



USAID
ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ

ПРОЕКТ "УКРАЇНА: ВЕРХОВЕНСТВО ПРАВА"



Черкаська обласна організація
Комітету виборців України

ОЦІНКА РІВНЯ ЗАДОВОЛЕНOSTІ ГРОМАДЯН ЯКІСТЮ ОКРЕМИХ
АСПЕКТІВ ФУНКЦІОНУВАННЯ ЧОРНОБАЇВСЬКОГО РАЙОННОГО
СУДУ
АНАЛІТИЧНИЙ ЗВІТ

ЧЕРКАСИ, 2010

Оцінка рівня задоволеності громадян якістю окремих аспектів функціонування Чорнобаївського районного суду Черкаської області. Звіт за результатами дослідження /Проект USAID “Україна: верховенство права”; Черкаська обласна організація Комітету виборців України; Юлія Седик, Марина Огай, Олександр Сердюк, Володимир Присяжнюк, Сергій Пасічник, Максим Михлик. – Черкаси, 2010.

У виданні представлено результати опитування громадської думки за методикою карток громадянського звітування щодо оцінки якості окремих аспектів діяльності Чорнобаївського районного суду Черкаської області. Дослідження було здійснене Черкаською обласною організацією Комітету виборців України в рамках пілотної програми опитувань відвідувачів щодо якості функціонування в період з 31 липня 2009 року по 31 березня 2010 року, що здійснювалася за підтримки проекту USAID “Україна: верховенство права”. Видання призначене 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.



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

UKRAINE RULE OF LAW PROJECT

Ця публікація була здійснена за підтримки Агентства США з міжнародного розвитку (USAID). Погляди авторів, викладенні у цьому виданні, не обов'язково відображають погляди Агентства США з міжнародного розвитку або уряду Сполучених Штатів Америки

© USAID, 2010

© Проект USAID “Україна: верховенство права”, 2010

© Черкаська обласна організація Комітету виборців України, 2010

ЗМІСТ

ВСТУП	
Розділ 1. МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ	
Розділ 3. РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ В ЧОРНОБАЇВСЬКОМУ РАЙОННОМУ СУДІ ЧЕРКАСЬКОЇ ОБЛАСТІ.....	
3.1 Узагальнюючі оцінки якості роботи суду.....	
3.2 Оцінка якості за окремими вимірами.....	
3.3 Пропозиції респондентів щодо підвищення якості роботи суду	
3.4 Висновки та рекомендації	
ДОДАТКИ	

ВСТУП

Періодичне реформування і вдосконалення судової системи належить до пріоритетних завдань в становленні реальної демократії в українському суспільстві. У дискусіях про стан судочинства використовується різна, часто суперечлива, інформація про показники функціонування судових органів. Неможливо отримати адекватне уявлення про стан судочинства лише на основі офіційної статистики, оскільки тут завжди є ризик однобічного погляду та неможливість отримати реакцію учасників судового розгляду на якість судового провадження. А саме в такій реакції досить часто знаходить найбільш реальне відображення рівень задоволення суттєвих суспільних очікувань щодо діяльності суду. Що й формує стереотипне бачення судової гілки влади у пересічних громадян. Тому важливим стає використання методологій, які дозволяють визначати якість діяльності суду через показники суб'єктивних оцінок судового розгляду особами, що є його безпосередніми учасниками.

В основу дослідження якості роботи Чорнобаївського районного суду Черкаської області було покладено методологію карток громадянського звітування.

Це став перший подібний проект у Черкаській області, в якому застосування знайшла саме методологія карток громадського звітування. Більше того, запит на проведення моніторингу ініціював сам Чорнобаївський суд. Відрадно і показово для інших судів і всього суспільства, що саме ця інстанція зробила справді демократичний жест у розвитку системи взаємовідносин.

На противагу традиційним соціологічним опитуванням громадської думки методологія карток громадського звітування (далі – КГЗ) передбачає тісну співпрацю між тими, хто забезпечує функціонування суду, тобто, суддями, працівниками апарату суду, керівництвом судових установ, та тими, хто безпосередньо бере участь в судових провадженнях. Тобто ці опитування стосуються лише тих, хто безпосередньо мав чи має досвід вирішення справи в суді. Новацією є і спосіб формування програми та інструментарію такого дослідження. Спільно із представниками судів, було визначено ті аспекти функціонування судів, які можуть бути оцінені з боку громадськості, а також розроблено сам інструментарій картку громадянського звітування – анкету, до якої увійшло близько 40 запитань, які стосувалися сприйняття громадянами діяльності суду. Необхідно зауважити, що таке опитування не є всебічною оцінкою діяльності суду, всіх його аспектів, оскільки це потребує використання широкого спектру методів та залучення різних суб'єктів оцінювання, наприклад, самих суддів, адвокатів, науковців, тощо. Методологія КГЗ дає оцінку з боку громадян, змістом якої є уявлення про їх суб'єктивне сприйняття того, наскільки комфортно вони почувалися в суді, наскільки повною та зрозумілою була інформація, отримана ними в суді, наскільки вони задоволені швидкістю вирішення справи, зрозумілістю винесеного рішення, та іншими питаннями, які насправді й формують думку громадянина про суд. Оскільки такі оцінки отримуються від тих, хто є безпосереднім учасником судового процесу, це особливо важливо для подолання спрощених уявлень про суспільні оцінки діяльності суду, які досить часто можна знайти в масштабних соціологічних дослідженнях думок населення України. Результати таких соціологічних опитувань дають уявлення не стільки про реальні проблеми судової системи, скільки про поширеність певних стереотипів масової свідомості, найчастіше негативних та створених засобами масової свідомості та політиками. Зрозуміло, що на такій інформаційній основі важко визначити конкретні завдання щодо поліпшення роботи конкретних судів.

Практична користь методології КГЗ полягає в можливості використання отриманих результатів в адмініструванні судової системи, створенні передумов для того, щоб суди могли більш повно та адекватно врахувати думку громадян, і в умовах навіть недостатнього фінансування, недостатньо чіткого адміністрування судової гілки влади, розбіжностей в законодавстві, а найголовніше, за умов існуючого тиску на судову владу, зробити суд більш відкритим для людей, більш зрозумілим, підвищити довіру до суду як до надійної і ефективної державної інституції.

Розділ 1. МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

Дослідження якості функціонування судів здійснювалося із використанням методології карток громадянського звітування. Ця методологія, хоча і базується на використанні традиційного для соціологічних досліджень методу опитування, за своїми завданнями та організацією відрізняється від наукових соціологічних досліджень. Фактично, це форма громадського контролю за якістю функціонування судової системи.

Загальною метою таких досліджень, що визначає також і особливості методів та прийомів збору та аналізу інформації, є надання судам та суспільству інформації про стан судочинства та визначення шляхів подолання існуючих проблем. Разом з тим, такі дослідження дають надійну інформацію та є результативні лише за наступних умов: а) їх методологія враховує стандарти емпіричних соціальних досліджень та реалії судової системи; б) існує ефективна взаємодія та дієва комунікація судів з громадськістю, зокрема, неурядовими організаціями та ЗМІ, на основі взаємної довіри; в) існує неупереджене ставлення до результатів; г) поєднано зусилля експертів, юристів, соціологів та громадськості.

Метою даного етапу дослідження було проведення оцінки якості окремих аспектів функціонування суду з використанням методології карток громадянського звітування, що дало можливість не тільки виробити та надати рекомендації судовим установам щодо покращення їх діяльності, але також завершити роботу над формуванням методології карток громадянського звітування в її застосуванні при оцінюванні діяльності суду.

Відповідно до мети в ході дослідження ставилися та вирішувалися такі **завдання**:

1. Завершення адаптації методології карток громадського звітування до завдань оцінки якості роботи суду на місцевому рівні, у відповідності до потреб конкретних пілотних судів та з урахуванням досвіду застосування методології КГЗ під час реалізації першого раунду досліджень у 2008 році;
2. Формування робочих груп для проведення дослідження (підбір персоналу та волонтерів, навчання, розробка інструкцій тощо);
3. Проведення опитувань учасників судового процесу та отримання інформації за ключовими вимірами якості роботи суду, її узагальнення та аналіз;
4. Ідентифікація чинників, що впливають на відмінності у оцінках учасниками судового процесу окремих вимірів якості;
5. Визначення можливих напрямків вдосконалення роботи суду «очима» учасників судового процесу
6. Розроблення та апробація рекомендацій щодо змін у пілотних судах;
7. Поширення інформації про результати дослідження та ініціювання їх обговорення в конкретних судах та громадськістю.

1.1. Підходи до оцінювання якості роботи суду

Суттєвою проблемою в розробці методології оцінювання було те, що в Україні визначення принципів та методів, технологічних засобів оцінювання якості роботи суду є завданням актуальним, однак остаточно не реалізованим в практичній площині. Фактично використовуються лише ті підходи, що були визначені ще за радянських часів: оцінка роботи суддів та судів за кількістю скасованих чи змінених рішень, скарг чи дисциплінарних проваджень тощо. Тому підхід, який було використано дослідженні, є новацією, що базується на поєднанні як українського контексту так і кращого світового досвіду.

Дослідження базується на **алгоритмі оцінки**, що є його теоретичною концепцією, відображає його цілі та завдання та є стандартним (універсальним), тобто придатним для різних ситуацій оцінювання якості діяльності суду. Такий алгоритм може бути застосовано для оцінки наступних ситуацій: судової системи в цілому, діяльності судів окремих регіонів, спеціалізованих судів певного типу, діяльності одного чи декількох судів, практики розгляду певної категорій справ, можливо навіть - діяльності окремих суддів.

Ключовими елементами такого алгоритму є **критерії оцінки (надалі – виміри якості) та індикатори**.

Виміри якості (що є критеріями оцінки) відображають **стандарты якості у діяльності суду**, а змістом яких є суспільні очікування щодо судової діяльності в демократичному суспільстві. Саме тому в процедурах оцінювання зростає значення **критеріїв оцінювання**, які фактично є операціональним або технологічним формулюванням суспільних стандартів якості роботи суду. В сучасних дискусіях про ідеологічні та концептуальні основи оцінювання якості роботи суду цей аспект отримує пояснення на основі виділення системного інтегрованого бачення таких суспільних очікувань в ідеї **досконалого суду** (ідея досконалого суду, або court excellence, відображена в багатьох сучасних західних моделях оцінки якості функціонування судів з метою вдосконалення процесів управління, контролю, та планування у судах).

