Союз та Рада Європи (РЄ) вже встановили стандарти для онлайн вирішення спорів, у тому числі РЄ заохочує всі 47 держав-членів, включно з Україною, сприяти обізнаності та подальшому розвитку механізмів онлайн вирішення спорів.

Частина 2: Онлайн вирішення спорів на практиці: Рада правової допомоги Королівства Нідерландів (*Rechtwijzer*), Лізелотт Маас та Коррі ван Зеланд

- Причини запровадження онлайн вирішення спорів в Нідерландах включають: (1) наявність персональних комп'ютерів та Інтернету; (2) глибше розуміння та акцентування на (правових) потребах громадян; (3) заохочення самостійності та співпраці між сторонами; та (4) обмежений бюджет на правничу допомогу.
- Приватно-публічне партнерство може бути використано для успішної реалізації програм з онлайн вирішення спорів.
- Задоволення клієнтів є ключовим інструментом вимірювання успішності *Rechtwijzer*, де користувачі відзначили зниження витрат, контроль за процесом, а також справедливість і зменшення стресу в якості важливих факторів.

Частина 3: Онлайн вирішення спорів на практиці: Суд з вирішення цивільних спорів, Шеннон Солтер, голова суду з вирішення цивільних спорів, Ванкувер, Британська Колумбія, Канада

- Суд з вирішення цивільних спорів є частиною загальної судової системи.
- Чим більше суди використовують Інтернет, тим більше вони формують довіру суспільства.
- Загальна кількість випадків, коли люди вирішують звертатися до суду, щоб врегулювати свої суперечки, скорочується. У майбутньому суди, можливо, стануть засобом вирішення спорів лише для заможних людей. Тому суди повинні почати думати про те, як забезпечити доступ до правосуддя для якомога більшої кількості людей.
- Основними цілями Суду з вирішення цивільних спорів є своєчасність, гнучкість, доступність, відкритість та ефективність.
- Доступ до правосуддя – це не лише відкриті приміщення суду з 9:00 до 17:00. 45% клієнтів Суду з вирішення цивільних спорів входять у систему ввечері після закінчення робочого часу судів, що являє собою реальний доступ у будь-який час.
- Судові збори не повинні бути низькими, проте повинні дозволяти кожному отримати доступ до правосуддя.
- Мова є дуже важливою; вона повинна бути зрозумілою і простою.
- Розробка та тестування форм/зразків є надзвичайно важливим елементом діяльності, враховуючи людей з низьким рівнем доходів та особливими потребами.
- Судові рішення повинні бути простими, викладені у письмовій формі і зрозумілими для шестикласника.
- Обширні дані з розгляду справ можуть допомогти покращити доступ до правосуддя та діяльність судів.
- Онлайн вирішення спорів сприяє ефективному використанню обмежених фінансів.
- Акцент на наданні онлайн-послуг, а не на завантажених додатках.
- Інвестуйте в інтерфейс та робіть його легко розпізнаваним, використовуючи в якості хороших прикладів <https://www.facebook.com/> або <https://www.amazon.com/>.
- Будь-яка запропонована система повинна бути перевірена на реальних користувачах. Не треба гадати, краще запитати і заповнити пробіл між суспільним попитом і тим, що суд можуть запропонувати клієнтам.
- Ідеальне є ворогом хорошого.
- Запит на відгуки користувачів є важливим для розбудови суспільної довіри.

Частина 4: Нові практики застосування онлайн врегулювання спорів, Кайл Сноуден, Віце-Президент управління міжнародних продажів, Тайлер Технолоджіс

- Робота судів у всьому світі не змінилася суттєво протягом останніх 200 років, в той час як інформаційна ера вимагає нових підходів із застосуванням ІТ-технологій.
- Дрібні справи, включаючи адміністративні правопорушення, можна легко вирішити за допомогою системи онлайн вирішення спорів.
- У випадках, пов'язаних із вразливими та малозабезпеченими категоріями клієнтів, що передбачають обмежені кошти для залучення адвоката або обмежену здатність представляти свої інтереси, онлайн вирішення спорів може стати ідеальним рішенням.
- Онлайн вирішення спорів може значно скоротити кількість нерозглянутих судами справ, особливо стосовно дрібних випадків, що дозволить суддям зосередити свою увагу на більш складних та трудомістких справах.
- У майбутньому врегулювання спорів все більше буде відбуватися в режимі онлайн із залученням людей, які в кінцевому підсумку віддають перевагу Інтернет-технологіям перед особистим спілкуванням.
- Нонлайн вирішення спорів сприяє доступу до правосуддя та більшій прозорості суддів.

Частина 6: Практичне застосування онлайн врегулювання спорів: *Demand Justice*

Джеремі Ойніно, співзасновник та керівник *Demand Justice*

- Система онлайн вирішення спорів може забезпечити просту та зручну платформу для підготовки і подання малих судових позовів.
- Задоволення користувачів залежить не тільки від кількості виграних справ (82%), але й від відчуття, що самі сторони відігравали безпосередню роль у вирішенні власних справ.
- Заохочення громадян представляти свої інтереси в суді будує довіру до судової влади.
- Будьте готові до опору від адвокатів та юристів.
- ІТ-рішення, які забезпечують дешевші та якісніші послуги для сторін спору, повинні мотивувати адвокатів підвищувати їхню ефективність. Адвокатура повинна розуміти, що її монополія є не привілеєм, а гарантом надання якісних послуг.

Частина 7: Практичне застосування онлайн врегулювання спорів: *Youstice* Якуб Клімеш, виконавчий директор, та Філіп Тврдон, спеціаліст з інформаційних технологій, *Yourstice*

- Моделі онлайн вирішення спорів можуть бути гнучкими та включати в себе інструменти управління скаргами, що пропонують вбудований модуль медіації.
- Послуги онлайн вирішення спорів на базі Cloud не потребують встановлення та гарантійного обслуговування.
- Онлайн вирішення спорів запобігає ескалації спорів.
- Поінформованість щодо онлайн вирішення спорів залишається дуже низькою.
- Важливо надати сторонам можливість висловитись.
- Онлайн вирішення спорів зменшує завантаженість судів судовими справами і сприяє швидшому та менш стресовому вирішенню суперечок.

Частина 8: Онлайн вирішення спорів в Україні: *PINKY Solutions*

- Спори, що виникають у зв'язку з електронною торгівлею, також повинні мати можливість бути врегульованими в режимі онлайн.
- В Україні ринок електронної комерції швидко зростає, проте кількість пов'язаних з ним судових справ є надзвичайно низькою.
- Онлайн вирішення спорів може скоротити час врегулювання спорів та покращити доступ до правосуддя тим, хто не має коштів для найму адвоката.
- Онлайн вирішення спорів не є широко відомим в Україні і користується обмеженою підтримкою.

Загальні висновки

- Програми онлайн вирішення спорів в Україні повинні зосереджуватися на досудовому врегулювання спорів, цивільних справах загального характеру, питаннях сімейного права, справах про інтелектуальну власність, а також розробці стандартизованих онлайн зразків та форм.
- Незважаючи на всю свою важливість, приватні системи для онлайн вирішення спорів не покращать загальний доступ до правосуддя, оскільки вони заповнюють лише вакуум, створений традиційною системою правосуддя.
- Немає необхідності чекати, доки з'являться додаткові кошти, кращі ІТ-рішення або відповідна правова база. Необхідно починати працювати над впровадженням онлайн вирішення спорів вже сьогодні, використовуючи наявні інструменти та ресурси.