



ПРОЕКТ «СПРАВЕДЛИВЕ ПРАВОСУДДЯ»

ІНСТИТУТ
ПРИКЛАДНИХ
ГУМАНІТАРНИХ
ДОСЛІДЖЕНЬ

ОЦІНКА РІВНЯ ЗАДОВОЛЕНOSTІ ГРОМАДЯН ЩОДО ОКРЕМИХ АСПЕКТІВ ФУНКЦІОНУВАННЯ СУДІВ

АНАЛІТИЧНИЙ ЗВІТ

ГОСПОДАРСЬКИЙ СУД ДНІПРОПЕТРОВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Харків, 2012

Оцінка рівня задоволеності громадян щодо окремих аспектів функціонування судів: Господарського суду Дніпропетровської області: звіт за результатами дослідження/ Проект USAID «Справедливе правосуддя», Харківська міська громадська організація «Інститут прикладних гуманітарних досліджень», І.Підкуркова, В.Кохан. – Харків, 2012.

У виданні представлено результати опитування громадської думки з використанням методики карток громадянського звітування щодо оцінки якості окремих аспектів діяльності Господарського суду Дніпропетровської області, що проводилось у 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, 2012

© Проект USAID “Справедливе правосуддя”, 2012

© ХМГО “Інститут прикладних гуманітарних досліджень”, 2012

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
1. МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ.....	4
1.1. Організація опитування.....	5
2. РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ У ГОСПОДАРЬКОМУ СУДІ ДНІПРОПЕТРОВСЬКОЇ ОБЛАСТІ.....	6
2.1. Узагальнюючі оцінки якості роботи суду.....	6
2.2. Оцінка якості за окремими вимірами.....	7
2.3. Пропозиції респондентів щодо підвищення якості.....	13
2.4. Висновки та рекомендації.....	15
3. ДОДАТКИ.....	15

ВСТУП

Звіт містить результати дослідження громадського сприйняття роботи Господарського суду Дніпропетровської області, яке було проведене громадською організацією «Інститут прикладних гуманітарних досліджень» з червня по липень 2012 р. на основі методології карток громадянського звітування (надалі – «КГЗ»), що є інструментом зовнішньої оцінки якості роботи суду.

1.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 визначити 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.

1.1. 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.

У червні – липні 2012 року групою спеціально підготовлених інтерв'юерів опитані 121 респонденти - відвідувачі Господарського суду Дніпропетровської області. Опитування здійснювалось у м. Дніпропетровськ 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 Господарського суду Дніпропетровської області. Отримані в ході дискусії коментарі взято до уваги при підготовці аналітичного звіту за результатами дослідження.

2. РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ В ГОСПОДАРСЬКОМУ СУДІ ДНІПРОПЕТРОВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Преамбула: Загальна інформація про суд

Господарський суд Дніпропетровської області розташований за адресою: м. Дніпропетровськ, вул. Куйбишева, 1А. Загальна площа приміщення складає 2000,200 м². Технічний стан приміщення незадовільний. Зали судових засідань відсутні.

З 01.01.2012 р. по 30.06.2012 р. надійшло 5330 заяв про порушення справи, з яких було порушено 3486.

Штат суддів складає 44 особи. Середня кількість справ на одного суддю – 142.

Кількість працівників апарату суду – 154.

Загальна кількість державних комп'ютерів у суді – 217, з них з доступом до Інтернет – 175.

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. Особливістю вікової структури опитаних є відсутність людей похилого віку. Респонденти у віці 18-25 років склали 16,5%, у віці 26-39 років – 62,0%, у віці 40-59 років – 21,5%.

Стать. Чоловіки складають 55,4%, жінки – 44,6%.

Рівень освіти. Переважна більшість респондентів мають повну вищу освіту – 89,3% (навіть, дві – 2,5%) Базову вищу мають 4,1%, середню та неповну середню – 4,1%. Наявність вищої *юридичної* освіти відзначили у себе 80% опитаних.

Місце проживання. 47,9% відвідувачів суду проживають у Дніпропетровську, тобто місті, де розташований суд, 52,1% - в іншому населеному пункті.

Майновий статус. За самоідентифікацією більшість респондентів є людьми із середнім статком (66,9%). Нижче середнього статку та бідними вважають себе відповідно 24,8% та 3,3%. Заможними назвали себе 5,0% респондентів.

Наявність попереднього судового досвіду. 90,1% опитаних є досвідченими учасниками судового процесу, які неодноразово брали в ньому участь. Причому, 81,0% - 6 разів і більше. Відзначили, що це їх перший судовий процес лише 9,1%.

Процесуальний статус та стадія процесу. 75,2% респондентів представляють у суді іншу особу (є адвокатом, юрист-консультантом), 22,3% - особисто себе. У переважній більшості (68,6%) справа знаходиться в процесі розгляду, у 15,7% розгляд справи ще не розпочато, ще у 15,7% розгляд справи завершено.