Досвід показує, що проблема стандартів постає в суспільній дискусії про судочинство тоді, коли виникає усвідомлення непродуктивності простого фокусування уваги на кризових явищах в судовій системі без пошуку відповіді на питання про те, що ж таке суд в демократичному суспільстві і як він має функціонувати задля того, щоб громадяни відчували його як реальний інструмент захисту цінностей такого суспільства. Не існує єдиного та універсального визначення таких стандартів. В кожній країні вони розробляються з урахуванням її специфіки. Однак, вони не можуть суперечити фундаментальним правам людини на справедливий суд, принципам демократичного управління, загальним етичним стандартам суддівської професії, тощо. Такі базові положення містяться в міжнародно-правових документах (перш за все, в міжнародних та регіональних конвенціях про права людини), в документах, що відносяться до так званого «м'якого міжнародного права» (висновки, рекомендації, резолюції тощо міжнародних та міжурядових органів), в конституціях та загалом національному законодавстві.

Світовий досвід дає приклади різних підходів до формулювання таких стандартів. Наприклад, в США ще з початку 80-х років на різних рівнях судової системи йде активна діяльність з розробки та впровадження таких стандартів. Досить ефективним інструментом є Стандарти Діяльності Судів Першої Інстанції (Trial Court Performance Standards, розроблені в США майже двадцять років тому), що поступово трансформувалися в 10 CourtTools, або 10 Інструментів оцінки суду.

Майже два десятиріччя аналогічні розробки йдуть в Європі, як на рівні міжурядових органів (перш за все, Ради Європи) так і на національному рівні (наприклад, виміри якості, розроблені пілотним проектом оцінки діяльності судів Апеляційного Округу Рованіємі (Фінляндія), а також Оцінковий Лист, розроблений у 2008 році Європейською комісією з питань ефективності правосуддя (СЕРЕJ). На сьогодні, створений та існує Міжнародний Консорціум з Досконалості Суду, до якого входять Світовий банк, Національний центр судів штатів, Підпорядковані суди Сінгапуру, Австралазійський інститут судового врядування, та інші організації, 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. На сьогодні, створені Міжнародні засади досконалості суду, які є модельною методологією оцінки та покращень діяльності, спеціально сконструйованою для використання самими судами. Однак, навіть за наявності численних підходів та напрацювань, немає підстав говорити, що існує чітка та однозначна відповідь про те, що таке стандарти діяльності суду.

Для України визначення стандартів є актуальним завданням, яке лише починає обговорюватись в практичній площині. Це пояснюється зокрема тим, в публічному та політичному дискурсі про судову систему домінує тематика її структури та механізмів функціонування, залишаючи маргіальною проблему результатів діяльності судів. Однак зростаюча занепокоєність суспільства і самих суддів станом справ в судовій системі, а особливо зменшенням рівня суспільної довіри до судів викликає намагання визначитись в реалістичних та практично корисних стандартах діяльності суду. Ця діяльність в Україні перебуває лише на початковій стадії. Але при цьому важливо врахувати досвід інших країн, не повторюючи їх помилок чи зайвих кроків, отримати оптимальний досвід.

Показники (індикатори) оцінки діяльності суду. Показник конкретизує стандарт, робить можливим його вимір та визначення проявів та проблем питань в реалізації. За формою показник може мати різний характер: питання анкети, статичний показник, вид поведінки, частота події, наявність чи відсутність якихось фактів, тощо. Кожен стандарт розкривається через систему показників. Однак їх кількість не може бути надмірною.

В міжнародній практиці існують декілька підходів до оцінювання якості роботи суду. При цьому, завжди визначаються такі питання: хто здійснює оцінку, які при цьому застосовуються стандарти та виміри, які при цьому використовуються методи збору інформації, а також шляхи подальшого використання такої оцінки. Така оцінка може мати дві основні процедури, кожна з яких в свою чергу може передбачати використання різних методів. По-перше, внутрішня оцінка (як «самооцінка судів»), що відбувається в межах судової системи та використовує методи, релевантні системі організації та координації судової системи. По-друге, зовнішня оцінка, що передбачає оцінку діяльності судів державою чи громадянським суспільством. Саме до останнього типу оцінювання належать дослідження за методологією КГЗ.

Однак, механічне використання (запозичення) існуючих підходів навряд чи може бути виправданим. Необхідно знайти такі підходи, що відповідають українському контексту. Перш за все, це стосується визначення критеріїв та показників оцінювання.

В рамках пілотного проекту розглядалися наступні критерії /виміри якості /: *Доступність судової інформації, Територіальна доступність суду, Фінансова доступність суду, Відкритість Добросовісність Безпечність Зручність Повага та ввічливість Оптимальність термінів Незалежність та неупередженість суддів Справедливість Компетентність.* Цей перелік був створений на основі

аналізу загальних принципів функціонування суду, в демократичному суспільстві, з урахуванням особливостей їх відображення в українському законодавстві.

Однак з можливих вимірів якості та релевантних щодо них показників було виділено лише ті, які могли бути використані при опитуванні громадян – відвідувачів суду. Треба зауважити, що всебічна оцінка діяльності суду передбачає використання різних методів щодо окремих вимірів. Щодо деяких із них, цілком придатним є метод опитувань громадян. Інші, можуть бути використані, наприклад, за допомогою аналізу внутрішніх інструкцій, положень, що регулюють роботу суду, або за допомогою опитувань самих працівників суду, та ін.

Ступінь відповідності якості роботи суду наведеним стандартам можна оцінити тільки за умови застосування комплексного підходу у дослідженні, охоплюючи всіх учасників судового процесу: суддів, працівників судового апарату, відвідувачів суду (позивачів, відповідачів, представників сторін) та ін. Дослідження кожної окремої категорії, забезпечить в повній мірі можливість виміряти ступінь реального втілення відповідних стандартів.

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.

Як вже було зазначено, не всі з існуючих стандартів можна виміряти через опитування відвідувачів суду. Тому в ході дослідження було проведено ряд фокус-групових дискусій, за результатами яких розроблено систему вимірів та відповідні ним індикатори, які дозволяють адекватно оцінювати якість роботи суду саме через категорію відвідувачів.

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.1.)

Таблиця 1. Основні виміри щодо оцінки якості роботи суду

<i>Вимір</i>	<i>Індикатори</i>
1. Територіальна доступність суду	Легкість вперше знайти будівлю суду Зручність діставатися до будівлі суду громадським транспортом
2. Зручність та комфортність перебування у суді	Відчуття комфортності перебування у приміщенні суду Достатність зручних місць для очікування та оформлення документів, ознайомлення з матеріалами та підготовки до слухання Чистота та прибраність приміщення суду Врахування потреб громадян з обмеженими можливостями щодо безперешкодного потрапляння до суду і користуватися послугами суду Зручність графіку роботи канцелярії суду для вирішення справ у суді

<i>Вимір</i>	<i>Індикатори</i>
3. Повнота, доступність та ясність інформації	Зручність розташування інформаційних стендів 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 Доступність необхідної інформації на сторінці суду в Інтернеті
4. Прийнятність платежів	Прийнятність офіційної суми витрат, пов'язаної з зверненням до суду Доступність послуг адвоката у разі необхідності
5. Дотримання термінів судового розгляду	Вчасність розпочатого слухання Врахування побажань при призначенні дня та часу засідання Своєчасне отримання повісток та повідомлень про розгляд справи Обґрунтованість затримки/перенесення слухання у розгляді справи Своєчасність ознайомлення з матеріалами справи
6. Сприйняття роботи працівників апарату суду	Старанність у роботі працівників суду 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
7. Сприйняття роботи судді	Сприйняття ставлення судді до учасників процесу як коректного та ввічливого Сприйняття ступеню підготовленості судді до розгляду конкретної справи Дотримання суддею процедури судового розгляду справи Надання можливості прокоментувати заяву протилежної сторони Надання можливості обґрунтувати свою позицію під час слухання справи Відчуття незалежної та неупередженої роботи судді, без зовнішнього тиску Своєчасність отримання рішення по справі Доступність та зрозумілість тексту рішення Обґрунтованість рішення

1.2. Організація дослідження.

Дослідження з оцінки рівня задоволеності громадян якістю окремих аспектів функціонування Чорнобаївського районного суду Черкаської області проводила Черкаська обласна організація.

Дослідження проводилось поетапно.

Етапи опитування

- Проведення перед початком опитування двох фокус-груп: з відвідувачами та працівниками апарату суду. Попередній аналіз головних проблем Чорнобаївського районного суду дозволив розставити акценти у запитаннях, які потім постали в анкеті;
- Проведення двох тренінгів для волонтерів (інтерв'юерів, які мали проводити опитування) і операторів вводу даних з анкет;
- Організація опитування в Чорнобаївському районному суді;
- Введення даних з анкет;
- Обробка даних, підготовка аналітичного звіту.

З результатами опитування проведено фокус-групові дискусії з представниками апарату суду з метою обговорення основних результатів опитування та напрацювання практичних рекомендацій щодо покращення якості роботи судів.

Для забезпечення введення анкет в рамках проекту була розроблена та активно використовувалась програма CSPro 3.3. Статистичний аналіз даних здійснено за допомогою програмного забезпечення SPSS 17.

Завершальним етапом дослідження стало оприлюднення результатів опитування серед зацікавлених сторін та ініціювання заходів щодо провадження рекомендацій за результатами опитування.

3. РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ В ЧОРНОБАЇВСЬКОМУ РАЙОННОМУ СУДІ¹

▪ Преамбула: Загальна інформація про суд

Чорнобаївський районний суд Черкаської області – з 2006 року визнаний Державною судовою адміністрацією України, як модельний суд.

Це двохповерховий будинок площею 1129 м², що розташований на центральній вулиці смт. Чорнобай (вул. Леніна 134).

Напрямки (функції) діяльності суду :

- здійснення правосуддя в кримінальних справах;
- здійснення правосуддя в цивільних справах;
- здійснення правосуддя в адміністративних справах;
- здійснення правосуддя в інших судових справах;
- розгляд і вирішення звернень громадян відповідно до компетенції суду, передбаченої законодавством України.

Принципи діяльності суду:

1. Принцип ефективності: якісний розгляд всіх судових справ у найкоротші терміни з мінімальними матеріальними та кадровими витратами;
2. Принцип спеціалізації: всі підрозділи та посадові особи суду виконують різні локальні завдання;
3. Принцип єдності керівництва та контролю: встановлення лінійного типу безпосередньої підпорядкованості, за яким кожна посадова особа субординаційно підпорядкована тільки одному керівнику;

Кількість справ за видами, за 2009 рік:

- 371- справ кримінального судочинства;
- 280 – справ адміністративного судочинства;
- 2852 – справ адміністративних правопорушень;
- 1456 – справ цивільного судочинства.

Штат працівників Чорнобаївського районного суду:

27 чоловік з них 5 суддів, 22 особи апарату суду.