Обізнаність з роботою суду та суддів в цілому. 88,4% зазначили, що вони цілком або загалом обізнані з роботою суду та суддів. Це є природнім, враховуючи освітні характеристики респондентів та їх попередній судовий досвід. 9,1% є майже не обізнаними в роботі суду, 2,5% - зовсім не обізнані.

2.1. УЗАГАЛЬНЮЮЧІ ОЦІНКИ ЯКОСТІ РОБОТИ СУДУ

В дослідженні було використано дві площини оцінювання роботи суду: узагальнюючі 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.

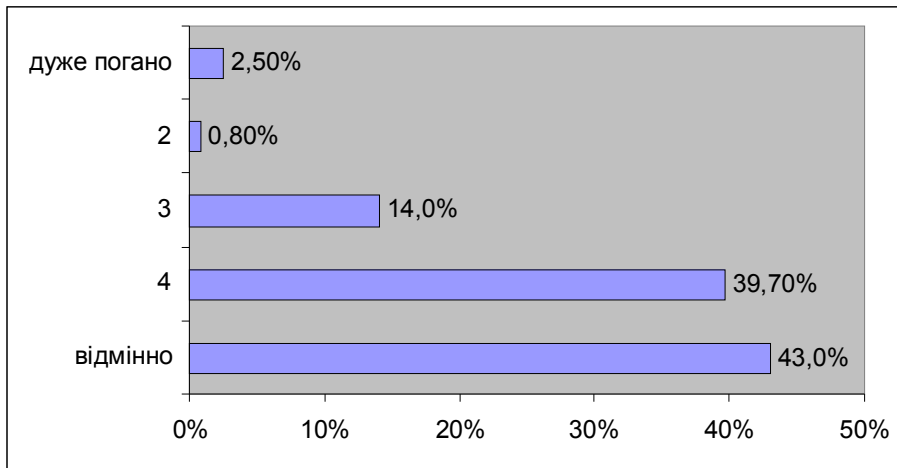


Рис. 2.1. Загальна оцінка якості роботи суду

На Рис. 2.1 показано розподіл оцінок, які надавались респондентами. Результати свідчать, що загалом робота Господарського суду Дніпропетровської області оцінена респондентами позитивно: більше 80% оцінили її як добру та відмінну, 14% - як задовільну, близько 3% - як незадовільну. Середній бал даного виміру склав 4,2.

Очікування та реальні враження від візиту до суду

Аналізуючи відповіді на запитання про враження від візиту до суду, слід зазначити, що, в основному вони відповідають очікуванням 73% відвідувачів Господарського суду Дніпропетровської області. Кращі, ніж очікували, враження мають 10% опитаних, гірші, ніж очікували – 9%.

2.3. ОЦІНКА ЯКОСТІ ЗА ОКРЕМИМИ ВИМІРАМИ

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

1. доступність суду;
2. зручність та комфортність перебування у суді;
3. повнота та ясність інформації;
4. якість роботи працівників апарату суду;
5. дотримання термінів судового розгляду;
6. якість роботи суддів.

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

Доступність суду

Доступність суду належить до досить проблематичних складових оцінки. Цей показник є в більшості об'єктивним, однак він має суттєве значення у формуванні загальної оцінки. Перше враження особи, яка звертається до суду, виникає у зв'язку з тим, чи є проблеми з пошуком його місцезнаходження, можливістю безперешкодно та легко до нього дістатися, в тому числі громадським транспортом.

На думку опитаних під час нашого дослідження, Господарський суд Дніпропетровської області майже не має проблем з територіальною доступністю.

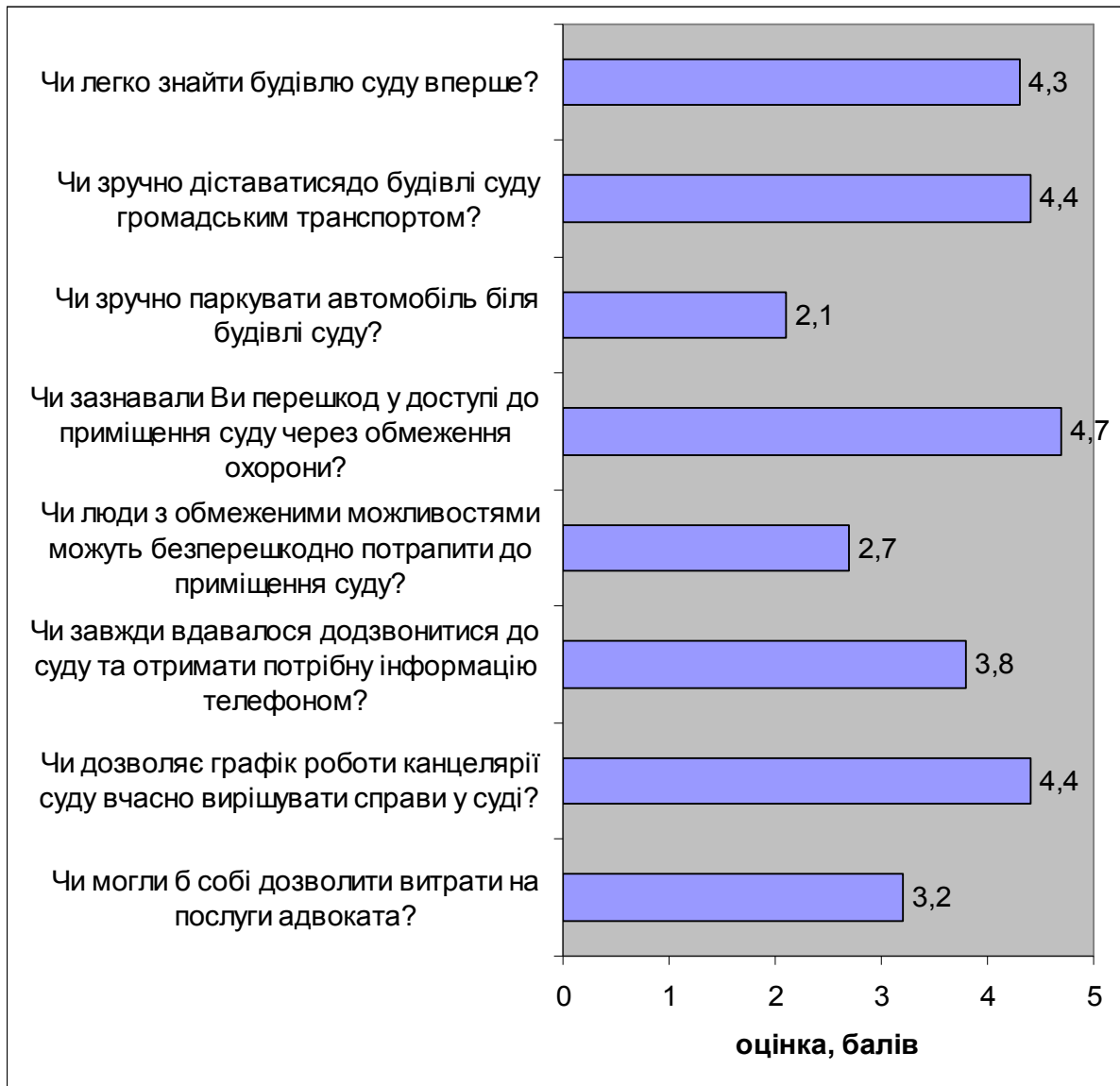


Рис. 2.2. Доступність суду

Середній бал даного виміру склав 3,7.

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

- Господарський суд Дніпропетровської області відповідає ознаці територіальної доступності: він має досить зручне розташування (близько 95% респондентів не мала проблем з пошуком його будівлі вперше), і діставатися до будівлі суду громадським транспортом зручно (на думку майже 90% опитаних);
- Серед відвідувачів суду, які приїхали на власному авто, понад 50% мають незручності з паркуванням автомобілю;
- Проблемним є питання про фізичний доступ людей з обмеженими можливостями до приміщення суду. Так, більше половини опитаних відзначають, що люди з обмеженими можливостями не можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися його послугами;
- Позитивним є результат відповідей на запитання про графік роботи канцелярії суду. 95,9% респондентів відзначають, що в цілому графік роботи канцелярії дозволяє вчасно та безперешкодно вирішувати справи у суді;

- Понад 55% користувачів судових послуг відзначають, що до суду досить легко додзвонитися та отримати потрібну інформацію телефоном. Про існування проблем в цьому аспекті наголошують лише близько 11% опитаних;
- Недоступною послугою для 24,8% відвідувачів суду є можливість дозволити собі витрати на послуги адвоката.

Зручність та комфортність перебування у суді

Важливим виміром, що характеризує якість роботи суду і впливає на її оцінку відвідувачами суду, є те, чи зручно та комфортно почуває себе особа у приміщенні суду.

Стан зручності та комфортності розкривається через певні чинники, зокрема, наявність місць для очікування та оформлення документів, існування і стан місць загального користування тощо.