Фактичне навантаження на одного суддю:

Кримінальні справи:

- 6,65 % - справ і матеріалів;
- 2,45 % - справ.

Адміністративні справи:

- 5,25 % - справ і матеріалів;
- 5,04 % – справ.

Цивільні справи:

- 25,45 % - справ і матеріалів;
- 23,85 % – справ.

¹ За можливістю в аналізі та висновках додавати обґрунтування/пояснення, базуючись на результатах фокус-групових дискусій.

Адміністративні правопорушення:

52,40 % - справ і матеріалів.

Матеріально-технічний стан:

29 комп'ютерів з них 29 підключених до локальної мережі та Інтернету.

Зали судових засідань облаштовані сучасними меблями. Наявні окремі кабінети для суддів. 4 зали судових засідань обладнані технічними засобами фіксування судового процесу «Камертон», «Оберіг».

▪ Соціально-демографічні та процесуальні характеристики учасників судового розгляду

Стать. Чоловіки складають 48 %, а жінки 52 %.

Вік. Особливістю вікової структури опитаних є домінування осіб середньої вікової та старшої категорій (більше 70 %). Респонденти у віці 18-25 років складають 13 %, у віці 26-39 років – 33 %, у віці 40-59 років – 40 %, старші 60 років – 14 %.

Освіта. Серед респондентів переважають люди з вищою освітою (повну вищу мають 52 %, базову вищу – 24 %), з них – 13 % мають вищу юридичну освіту. Середню та неповну середню освіту мають 24 % опитаних.

Місце проживання. Більшість опитаних (73 %) мешкають в смт. Чорнобай, тобто в населеному пункті, де розташований суд. Однак і досить високим є відсоток людей (27 %), які проживають в іншому населеному пункті.

Майновий статус. За самоідентифікацією респондентів, основна їх частина – особи середнього достатку (57%). Близько половини опитаних визначили себе з невисоким рівнем матеріального достатку (бідними себе вважають 12%, людьми нижче середнього статку – 26%), і тільки 5,7% зазначили, що вони є заможними і багатими.

Наявність попереднього судового досвіду. Слід зазначити, що приблизно половина респондентів не має попереднього судового досвіду. Так, 57 % опитаних не брали участь у судовому процесі. 32,2 % опитаних брали участь від 2 до 5 разів у судових процесах, і 11% - 6 та більше разів.

Процесуальний статус, вид судового процесу та стадія процесу. Спеціалізація суду обумовлює те, що всі опитані брали участь в цивільному процесі (65 %). Більше двох третин (85 %) представляли особисто себе, близько третини (13 %) – іншу особу або суб'єкт. У переважної частини респондентів (44%) справа знаходиться в процесі розгляду. Приблизно однакова кількість осіб зазначила, що розгляд їх справи ще не розпочато (21%), та розгляд справи вже завершено (34%). Декілька відвідувачів суду прийшли до нього з причин касації або виправлення помилок у документах (0,5%).

3.1. УЗАГАЛЬНЮЮЧІ ОЦІНКИ ЯКОСТІ РОБОТИ СУДУ

1) Загальна оцінка якості роботи суду

Загалом відвідувачі суду оцінюють роботу Чорнобаївського суду добре (оцінка 4). Основна частина респондентів (42,7 %) на запитання щодо якості роботи суду відповіла «добре». Ще частина респондентів (35,5 %) відповіла «відмінно». І лише 15,6 % опитаних зазначили роботу Чорнобаївського районного суду, як «задовільно».

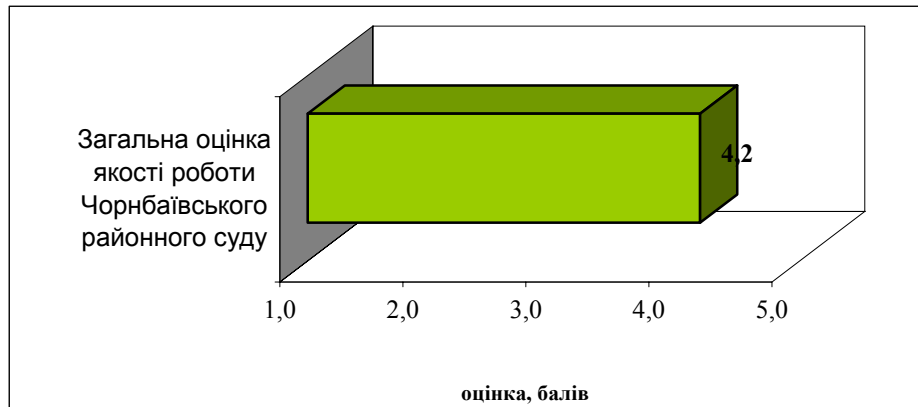


Рис. 3.1 Загальна оцінка якості роботи суду

Загалом на таку оцінку роботи Чорнобаївського суду вплинула переважуюча думка респондентів середнього і старшого віку (респонденти віком 26-39 років - 33,6 % та 40-59 років - 39,8 %).

Частка респондентів, які програли судові справи (14,5 %) не могла суттєво вплинути на загальну негативну оцінку суду. Респонденти, які виграли судові справи склали 32,5 %.

Цікаво, що думка опитаних в оцінці матеріально-технічного забезпечення Чорнобаївського районного суду поділилася приблизно навпіл. 49,8 % респондентів вважають, що цей суд забезпечений ресурсами, а 43,1 % респондентів – що ні.

▪ «Очікування та реальні враження від візиту до суду».

2) Враження від візиту до суду (очікування)

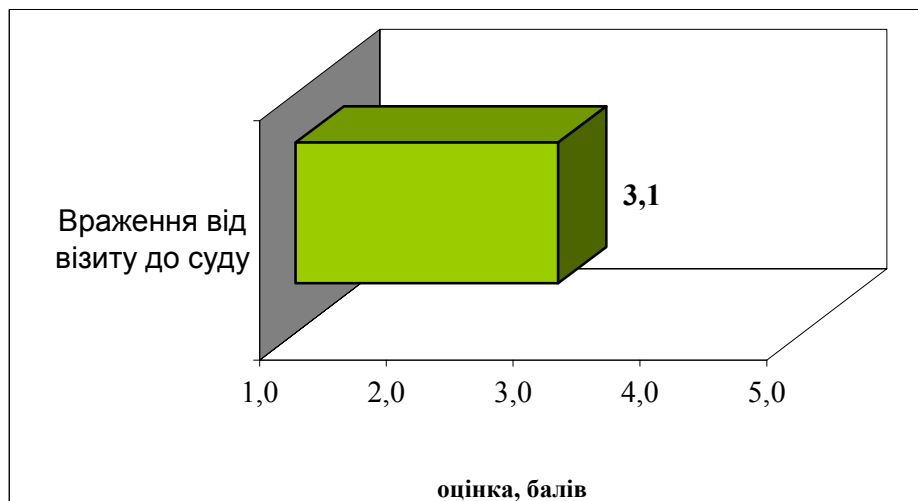


Рис. 3.2 Враження від візиту до суду (очікування)

У основної маси респондентів (47,9 %) враження від візиту до Чорнобаївського суду відповідало очікуванням. У 28 % опитаних враження склалися кращими, ніж вони очікували. Проте, у 24,2 % респондентів враження склалися гіршими, ніж вони передбачали.

Такі враження від візиту склалися у абсолютній більшості респондентів, які представляли у суді себе (85,8 %), а також у респондентів, які представляли в суді іншу особу (13,3 %).

3) Зміни якості роботи суду в цілому

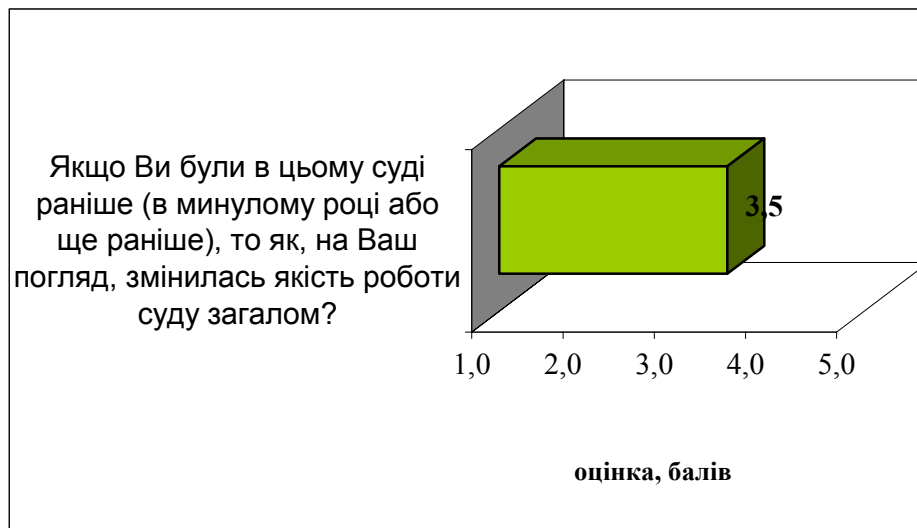


Рис. 3.3 Зміни якості роботи суду в цілому

Більшість респондентів (25,6 %), які були в Чорнобаївському районному суді раніше вважають, що якість роботи суду загалом залишилась без змін. Цікаво, що майже стільки ж респондентів (22,7 %) вважають, що якість роботи суду покращилась несуттєво. А 7,6 % респондентів відповіли, що якість роботи суду значно покращилась.

Відсоток опитаних, які вважають, що робота суду погіршилась – незначний (дещо погіршилась – 4,3 %, значно погіршилась – 1,4 %).

Велика доля респондентів, яким важко відповісти на це запитання – 12,8 %.

Проте, для більшості респондентів (56,9 %), візит до суду став першим судовим процесом. По 2-5 разів відвідували Чорнобаївський суд 32,2 % респондентів. І 6 та більше разів відвідували 10,9 % респондентів.

Абсолютна більшість респондентів (64,9 %) проходила цивільні процеси.

Також у більшості (44,1 %) судові справи ще не були розпочаті. У 34,1 % респондентів справи уже були завершені. А в 21,3 % респондентів – ще не розпочаті.

Більше половини опитаних (57,3 %), які відвідували цей суд раніше «не відчували жодних змін» після запровадження автоматизованої системи діловодства. Але 23,2 % респондентів відповіли, що «відчували позитивні зміни». В основному, покращення відбулося у «спрощенні і прискоренні процедури судових процесів».

Щодо негативних оцінок запровадження автоматизованого діловодства, то таких виявилось 6,2 %.

3.2. ОЦІНКА ЯКОСТІ ЗА ОКРЕМИМИ ВИМІРАМИ

Територіальна доступність суду належить до досить проблематичних складових в оцінці, оскільки вона не залежить від поточної діяльності суду (а є об'єктивною обставиною). Значення даного аспекту в оцінці діяльності суду полягає в тому, що воно формує перше враження у відвідувача про суд. Що стосується Чорнобаївського суду, то він на думку більшості респондентів розташований зручно (рис. 1).

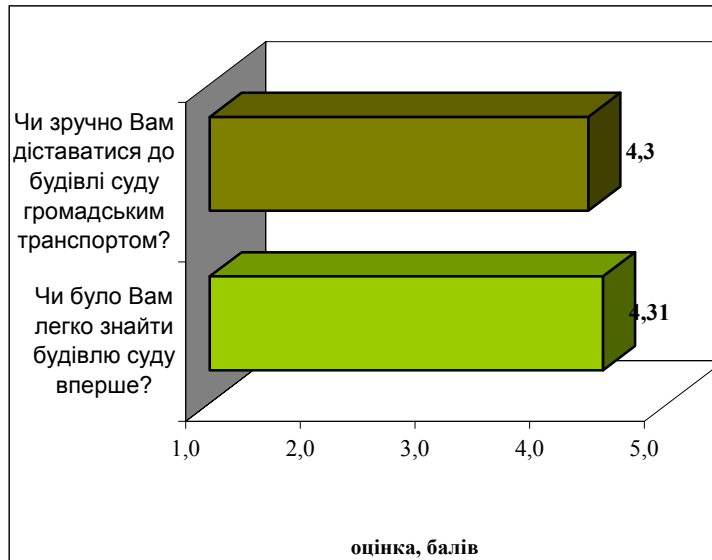


Рис. 3.4 Територіальна доступність суду

Так, для 44,1 % респондентів, які відповіли «цілком так», 39,8 % респондентів, які відповіли «скоріше так» знайти будівлю вперше було досить легко. І це не зважаючи на той факт, що основна маса респондентів середнього та старшого віку («від 40 до 59 років» - 39,8 % респондентів та 13,7 % респондентів – особи віком «від 60 років і старше»). Не вплинув негативним чином і той факт, що частина респондентів (27 %) проживає в іншому населеному пункті, ніж розташований суд. Оскільки на думку 44,1 % респондентів, які зазначають на зручності діставатись до будівлі суду, та 37,9 % респондентів, які схиляються до думки, що «до суду зручно дістатись громадським транспортом».

Характерною особливістю у визначенні Чорнобаївського районного суду доступним є те, що основна маса респондентів (56,8 % респондентів) за рівнем свого статку відносить себе до середнього статку. Але й для осіб, які вважають себе «нижче середнього статку» (25,5 %) та «бідними» (11,8 % респондентів) суд є територіально доступним.

Зручність та комфортність перебування у суді

Для переважної більшості опитаних (39,3 %) умови перебування в Чорнобаївському суді є комфортними. Для 20,9 % респондентів – «більш-менш».

47,9 % опитаних вважають, що в суді достатньо зручних місць для очікування, оформлення документів, ознайомлення з матеріалами та підготовки до слухання. А для 17,1 % респондентів – що «так і ні».

Більш, ніж половина усіх опитаних (54 %) вважає, що приміщення суду завжди є чистим і прибраним.

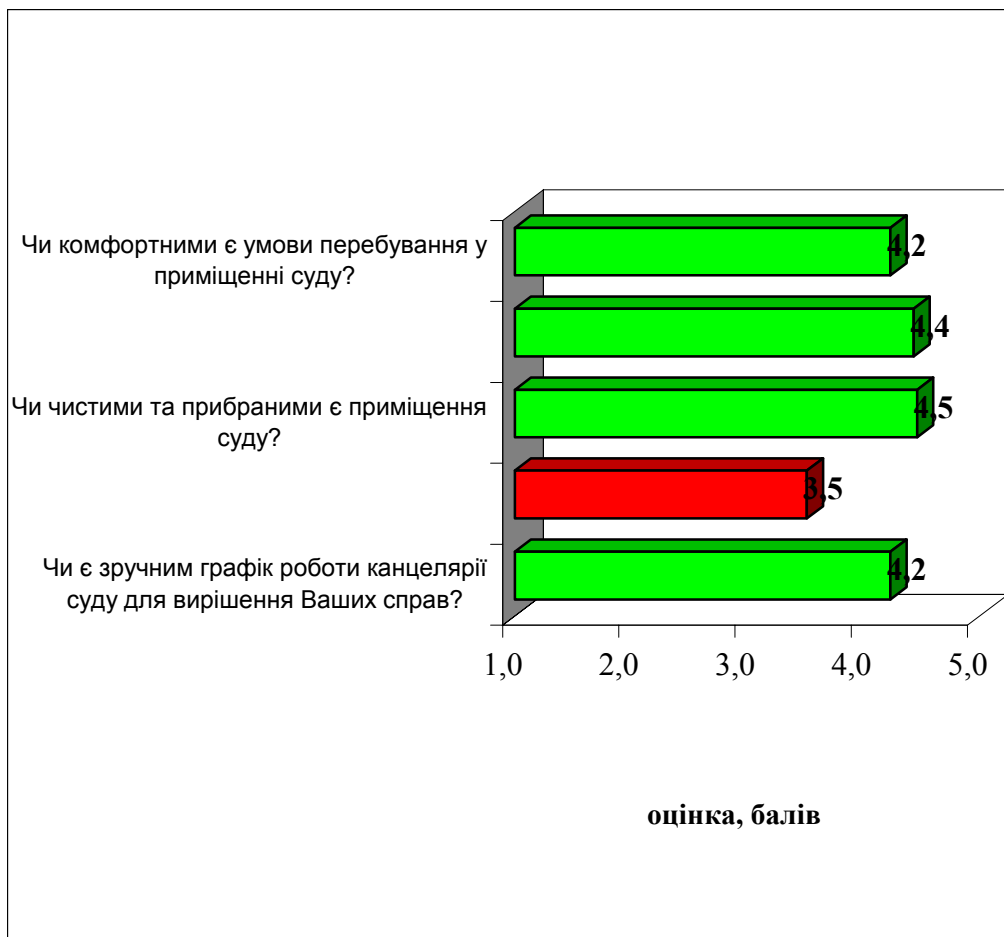


Рис. 3.5 Зручність та комфортність перебування у суді

Стосовно питання, чи Чорнобаївський суд може забезпечити потреби людей з обмеженими можливостями щодо безперешкодного потрапляння до приміщення суду і користування послугами суду, то думка респондентів розділилася. Більшість опитаних (25,1 %) вважають, що «скоріше так». Але великий відсоток респондентів (20,9 %) вважають, що «скоріше ні». А 14,2 % опитаних вважають, що це варіант «і так, і ні».

Щодо графіку роботи канцелярії суду, то існуючий для більшості опитаних (41,2 %) є цілком прийнятним.

Повнота, доступність та ясність інформації

Стосовно питання інформаційного насичення приміщення суду, його доступності та ясності, то більшість респондентів відгукнулися позитивно. На рахунок інформаційних стендів, то зручність їх розташування для відвідувачів є цілком прийнятною на думку 46,9 % опитаних. Радше є зручним розташування, ніж навпаки для 37,4 % опитаних. І більш-менш зручним розташуванням інформаційних стендів є для 12,8 % опитаних.

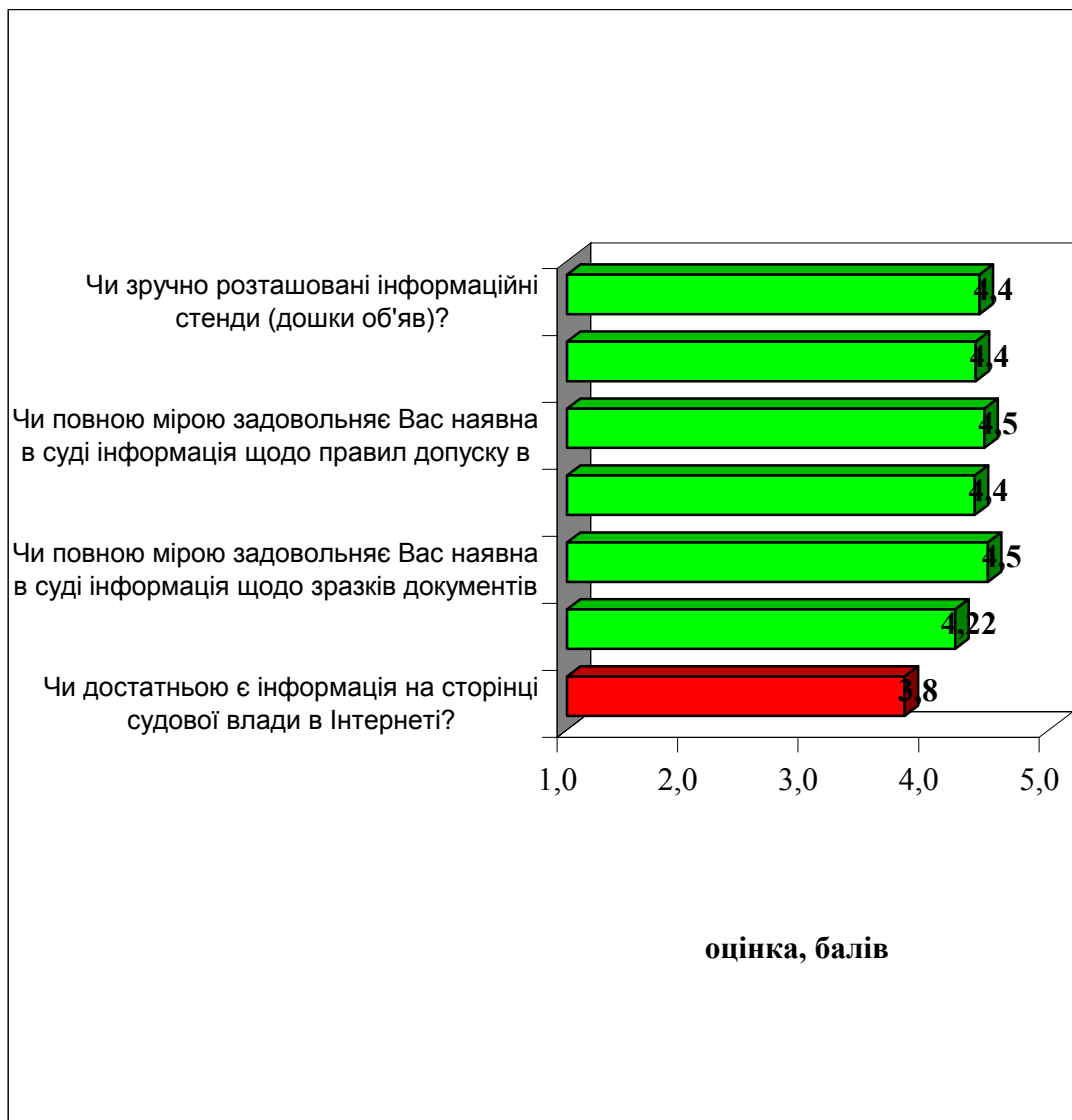


Рис. 3.6 Повнота, доступність та ясність інформації

Майже усіх респондентів повною мірою задовольняє:

- наявна в суді інформація щодо розташування кабінетів, залів судових засідань та інших приміщень («цілком так» - 45,5 %, «скоріше так» - 42,2 %);
- наявна в суді інформація щодо правил допуску в суд та перебування в ньому («цілком так» - 47,4 %, «скоріше так» - 40,3 %);
- наявна в суді інформація щодо справ, що призначені до розгляду («цілком так» - 47,9 %, «скоріше так» - 40,8 %);
- наявна в суді інформація щодо зразків документів (заяв, клопотань, тощо) («цілком так» - 52,6 %, «скоріше так» - 35,1 %);
- наявна в суді інформація щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів («цілком так» - 44,1%, «скоріше так» - 36 %).