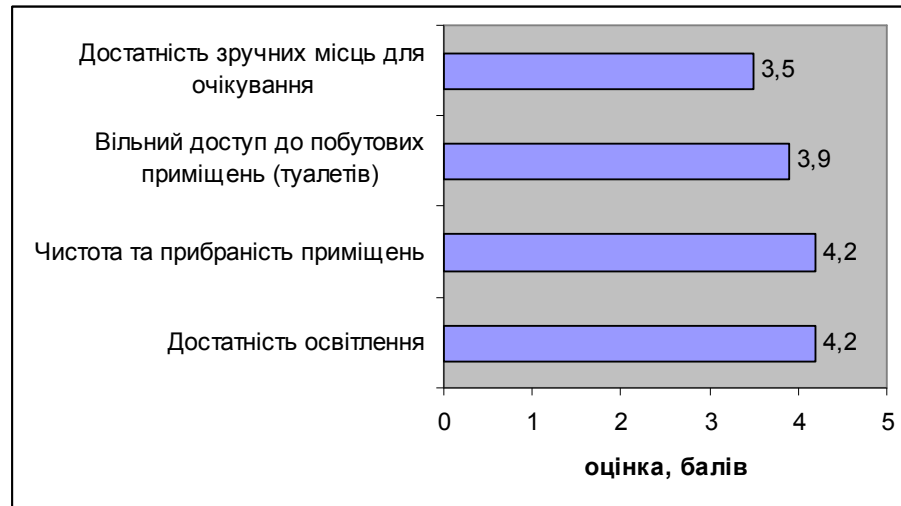


Рис. 2.3. Зручність та комфортність перебування у суді

За результатами нашого дослідження, люди почувають себе у приміщенні Господарського суду Дніпропетровської області досить комфортно. Загальний бал даного виміру склав 3,9.

Приміщення суду світлі, чисті та прибрані. У суді наявні місця для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання, на думку близько 80% опитаних. Але їх недостатньо, і вони не є досить зручними, як зазначають 22,4% респондентів.

Повнота та ясність інформації

На оцінку якості роботи суду впливає і такий важливий чинник, як наявність інформації про структуру та організацію роботи суду, графіки розгляду справ, вимоги до документів тощо. Загальне уявлення про середні оцінки респондентів дає Рис. 2.4.



Рис. 2.4. Повнота та ясність інформації

Як можна побачити на рис. 2.4, Господарський суд Дніпропетровської області в цілому задовольняє показнику повноти та ясності інформації. Середній бал даного виміру склав 4,1.

У суді наявні зручно розташовані інформаційні стенди, вказівники розташування кабінетів та залів судових засідань тощо.

Найнижчі оцінки виміру отримали індикатори наявної інформації щодо зразків документів та щодо призначених до розгляду справ. Так, 15,7% респондентів відзначають недостатність інформації про справи, що призначені до розгляду, і 14,8% незадоволені інформацією про зразки документів (заяв, клопотань тощо).

62,8% відвідувачів Господарського суду Дніпропетровської області користувались сторінкою суду в Інтернет. Майже всі вони лишилися в тому або іншому ступені задоволеними наявною там інформацією. Не знайшли в Інтернеті відповідей на необхідні запитання лише близько 8% опитаних.

Якість роботи працівників апарату суду є суттєвим чинником формування загальної оцінки якості роботи суду. Уявлення про цей вимір дає Рис. 2.5.

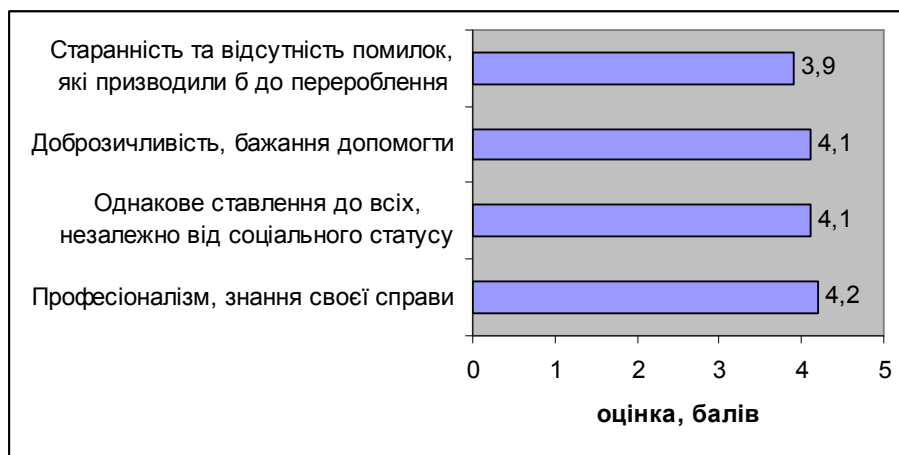


Рис. 2.5. Якість роботи працівників апарату суду

За результатами дослідження більшість респондентів загалом добре оцінюють якість роботи працівників апарату Господарського суду Дніпропетровської області. Середній бал даного виміру склав 4,1.

Відвідувачі суду відзначають високий ступінь професіональних якостей працівників апарату: 98,4% наголошують на професіоналізмі та знанні своєї справи, 91,7% - на тому, що працівники суду працювали досить старанно та не припускалися помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків.

Поведінка працівників апарату суду відповідає загалом етичним вимогам. На думку 95,9% опитаних працівники суду зазвичай є доброзичливими, чемними, готовими допомогти. Характерним для них є і однакове ставлення до всіх відвідувачів суду, незалежно від їх соціального статусу.