Неоднозначною виявилася оцінка респондентами достатності інформації на сторінці судової влади в Інтернеті. Більшість вважає, що така інформація є достатньою («скоріше так» - 22,7 %, «цілком так» - 14,7 %). Але 12,8 % опитаних вважає, що «так і ні», а 15,6 % опитаних затрудняються відповісти. Категорію респондентів, які вважають, що інформація в Інтернеті не достатня склали: 5,2 % опитаних – «скоріше ні», 3,3 % - «цілком ні».

Прийнятність платежів

Для більшості опитаних сума витрат, пов'язаних зі зверненням до суду є і прийнятною, і ні водночас (26,5 %). Цікаво, що абсолютно прийнятні платежі для 16,6 % респондентів, і так само абсолютно, але неприйнятними платежі є для 12,8 % респондентів.

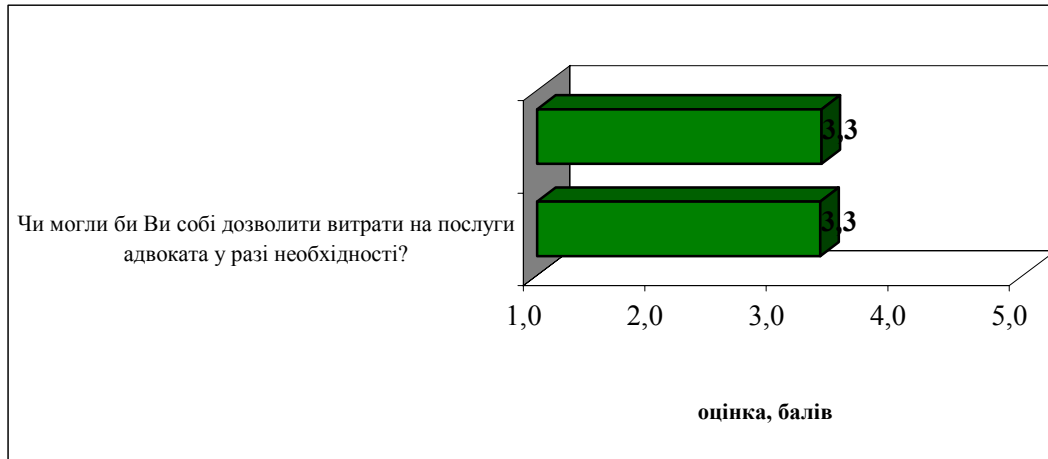


Рис. 3.7 Прийнятність платежів

У разі необхідності переважна більшість опитаних не змогла б дозволити собі послуги адвоката (19 %). Але 16,1 % опитаних цілком дозволили б собі таку послугу. І врешті-решт, 17,1 % опитаних відповіли «і так, і ні».

Такі відповіді можливо стануть логічними, коли ми згадаємо, яка категорія респондентів нам відповідала. В основному, це люди середнього та старшого віку (26-39 років – 33 %, 40-59 років – 40 %). І, звісно, основна їх частина – особи середнього достатку (57%). Близько половини опитаних визначили себе з невисоким рівнем матеріального достатку (бідними себе вважають 12%, людьми нижче середнього статку – 26%), і тільки 5,7% зазначили, що вони є заможними і багатими.

Дотримання термінів судового розгляду

Абсолютна більшість опитаних (85,1 %) стверджує, що судові процеси, які відбувалися в Чорнобаївському суді, розпочиналися вчасно. І побажання відвідувачів при корегуванні часу та дати судових справ теж враховувалися на думку 87.8 % респондентів.

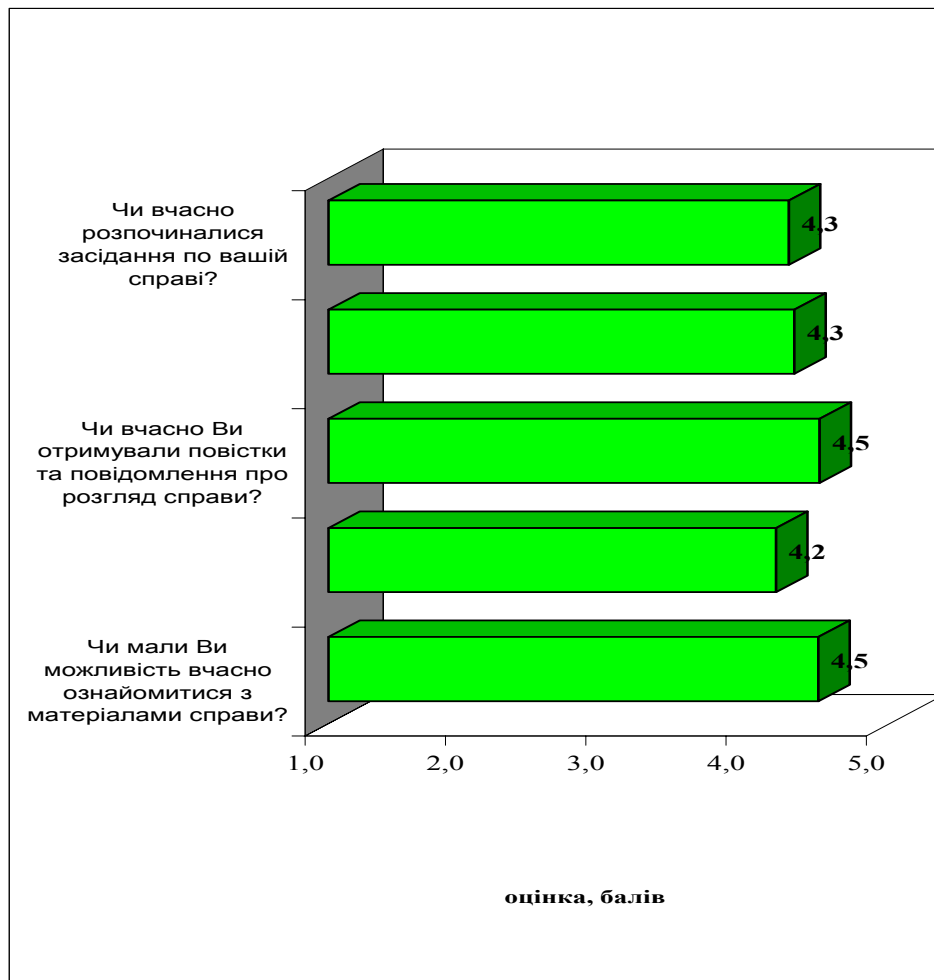


Рис. 3.8 Дотримання термінів судового розгляду

Сприйняття роботи працівників апарату

Більшість опитаних сприймає роботу працівників апарату суду, як старанну і без допущення помилок, які б привели до перероблення документів («цілком так» - 45 %, «скоріше так» - 40,3 %).

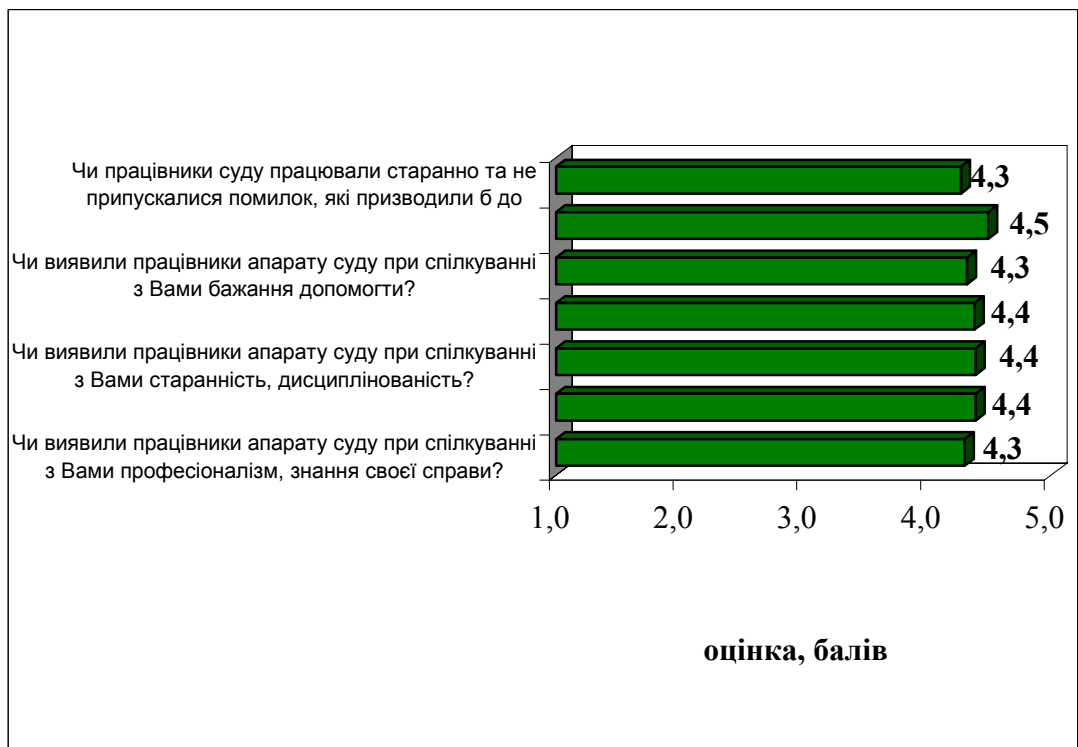


Рис. 3.9 Сприйняття роботи працівників апарату суду

Ще більше респондентів схильється до думки, що працівники апарату суду завжди виявляють доброзичливість та повагу при спілкуванні («цілком так» - 58,3 %, «скоріше так» - 33,6 %).