Дотримання термінів судового розгляду - вимір, який характеризує вчасність та порядок головних моментів судового розгляду. Він розкривається через низку ознак, які впливають на своєчасний, відповідний розкладу розгляд справ: вчасне отримання повісток, вчасне ознайомлення з матеріалами справи, вчасний (без затримок і перенесень) початок судового засідання.

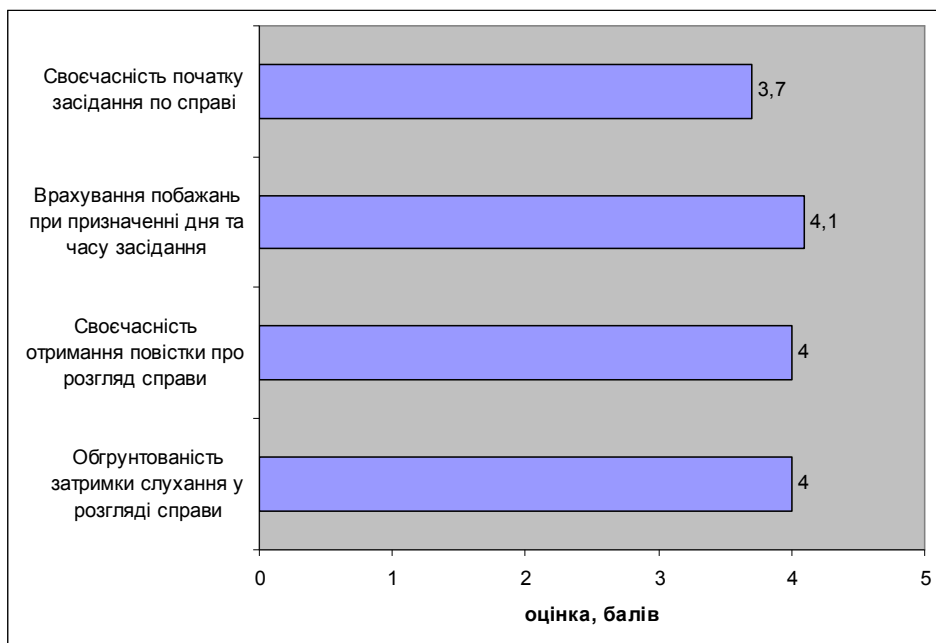


Рис. 2.6. Дотримання термінів судового розгляду

Середній бал даного виміру склав 4. Дані, представлені на Рис. 2.6, дозволяють зробити наступні висновки:

- Засідання по справі в Господарському суді Дніпропетровської області не завжди розпочинаються вчасно, відповідно до графіку. На цьому наголошують близько 40% респондентів, 18,6% з яких вказують на суттєві затримки;

- Більшість опитаних (91,1%) вважають обґрунтованими причини затримки або перенесення слухань справи;

- Понад 90% респондентів відзначають, що при призначенні дня та часу засідання по справі було враховано їх побажання щодо цього.

Якість роботи судді.

Цей вимір передбачає аналіз за кількома індикаторами, що характеризують різні аспекти роботи суддів у сприйнятті учасників процесу. На Рис. 2.7. можна побачити середні оцінки цих індикаторів.

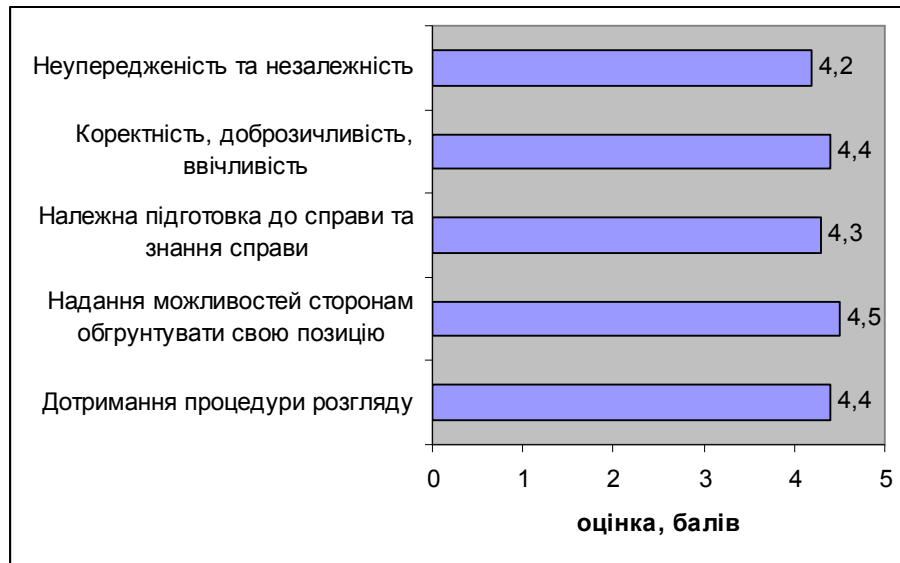


Рис. 2.7. Якість роботи судді

Середній бал даного виміру склав 4,4.

Дані, представлені на Рис. 2.7, дозволяють зробити висновок про загальну позитивну оцінку якості роботи суддів Господарського суду Дніпропетровської області. Основні висновки за результатами аналізу показників є такими:

- Переважна більшість суддів в цілому дотримуються загальної етики поведінки: 97,1% опитаних визнають, що суддя ставився до них коректно, ввічливо, з повагою;
- Позитивно була оцінена і поведінка суддів у судовому процесі в контексті дотримання ними певних процесуальних вимог. Так, 96,1% респондентів зазначили, що суддя дотримувався процедури судового розгляду, більше 90% наголошують на тому, що сторонам була надана можливість обґрунтувати свою позицію та прокоментувати заяву протилежної сторони;
- 96,1% учасників судового процесу відзначають належну підготовку судді до справи та знання справи;
- Характерною ознакою суддів є неупередженість та незалежність в процесі розгляду справи та при винесенні рішення, на думку більше 90% опитаних.

Якість судового рішення

На час проведення опитування близько 20% респондентів вже отримали рішення по справі. З них – 73,7% на користь респондента, 26,3% - ні.

Рішення оскаржувати збираються всі, не на чию користь воно було винесено.

За результатами дослідження, зміст судових рішень Господарського суду Дніпропетровської області викладений доступною, зрозумілою мовою та є достатньо обґрунтованим (на думку близько 90% респондентів).

Але існують деякі проблеми, пов'язані з оперативністю видачі рішень. Так, як зазначили 10,0% респондентів, рішення іноді видаються невчасно, з затримкою.

2.4. ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ РОБОТИ СУДУ

Аналіз важливості вимірів якості

Одним із завдань дослідження було визначення рейтингу важливості окремих вимірів роботи суду. Респондентам пропонувалось присвоїти вимірам цифри від 1 до 6, де «1» - найбільш важливий, що суттєво впливає на якість роботи суду, 6 – найменш важливий. На наступному рисунку представлені результати, що показують уявлення респондентів щодо пріоритетних напрямків вдосконалення роботи суду.

За результатами опитування, найбільш значущим в роботі суду, з точки зору респондентів, є вимір «якість роботи судді». Останнє місце в рейтингу посідає «доступність суду».

Таблиця 1. Рейтинг важливості окремих вимірів роботи суду

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

Пропозиції щодо змін, які необхідно запровадити 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 щодо конкретних змін

<i>Виміри якості</i>	<i>Пропозиції щодо покращення</i>
Якість роботи судді	Дотримання незалежності та неупередженості судді при розгляді справи; Забезпечити повноту, доступність, обґрунтованість судових рішень
Дотримання термінів судового розгляду	Надати можливість через Інтернет узгоджувати дату та час судових засідань; Враховувати реальний час слухання; Краще фінансувати поштові відправлення; Забезпечити отримання рішення суду вчасно

Повнота та ясність інформації	Збільшити обсяг довідкової інформації про суд; На інформаційній дошці розміщати зразки заяв, інформацію про справи
Зручність та комфортність перебування у суді	Збільшити зал судових засідань; Встановити кондиціонери в коридорах; Зробити ремонт приміщення

ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

Отримані емпіричними факти, що були виявлені під час опитувань дозволяють зробити наступні **висновки**:

- *Загальна оцінка* якості роботи суду є досить високою : лише 3,2% опитаних визнають роботу суду «незадовільною», а переважна більшість (82,7%) оцінюють її на «добре» та «відмінно». Разом з тим за окремими вимірами виділяться певні проблеми.
- 13,2% опитаних визнають дії охорони суду такими, що обмежують доступність суду для відвідувачів суду.
- В суді відчувається недостатність приміщень (місць) для очікування чи роботи з документами відвідувачами, на що вказують 22,0% опитаних.
- Стан приміщень частина відвідувачів визнає незадовільною, вказуючи на необхідність *“проведення ремонту, встановлення кондиціонерів в місцях очікувань, коридорах, покращення ситуації з туалетами ”*.
- Значна частина опитаних (18,6%) вказують на те, що графіки розгляду справ часто порушуються (зазначається, що «засідання розпочинаються не завжди вчасно», «при плануванні не враховується реальний час, потрібний для розгляду», тощо).
- Приміщення суду не пристосовані для прийому відвідувачів з обмеженими можливостями (на це звертають увагу більше половини опитаних - 52,9%).
- Досить помітна частина опитаних зазначила, що в процесі розгляду справ відчувалась упередженість суддів (такі оцінки дали 6,9% опитаних).
- 11,3% опитаних мали проблеми з отриманням інформації по телефону, що може свідчити або про неналежні дії працівників апарату або ж про перевантаженість телефонних каналів.