Також респонденти засвідчили, що працівники апарату суду виявили при спілкуванні з Вами однакове ставлення до всіх відвідувачів, незалежно від їхнього соціального статусу («цілком так» - 53,6 %, «скоріше так» - 35,5 %).

Основна маса опитаних вважає, що при спілкуванні працівники апарату суду виявляють професіоналізм та знання своєї справи («цілком так» - 48,3%, «скоріше так» - 36 %, «і так, і ні» - 12,3 %).

Цікаво, що такий рівень сприйняття роботи працівників апарату Чорнобаївського суду склався, в основному, у людей, які вперше завітали до суду (56,9 %), але з високим рівнем освіченості (51,7 % - повна вища освіта), хоч і з малою долею юридичної спеціальності (13,3 %).

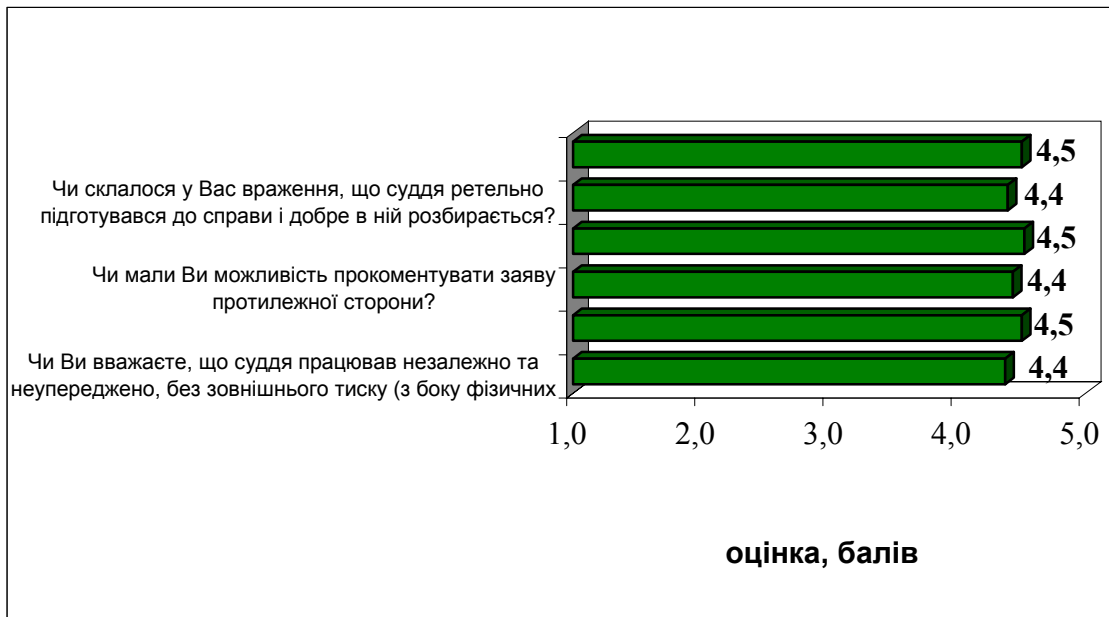


Рис. 3.10 Сприйняття роботи суддів

Стосовно роботи конкретно суддів, то у більшості респондентів склалося враження, що судді ставляться коректно, ввічливо та з повагою до всіх учасників процесів («цілком так» - 60,2 %).

На рахунок підготовки суддів до справ, то 52,4 % опитаних вважають, що вони справляються з своїми обов'язками. Ще 52,7 % респондентів стверджують, що мали можливість прокоментувати заяву протилежної сторони.

Половина усіх опитаних (50,6 %) вважає, що суддя працював незалежно та неупереджено, без зовнішнього тиску (з боку фізичних та юридичних осіб).

Це при тому, що більшість опитаних (86,7 %) не мають професійної юридичної освіти. А з судовою системою зіштовхнулися чи не вперше (56,9 %).

«Якість судового рішення»

Більшість усіх опитаних відвідувачів суду вчасно отримали рішення по своїм справам (39,2 %), які були викладені легкою, доступною для розуміння мовою (41 %). На 47 % респондентів, які отримали рішення суду, 32,5 % справ завершилося на їхню користь, а 14,5 % - ні.

А ще 53 % респондентів не отримали рішення суду. Серед ймовірних причин – велика доля респондентів, які вперше завітали до суду (56,9 %).

Цікаво, що респонденти, які отримали рішення суду не на свою користь (14,5 %) з повною готовністю і в такій же кількості ладні оскаржувати ці рішення (14,5 %). Відповідно, ті респонденти, які отримали рішення вже на свою користь, жодних претензій не мають (32,5 %).

3.3. ПРОПОЗИЦІЇ РЕСПОНДЕНТІВ ЩОДО ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ

Ключовим завданням дослідження було з'ясування ставлення респондентів до головних аспектів у реформуванні судової системи.

Таким чином, необхідно диференціювати напрацьовані рекомендації суду попри високу оцінку роботи цього суду. Тож, на основі відповідей респондентів, ми структурували за напрямками виміри якості, яким має відповідати суд.

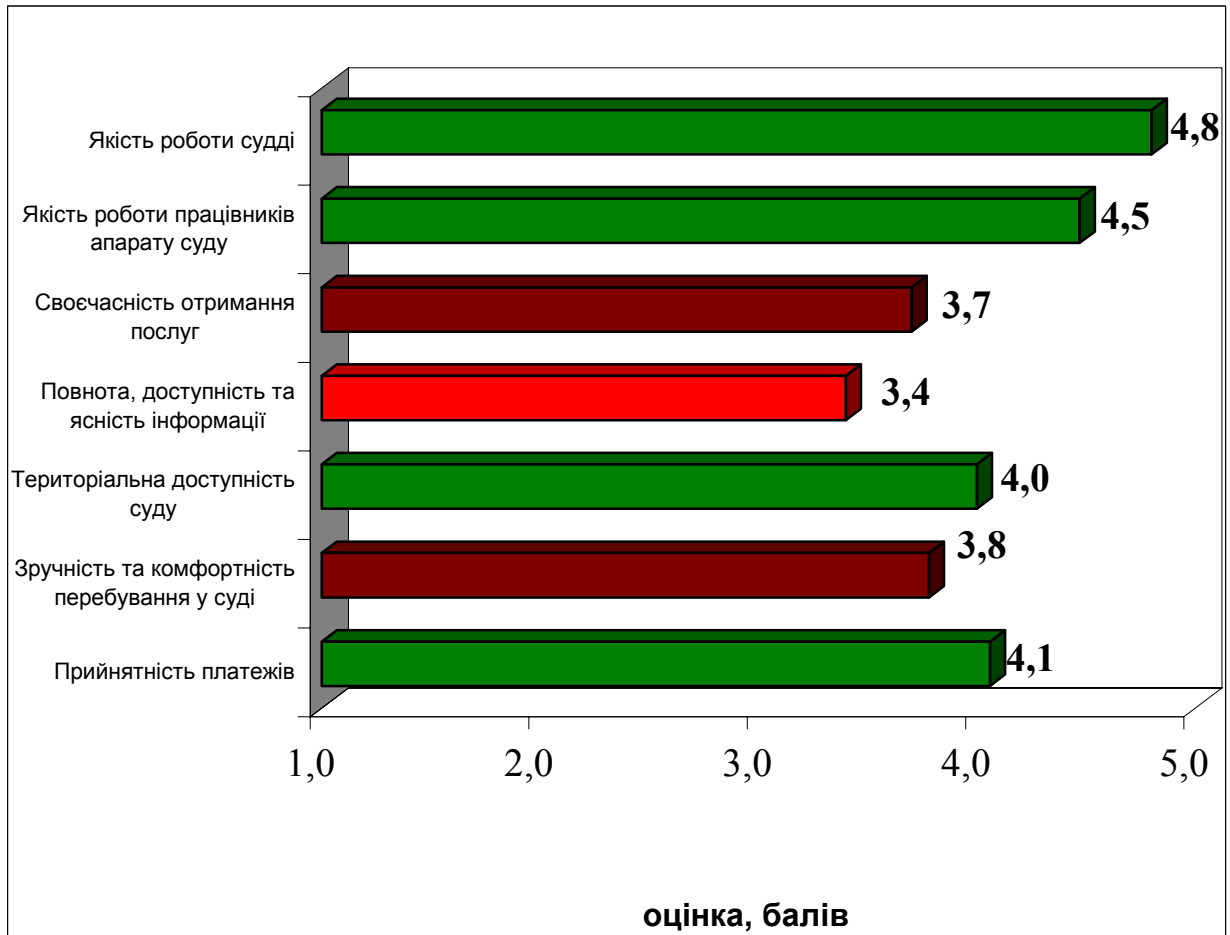


Рис. 3.11 Загальна оцінка діяльності суду по окремих вимірах

З'ясувавши першочергові напрями, яким має слідувати суд у покращенні своєї діяльності, розглянемо рекомендації, які надали респонденти у відповідності з вимірами якості.

Виміри якості	Рекомендації
Територіальна доступність суду	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Зробити кращим під'їзд до суду
Зручність та комфортність перебування у суді	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Зробити куточок споживача, де продавалися б канцелярські прилади і продукти; ▪ Облаштувати кращий заїзд до приміщення суду, щоб можна було легше особам з обмеженими можливостями заїжджати;

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Покращити опалення; ▪ Побільше техніки й сучаснішого обладнання; ▪ Зробити яскравіше приміщення; ▪ Розмістити кавовий автомат; ▪ Розмістити апарат для поповнення рахунку; ▪ Встановити нормальний великий стіл в залі очікування; ▪ Розмістити літературу в залі очікування; ▪ Організувати комп'ютерні послуги (встановити комп'ютер і телевізор).
Повнота, доступність та ясність інформації	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Встановити більше інформаційних матеріалів; ▪ Перенести стенди із зразками процесуальних документів до світлішого місця в суді; ▪ Зробити доступ до Інтернету в суді.
Дотримання термінів судового розгляду	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Прискорити розгляд справ у суді.
Прийнятність платежів	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Знизити або відстрочити держмити.
Якість роботи працівників апарату суду	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Підвищити рівень знань законів у працівників суду; ▪ Зробити спеціальний одяг для персоналу суду; ▪ Постійно підвищувати кваліфікацію працівників апарату суду та судового корпусу; ▪ Зробити кращим графік роботи відділу прийому суду.
Якість роботи суду	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Подальша модернізація автоматизованої системи діловодства суду.