На підставі цих даних можуть бути запропоновані наступні **рекомендації**, як засоби вирішення чи певного ослаблення гостроти виявлених проблем:

- Активізувати зусилля по покращенню стану приміщень, зосередившись на наступних завданнях:а) забезпечити можливість доступу до суду відвідувачів з обмеженими можливостями (встановити пандуси, тощо);б) провести ремонт приміщень; в) вивчити необхідність та можливість встановлення кондиціонерів в місцях скупчення відвідувачів;
- 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;
- Забезпечити додаткову інформацію при вході до суду про умови допуску до приміщень та повноваження підрозділу охорони, провести обговорення даних опитувань з представниками підрозділу судової міліції;
- Звернути увагу суддів на наявність негативного сприйняття відвідувачами поведінки суддів, що сприймається як прояв упередженості;
- Провести інструктаж працівників апарату, що відповідають на телефонні дзвінки, вивчити можливість використання додаткових телефонних ліній;

- Розробити рекомендації щодо планування графіку розгляду (зокрема, в частині прогнозування можливої тривалості слухань), встановити контроль за дотриманням графіку; вивчити можливість використання сайту для узгодження графіків розгляду.

3. ДОДАТКИ

РОЗПОДІЛ ВІДПОВІДЕЙ РЕСПОНДЕНТІВ НА ЗАПИТАННЯ АНКЕТИ (у %)

БЛОК 1. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РЕСПОНДЕНТА

ГСДО – господарський суд Дніпропетровської області

1. Вік		ГСДО
18-25 років	1	16,5
26-39 років	2	62,0
40-59 років	3	21,5
60 років і старші	4	0

2. Рівень освіти		ГСДО
Середня та неповна середня	1	4,1
Базова вища	2	4,1
Повна вища	3	89,3
Інше	4	2,5

3. Стать		ГСДО
Чоловіча	1	55,4
Жіноча	2	44,6

4. Наявність вищої юридичної освіти		ГСДО
Так	1	80,2
Ні	2	19,8

5. Де Ви проживаєте?		ГСДО
В населеному пункті, де розташований цей суд	1	47,9
В іншому населеному пункті	2	52,1

6. У суді Ви представляєте:		ГСДО
Особисто себе (є позивачем / відповідачем / свідком / потерпілим)	1	22,3
Іншу особу (є адвокатом, юрист-консультантом)	2	75,2
Інше	3	2,5

7. Ви вважаєте себе?		ГСДО
Бідним	1	3,3
Нижче середнього статку	2	24,8
Середнього статку	3	66,9
Заможним	4	5,0

8. Як часто Ви були учасником судового розгляду?		ГСДО
Це мій перший судовий процес	1	9,9
2-5 разів	2	9,1
6 разів і більше	3	81,0

9. На якій стадії розгляду знаходиться Ваша справа?		ГСДО
Розгляд справи ще не розпочато	1	15,7
Справа знаходиться в процесі розгляду	2	68,6
Розгляд справи завершено (винесено рішення)	3	15,7

10. Який ступінь Вашої обізнаності з роботою суду та суддів в цілому?		ГСДО
Зовсім не обізнаний	1	2,5
Майже не обізнаний	2	9,1
Загалом обізнаний	3	47,9
Цілком обізнаний	4	40,5

11. Оцініть, будь ласка, за 5-бальною шкалою, якість роботи цього суду:		ГСДО
Дуже погано	1	2,5
2	2	0,8
3	3	14,0
4	4	39,7
відмінно	5	43,0

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

ДОСТУПНІСТЬ СУДУ		ГСДО
12. Чи було Вам легко знайти будівлю суду вперше?	1	3,3
	2	1,7
	3	13,2
	4	21,5
	5	60,3
13. Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом?	1	1,7
	2	2,5
	3	6,6
	4	26,4
	5	51,2
	9	11,6
14. Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду?	1	40,3
	2	14,5
	3	12,9
	4	7,3
	5	8,1

15. Чи зазнавали Ви певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони?		ГСДО
Так	1	13,2
Ні	2	86,8

16. Як ви вважаєте, чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду?	1	25,6
	2	27,3
	3	18,2
	4	14,0
	5	14,9
17. Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію телефоном?	1	3,3
	2	8,3
	3	20,7
	4	33,1
	5	29,8
	9	5,0

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.)?	1	0
	2	4,1
	3	8,3
	4	26,4
	5	61,2
19. Чи могли би Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) у разі необхідності?	1	14,9
	2	9,9
	3	23,1
	4	13,2
	5	20,7
	9	18,2

**ЗРУЧНІСТЬ ТА КОМФОРТНІСТЬ
ПЕРЕБУВАННЯ У СУДІ**

		ГСДО
20. Чи є характерним для приміщення суду: достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання?	1	5,0
	2	17,4
	3	29,8
	4	23,1
	5	24,8
21. Чи є характерним для приміщення суду: вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)?	1	5,8
	2	6,6
	3	16,5
	4	34,7
	5	36,4
22. Чи є характерним для приміщення суду: чистота та прибраність приміщень?	1	1,7
	2	1,7
	3	13,2
	4	38,8
	5	44,6
23. Чи є характерним для приміщення суду: достатність освітлення?	1	0
	2	3,3
	3	17,4
	4	37,2
	5	42,1

ПОВНОТА ТА ЯСНІСТЬ ІНФОРМАЦІЇ

		ГСДО
24. Чи зручно у суді розташовані інформаційні стенди (дошки об'яв)?	1	1,7
	2	6,6
	3	18,2
	4	30,6
	5	43,0
Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо:		
25. - розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень	1	1,7
	2	4,1
	3	13,2
	4	28,9
	5	52,1

26. - правил допуску в суд та перебування в ньому	1	1,7
	2	3,3
	3	8,3
	4	33,9
	5	52,9
27. - справ, що призначені до розгляду	1	5,8
	2	9,9
	3	13,2
	4	28,9
	5	42,1
28. - зразків документів (заяв, клопотань, тощо)	1	4,1
	2	10,7
	3	19,8
	4	28,1
	5	37,2
29. - порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів	1	3,3
	2	6,6
	3	12,4
	4	33,1
	5	44,6
30. Чи знайшли Ви на сторінці суду потрібну для Вас інформацію?	1	5,3
	2	2,6
	3	10,5
	4	28,9
	5	52,6

**СПРИЙНЯТТЯ РОБОТИ ПРАЦІВНИКІВ
АПАРАТУ СУДУ**

	ГСДО	
31. Чи працівники суду працювали старанно та не припускалися помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків?	1	4,1
	2	4,1
	3	19,8
	4	40,5
	5	31,4
Чи виявили працівники суду такі риси:		
32. - доброзичливість, повага, бажання допомогти?	1	2,5
	2	1,7
	3	15,7
	4	40,5
	5	39,7
33. - однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу?	1	3,3
	2	3,3
	3	12,4
	4	38,0
	5	43,0
34. - професіоналізм, знання своєї справи?	1	0,8
	2	0,8
	3	18,2
	4	33,9
	5	46,3

ДОТРИМАННЯ ТЕРМІНІВ СУДОВОГО РОЗГЛЯДУ		ГСДО
35. Чи вчасно (відповідно до графіку) розпочалося останнє засідання по Вашій справі?	1	9,8
	2	8,8
	3	17,6
	4	25,5
	5	38,2
36. Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання?	1	5,9
	2	2,9
	3	16,7
	4	25,5
	5	49,0
37. Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи?	1	2,9
	2	10,8
	3	14,7
	4	26,5
	5	45,1
38. Чи вважаєте Ви обґрунтованими затримки/перенесення слухань у розгляді Вашої справи?	1	4,9
	2	3,9
	3	12,7
	4	38,2
	5	40,2

СПРИЙНЯТТЯ РОБОТИ СУДДІВ		ГСДО
Чи було характерним для судді:		
39. - неупередженість та незалежність (суддя не піддався зовнішньому тиску, якщо такий був)?	1	4,9
	2	2,0
	3	14,7
	4	27,5
	5	51,0
40. - коректність, доброзичливість, ввічливість?	1	2,0
	2	1,0
	3	10,8
	4	29,4
	5	56,9
41. - належна підготовка до справи та знання справи?	1	0
	2	3,9
	3	15,7
	4	27,5
	5	52,9
42. - надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію?	1	1,0
	2	0
	3	9,8
	4	30,4
	5	58,8
43. - дотримання процедури розгляду?	1	1,0
	2	2,9
	3	9,8

	4	27,5
	5	58,8

ЯКІСТЬ СУДОВОГО РІШЕННЯ		
44. Чи рішення по Вашій справі було на Вашу користь?	Так	73,7
	Ні	26,3
45. Чи плануєте Ви оскаржувати рішення по Вашій справі?	Так	31,6
	Ні	68,4
46. Чи отримали Ви повний текст рішення по Вашій справі?	Так	52,6
	Ні	47,4
47. Чи вчасно Ви отримали повний текст рішення по Вашій справі?	Так	90,0
	Ні	10,0
48. Чи було рішення викладено легкою, доступною для розуміння мовою?	1	0
	2	10,0
	3	30,0
	4	10,0
	5	50,0
49. На Вашу думку, чи було рішення по Вашій справі добре обгрунтованим?	1	10,0
	2	0
	3	0
	4	20,0
	5	70,0

БЛОК 3. ЗМІНИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

		ГСДО
50. Як Ви вважаєте, чи наявні матеріально-технічні ресурси забезпечують потреби працівників суду для ефективного виконання своїх обов'язків	Так	55,0
	Ні	30,0
	КН	15,0

51. Скажіть будь ласка, яким є Ваші враження від візиту до суду сьогодні у порівнянні з Вашими очікуваннями?		
Кращі, ніж очікував	1	10,0
Гірші, ніж очікував	2	8,0
Відповідають очікуванням	3	72,5
КН	4	8,8

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