Отже, узагальнюючи отримані від респондентів рекомендації щодо покращення якості роботи суду слід визначити, що найбільша кількість рекомендацій стосується **зручності та комфортності перебування в суді, повноти, доступності та ясності інформації**. Втілення в життя рекомендацій, а також додатково розроблених працівниками суду програм покращення роботи впирається у брак відповідного фінансування.

Відповіді респондентів щодо того чи наявні в суді матеріально-технічні ресурси забезпечують потреби працівників суду для ефективного виконання своїх обов'язків виявились неоднозначними. Не змогли чітко визначитись респонденти у своїх відповідях щодо достатнього рівня матеріально-технічного забезпечення, оскільки на думку 49,8% респондентів в суді вистачає фінансування, а на думку 43,1% фінансування не вистачає.

Якщо зіставити відповіді респондентів із тим як часто особа була учасником судового процесу, то виявляється, що на думку тих осіб, які вперше звернулись до суду, наявні матеріально-технічні ресурси задовольняють потреби працівників апарату суду для ефективного виконання своїх обов'язків. Але чим частіше респондент бере участь в судових процесах, то тим менш фінансово забезпеченим є для нього суд. А отже, перше позитивне враження респондента щодо достатності рівня фінансування суду поступово починає зникати.

Якщо ж проводити співставлення відповідей респондентів в залежності від їх процесуального статусу, то виявиться що більшість осіб, які особисто представляють себе по справі чи меншість осіб, які є представниками інших осіб вважають, що в суді наявні чи відсутні відповідні матеріально-технічні ресурси для ефективного функціонування.

Отже, проаналізувавши відповіді респондентів стосовно наявності в суді необхідного рівня матеріально-технічного забезпечення можливо визначити, що опитані в Чернобаївському районному суді Черкаської області респонденти не визначили однозначно те чи вистачає в суді відповідного матеріально-технічне забезпечення чи ні. Обумовлено це перш за все тим, що громадськість у переважній більшості не володіє інформацією щодо рівня фінансування суду та вважає, що фінансування для судів вистачає, але чим частіше особа звертається до суду, частіше є учасником судового процесу тим реалістичніше її вбачається картина щодо реального рівня фінансування суду, якого не завжди вистачає, щоб погасити негайні потреби в суді починаючи від проведення косметичного ремонту в приміщенні суду і закінчуючи обсягом закупівлі канцелярського приладдя.

3.4. ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

Проаналізувавши дані, отримані в результаті проведення опитування в Чернобаївському районному суді Черкаської області серед відвідувачів суду, можна зробити подальші **ВИСНОВКИ**:

1. Більшість респондентів оцінюють якість окремих аспектів роботи Чернобаївського районного суду Черкаської області як «добре» (42,7%) та «відмінно» (35,1%).

2. За результатами дослідження Чернобаївський районний суд територіально доступний для його відвідувачів. Це підтверджують ті дані, що 83,9 % респондентів змогло легко знайти вперше будівлю суду, а для 78,2 % опитаних зручно дістатись до будівлі суду громадським транспортом.

3. Умови перебування в суді зручні та комфортні, а кількість робочих годин канцелярії достатньо для вирішення справ. Однак 35,1 % респондентів вважають, що люди з обмеженими можливостями не можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду.

4. Інформація, що розміщена в суді для відвідувачів суду є повною, доступною та зрозумілою.

5. Офіційні платежі, що пов'язані із зверненням громадян до суду є прийнятними, але не всі можуть скористатись послугами адвоката.

6. У Чернобаївському районному суді Черкаської області своєчасно повідомляються особи про час, дату та місце розгляду справи.

7. У випадках призначення дня та часу судового засідання суддями враховуються побажання відвідувачів, а причини затримок/перенесень судових засідань повідомляються респондентам.

8. Успішним моментом в діяльності Чернобаївського районного суду Черкаської області є надана респондентам можливість вчасно ознайомлюватись із матеріалами справи.

9. При визначенні ступеню сприйняття роботи працівників апарату Чернобаївського районного суду респонденти відмітили: старанну роботу (не допущення помилок, які призводять до перероблення документів та порушення строків), під час спілкування прояв таких рис як доброзичливість та повага, бажання допомогти, однакове ставлення до всіх відвідувачів суду, витриманість і коректність, професіоналізм та знання своєї справи, сприяють високій оцінці якості роботи суду.

10. На високому рівні оцінили опитані якість роботи суддів. Так, на думку більшості респондентів вони дотримуються процедури судового розгляду, а сторони мали можливість прокоментувати заяву протилежної сторони та обґрунтувати свою позицію.

11. Відсутній в суді тиск на суддю на чому зауважила більшість респондентів.

12. Якісними є судові рішення, що виносяться суддями Чернобаївського районного суду, на чому зауважило більшість респондентів, які отримали рішення по справі.

Рекомендації

Враховуючи отримані результати опитування громадської думки відвідувачів Чорнобаївського районного суду Черкаської області, можливо запропонувати наступні заходи щодо покращення діяльності суду:

1. *Зручність та комфортність перебування в суді:*
 - Обладнати додаткове освітлення в холі суду (або замінити існуючі лампи на лампи денного світла, що хоч і затратніше по коштам, але це дасть більше світла і стане менш енергозатратним).
 - Встановити пластикові вікна, що зберігатиме теплу температуру в приміщенні суду, а також звукоізолюватиме від стороннього шуму, що лунає з вулиці.
 - Облаштувати заїзд до суду з низьким порогом для проїзду інвалідних візків.
2. *Повнота, доступність та ясність інформації*
 - Обладнати інформаційний кіоск, який буде під'єднано до нової автоматизованої системи діловодства і до Інтернету. За допомогою такого інформаційного кіоску, ведення документації відбуватиметься без додаткових витрат на папір, а також покращить доступ до потрібної інформації.
 - Встановити бігучу строку, де було б багато потрібної інформації (в тому числі, графік роботи суддів).
 - Побільше інформації про суд на сторінці в Інтернеті, а також у ЗМІ.
3. *Прийнятність платежів*
 - На інформаційному стенді суду розмістити інформацію щодо розмірів судових витрат для звернення до суду, а зокрема розмірів витрат на інформаційно-технічне забезпечення розгляду справи та розмір державного мита.
 - Показати можливість малозабезпеченим верствам населення у відстрочці сплати державного мита.
4. *Дотримання термінів судового розгляду*
 - При формуванні графіків розгляду справ закладати люфт часу, який можливо буде використати для виключення затримок при початку розгляду справи.
 - Суддям або працівникам апарату поводити роз'яснювальну роботу серед відвідувачів суду, які навмисно затягують початок судового розгляду справ, а випадку необхідності застосовувати до них заходи процесуального примусу у вигляді попередження.

4. ДОДАТКИ

ДОДАТКИ

Розподіл відповідей респондентів на запитання анкети у Чорнобаївському районному суді

БЛОК 1 ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РЕСПОНДЕНТА

			Загальні дані (%)
1	Вік	18 – 25 років	12,8
		26 – 39 років	33,6
		40 – 59 років	39,8
		60 років і старші	13,7
2	Стать	Чоловіча	48,3
		Жіноча	51,7
3	Рівень освіти	Середня та неповна середня	24,2
		Базова вища	23,7
		Повна вища	51,7
4	Наявність вищої юридичної освіти	Так	13,3
		Ні	86,7
5	Де Ви проживаєте	В населеному пункті, де розташований цей суд	73,0
		В іншому населеному пункті	27,0
6	Ви вважаєте себе	Бідним	11,8
		Нижче середнього статку	25,6
		Середнього статку	56,9
		Заможним	5,7
		Багатим	11,8
7	У суді Ви представляєте	Особисто себе (позивач, відповідач, свідок, потерпілий)	85,8
		Іншу особу (адвокат, юрист-консультант)	13,3
8	Як часто Ви були учасником судового процесу	Це мій перший судовий процес	56,9
		2-5 разів	32,2
		6 разів і більше	10,9
9	В якому з видів судового процесу в цьому суді Ви берете участь	Цивільний процес	64,9
		Кримінальний процес	11,4
		Адміністративний процес	18,5
		Справа про адміністративні правопорушення	5,2

10	На якій стадії розгляду знаходиться Ваша справа	Розгляд справи ще не розпочато	21,3
		Справа знаходиться в процесі розгляду	44,1
		Розгляд справи завершено	34,1
11	Який ступінь Вашої обізнаності з роботою суддів в цілому	Цілком обізнаний	21,3
		Загалом обізнаний	51,7
		Майже не обізнаний	19,9
		Зовсім не обізнаний	7,1
12	Оцініть, за 5-бальною шкалою якість роботи цього суду (1 – дуже погано, 5 – відмінно, 9 – КН)	1	3,3
		2	2,8
		3	15,6
		4	42,7
		5	35,5
		9	0

БЛОК 2 ОЦІНЮВАННЯ ЗА ВИМІРАМИ ЯКОСТІ

Оцінити за 5-бальною шкалою наскільки Ви погоджуєтесь з наступним твердженням (1-цілком ні, 2-скоріше ні, 3-більш-менш: варіант і так і ні, 4-скоріше так, 5-цілком так, 0 – важко сказати, 9-КН)

Територіальна доступність

			Загальні дані (%)
13	Чи було Вам легко знайти будівлю суду вперше?	1	1,9
		2	2,8
		3	11,4
		4	39,8
		5	44,1
14	Чи зручно Вам було діставатися до будівлі суду громадським транспортом?	1	1,9
		2	2,4
		3	17,1
		4	40,3
		5	37,9

Зручність та комфортність перебування у суді

			Загальні дані (%)
15	Чи комфортними є умови перебування у приміщенні суду?	1	0,9
		2	1,9
		3	20,9
		4	37,0
		5	39,3
16	Чи достатньо в суді зручних місць для очікування, оформлення документів,	1	0,5
		2	1,9

	ознайомлення з матеріалами та підготовки до слухання?	3	17,1
		4	32,7
		5	47,9
17	Чи чистими та прибраними є приміщення суду?	1	0,5
		2	3,8
		3	10,4
		4	31,3
		5	54,0
18	Як Ви вважаєте, чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду?	1	14,2
		2	20,9
		3	14,2
		4	25,1
		5	24,2
19	Чи є зручним графік роботи канцелярії суду для вирішення Ваших справ у суді (подання позовів, ознайомлення з матеріалами, отримання рішень, ухвал, вироків та ін.)?	1	0,5
		2	6,2
		3	18,0
		4	41,2
		5	34,1

Повнота, доступність та ясність інформації

			Загальні дані (%)
20	Чи зручно розташовані інформаційні стенди (дошки об'яв)?	1	0,5
		2	2,4
		3	12,8
		4	37,4
		5	46,9
21	<i>Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо:</i> - Розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень	1	0,5
		2	1,4
		3	10,4
		4	42,2
		5	45,5
22	- Правил допуску в суд та перебування в ньому	1	0,5
		2	1,9
		3	10,0
		4	40,3
		5	47,4
23	- Справ, що призначені до розгляду	1	0,9
		2	2,4
		3	8,1
		4	40,8
		5	47,9
24	- Зразки документів (заяв, клопотань, тощо)	1	0,5
		2	2,4
		3	9,5
		4	35,1
		5	52,6
25	- Порядок сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів	1	2,8
		2	5,7

		3	11,4
		4	36,0
		5	44,1
26	Чи достатньою є інформація на сторінці судової влади в Інтернеті? (Якщо Ви мали досвід користування Інтернетом)	1	15,6
		2	3,3
		3	5,2
		4	12,8
		5	22,7
		9	25,6

Прийнятність платежів

		Загальні дані (%)	
27	Чи офіційна сума витрат, пов'язана з Вашим зверненням до суду (державне мито, інформаційно-технічне забезпечення) є прийнятною (не обтяжливою)?	1	12,8
		2	17,1
		3	26,5
		4	22,7
		5	16,6
		0	4,3
		9	0
28	Запитання ставиться тим, хто не користується послугами адвоката та не представляє інтереси держави Чи могли б Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката у разі необхідності	1	19,0
		2	15,6
		3	17,1
		4	17,1
		5	16,1
		0	5,2
		9	10,0

Дотримання термінів судового розгляду

		Загальні дані (%)	
29	Чи вчасно розпочиналися засідання по Вашій справі?	1	0
		2	0
		3	14,9
		4	41,9
		5	43,2
30	Чи було враховано Ваші побажання при визначенні дня та часу засідання?	1	1,4
		2	0
		3	10,8
		4	40,5
		5	47,3
31	Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи?	1	0
		2	1,4
		3	4,1
		4	37,8
		5	56,8
32	Чи вважаєте Ви обґрунтованими затримки/перенесення слухання у розгляді	1	2,7
		2	0

	Вашої справи?	3	10,8
		4	48,6
		5	37,8
33	Чи мали Ви можливість вчасно ознайомитись з матеріалами справи?	1	0
		2	0
		3	6,8
		4	37,8
		5	55,4

Сприйняття роботи працівників апарату суду

		Загальні дані (%)	
34	Чи працівники суду працювали старанно та не припускалися помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків ?	1	1,4
		2	0,9
		3	11,8
		4	40,3
		5	45,0
		0	0,5
35	Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами такі риси: - Доброзичливість та повага	1	0,5
		2	0,5
		3	7,1
		4	33,6
		5	58,3
36	- Бажання допомоги	1	1,4
		2	3,3
		3	7,1
		4	37,9
		5	50,2
37	- Однакове ставлення до всіх відвідувачів, незалежно від їхнього соціального статусу	1	0,9
		2	2,4
		3	7,6
		4	35,5
		5	53,6
38	- Старанність і дисциплінованість	1	0,5
		2	0,5
		3	7,1
		4	43,6
		5	48,3
39	- Витриманість, коректність	1	0,5
		2	0,9
		3	7,6
		4	41,7
		5	49,3
40	- Професіоналізм, знання своєї справи	1	0,9
		2	1,9
		3	12,3
		4	36,0
		5	48,3

		0	0,5
--	--	---	-----

Сприйняття роботи судді

		Загальні дані (%)	
41	Чи маєте Ви враження, що суддя ставиться коректно, ввічливо, з повагою до всіх учасників процесу ?	1	1,2
		2	7,8
		3	30,1
		4	60,2
		5	1,2
		0	0,6
42	Чи склалось у Вас враження, що суддя ретельно підготувався до справи і добре в ній розбирається?	1	0,6
		2	1,2
		3	9,0
		4	36,7
		5	52,4
43	Чи дотримувався суддя процедури судового розгляду?	1	0
		2	1,2
		3	6,0
		4	32,5
		5	60,2
44	Чи мали ви можливість прокоментувати заяву протилежної сторони?	1	1,8
		2	0,6
		3	7,8
		4	31,9
		5	57,2
		0	0,6
45	Чи мали Ви можливість обґрунтувати свою позицію під час слухання справи?	1	0,6
		2	7,8
		3	31,9
		4	59,0
		5	0,6
		0	0,6
46	Чи вважаєте, що суддя працював незалежно та неупереджено, без зовнішнього тиску (з боку фізичних та юридичних осіб)?	1	0,6
		2	1,2
		3	9,6
		4	36,7
		5	50,6
		0	1,2

Надайте відповіді «Так» чи «Ні» на наступні запитання.

		Загальні дані (%)	
47	Чи отримали Ви рішення по Вашій справі ?	Так	47,0
		Ні	53,0
		КН	0
48	Чи вчасно Ви отримали рішення по Вашій справі?	Так	39,2
		Ні	7,8

		КН	53,0
49	Чи було рішення викладено легкою, доступною для розуміння мовою?	Так	41,0
		Ні	6,0
		КН	53,0
50	Чи рішення по Вашій справі було на Вашу користь?	Так	32,5
		Ні	14,5
		КН	53,0
51	На Вашу думку, чи було рішення по Вашій справі добре обґрунтованим?	Так	36,7
		Ні	10,2
		КН	53,0
52	Чи плануєте Ви оскаржувати рішення по Вашій справі?	Так	14,5
		Ні	32,5
		КН	53,0

БЛОК 3 ЗМІНИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

53. Які виміри якості слід покращувати в першу чергу? Поставте в порядку важливості для Вас сім вимірів якості за ступенем важливості для Вас. 1 – найбільш важливий вимір якості (слід покращувати в першу чергу), 7 – найменш важливий вимір якості.

	Загальні дані
Вимір якості	Ранг
Територіальна доступність суду	4
Зручність та комфортність перебування у суді	3
Повнота, доступність та ясність інформації	1
Прийнятність платежів	5
Дотримання термінів судового розгляду	2
Якість роботи працівників апарату суду	6
Якість роботи судді	7

54. Відповіді дивитись у звітах «Висновки та рекомендації»
Надайте відповіді «Так» чи «Ні» на наступне запитання.

		Загальні дані (%)	
55	Як Ви вважаєте, чи наявні матеріально-технічні ресурси забезпечують потреби працівників суду для ефективного виконання своїх обов'язків?	Так	49,8
		Ні	43,1
		КН	4,7
		Загальні дані (%)	
56	Скажіть, будь ласка, яким є Ваші враження від візиту до суду у порівнянні з вашими очікуваннями?	Кращі ніж очікував	28,0
		Гірші, ніж очікував	24,2
		Відповідають очікуванням	47,9
		КН	0
		Загальні дані (%)	

57	Якщо Ви були в цьому суді раніше (в минулому році або ще раніше), то як, на Ваш погляд, змінилась якість роботи суду загалом?	Покращилась значно	1,4
		Покращилась несуттєво	4,3
		Залишилась без змін	25,6
		Дещо погіршилась	22,7
		Значно погіршилась	7,6
		Важко сказати	12,8
		КН	25,6

*Якщо респондент в цьому суді вперше, відмітьте відповідь «9» - «КН»

Черкаська обласна організація Комітету виборців України

Черкаська обласна організація Комітету виборців України (ЧОО КВУ) була створена в 1996 році. Черкаська обласна організація КВУ є структурним підрозділом Всеукраїнської громадської організації Комітету виборців України.

Місія організації – активізація громадянської позиції мешканців Черкаської області, залучення їх до участі в управлінні на місцевому і державному рівні, реалізації і захисті своїх конституційних прав.

Напрямки діяльності:

1. Захист виборчих прав громадян та всебічне сприяння відкритості, чесності та демократичності проведення виборів.
2. У міжвиборчий період є підтримання взаємозв'язку між виборцями та органами влади і захист конституційних прав громадян.
3. Соціально-правова просвіта громадян.
4. Моніторинг та контроль органів державної влади, місцевого самоврядування, судових та правоохоронних органів.
5. Сприяння розвитку місцевого самоврядування.
6. Сприяння розвитку громадянського суспільства.

ЧОО КВУ проводила багато моніторингових кампаній, які передбачали експертні та соціологічні опитування. Протягом 2000 року силами ЧОО КВУ в м. Черкаси були реалізовані дві масштабні місцеві програми **“Твоє місто”** і **“Твій депутат”**, які були спрямовані на соціологічне опитування мешканців Черкас, щодо їх відношення до діяльності депутатів Черкаської міської ради і міського голови Черкас. Протягом 2003 року ЧОО КВУ реалізувала програму **“Народний контроль”** по моніторингу діяльності депутатів Черкаської міськради. В 2003 році ЧОО КВУ в рамках всеукраїнської програми **„Демократичний моніторинг”** провела на теренах області моніторинг обговорення політичної реформи ініційованої Президентом України. У 2004 році ЧОО КВУ спільно з ГО **„Громадський діалог”** (м. Донецьк) провела експертне опитування 54 експертів в 20 районах Черкаської області по питанням підзвітності і загальної діяльності обраних органів влади на протязі 2000-2004 років. У 2008-2009 році актив ЧОО КВУ реалізував 3 масштабних моніторингових проекти.

«Моніторинг політичних партій в Україні»;

«Моніторинг та просвіта стандартів та принципів good governance в Україні»;

«Моніторинг роботи народних депутатів України, закріплених за виборчими округами Черкаської області».

З 2009 по 2010 рік Черкаська обласна організація Комітету виборців України взяла участь у пілотній програмі опитувань громадян – відвідувачів судів за

допомогою методології карток громадянського звітування (КГЗ), оцінивши рівень задоволеності громадян якістю роботи Чорнобаївського районного суду Черкаської області.

Це став перший подібний проект у Черкаській області, який ініційовано Чорнобаївським районним судом, що звернувся до ЧОО КВУ із пропозицією провести моніторинг його роботи. Висловлюємо щирі подяки працівникам суду, які долучилися до реалізації проекту, зокрема – голові суду Наталії Охріменко, судді Нелі Цибрі та помічнику судді Сергію Міняйлу. Маємо великі сподівання, що потім досвід Чорнобаївського суду буде поширюватися на інші суди та організації.

**Черкаська обласна організація
Комітету виборців України**
18000, м. Черкаси
вул. Ільїна, 266/2
тел. (0472) 36-85-47
cvu@uch.net

Про Проект „Україна: верховенство права” (надає Проект)