



USAID
ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ

ПРОЕКТ “УКРАЇНА: ВЕРХОВЕНСТВО ПРАВА”



творний центр тцк


ОЦІНКА РІВНЯ ЗАДОВОЛЕНOSTІ ГРОМАДЯН ЯКІСТЮ ОКРЕМИХ АСПЕКТІВ ФУНКЦІОНУВАННЯ СУДІВ

Апеляційний суд Івано-Франківської області
Івано-Франківський міський суд
Коломийський міськрайонний суд

АНАЛІТИЧНИЙ ЗВІТ

Київ, 2010

Оцінка рівня задоволеності громадян якістю окремих аспектів функціонування судів: Апеляційний суд Івано-Франківської області. Івано-Франківський міський суд, Коломийський міськрайонний суд. Звіт за результатами дослідження / Проект USAID “Україна: верховенство права” ; Творчий центр ТЦК ; Л. Амджадін, В. Купрій. – Київ, 2010. - 64с.

У виданні представлено результати опитування громадської думки за методикою карток громадянського звітування щодо оцінки якості окремих аспектів діяльності Апеляційного суду Івано-Франківської області, Івано-Франківського міського суду. Коломийського міськрайонного суду. Дослідження було здійснене Творчим центром ТЦК в межах пілотної програми опитувань відвідувачів щодо якості функціонування в період з серпня 2009 року по березень 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

© БФ «Творчий центр ТЦК», 2010

ЗМІСТ

ВСТУП	5
Розділ 1. Методологія дослідження	7
Розділ 2. Результати дослідження: Апеляційний суд Івано-Франківської області	13
2.1. Соціально-демографічні та процесуальні характеристики учасників судового розгляду	13
2.2. Узагальнюючі оцінки якості роботи суду	14
2.3. Оцінка якості за окремими вимірами	16
2.4. Пропозиції респондентів щодо підвищення якості роботи суду	23
2.5. Висновки та рекомендації	24
Розділ 3. Результати дослідження: Івано-Франківський міський суд	27
3.1. Соціально-демографічні та процесуальні характеристики учасників судового розгляду	27
3.2. Узагальнюючі оцінки якості роботи суду	28
3.3. Оцінка якості за окремими вимірами	31
3.4. Пропозиції респондентів щодо підвищення якості роботи суду	38
3.5. Висновки та рекомендації	40
Розділ 4. Результати дослідження: Коломийський міськрайонний суд	43
4.1. Соціально-демографічні та процесуальні характеристики учасників судового розгляду	43
4.2. Узагальнюючі оцінки якості роботи суду	44
4.3. Оцінка якості за окремими вимірами	47
4.4. Пропозиції респондентів щодо підвищення якості роботи суду	53
4.5. Висновки та рекомендації	55
Додаток	57
Зразок анкети опитування	59

ВСТУП

Вдосконалення судової системи належить до пріоритетних завдань в становленні реальної демократії в українському суспільстві. В 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. 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 Апеляційного суду Івано-Франківської області, Івано-Франківського міського суду, Коломийського міськрайонного суду було покладено **методологію карток громадянського звітування**.

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».

На противагу традиційним соціологічним опитуванням громадської думки методологія карток громадянського 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 *картки громадянського звітування – анкети*, до якої увійшли 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 почуваються 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 умови 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 результативними 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 громадянського звітування до завдань оцінки якості роботи суду на місцевому рівні, у відповідності до потреб конкретних пілотних судів та з урахуванням досвіду застосування методології КГЗ підчас 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 **стандарти 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 Оціночний Лист, розроблений у 2008 році Європейською комісією з питань ефективності правосуддя (CEPEJ). 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.

У межах 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 безперешкодно потрапляння до суду і користуватися послугами суду Зручність графіку роботи канцелярії суду для вирішення справ у суді
3. Повнота, доступність та ясність інформації	Зручність розташування інформаційних стендів Достатність наявної в суді інформації щодо: розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень; правил допуску в суд та перебування в ньому; справ, що призначених до розгляду; загальних відомостей про суд; зразків документів; порядку сплати судових зборів та 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 Своєчасне 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 ін. чинників, старанність, дисциплінованість, дотримання слова, витриманість, коректність, професіоналізм, знання своєї справи

<i>Вимір</i>	<i>Індикатори</i>
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 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 складалося з декількох етапів. На підготовчому етапі було проведено фокус-групові дискусії щодо уточнення індикаторів виміру якості окремих аспектів роботи суду. Усього було проведено дві фокус-групи з відвідувачами судів, а також з суддями та працівниками судів.

На основі отриманих даних було розроблено інструмент дослідження – анкету (додаток 1).

Протягом листопада-грудня 2009 року групою підготовлених інтерв'юерів було опитано 201 респондентів – відвідувачів Апеляційного суду Івано-Франківської області, 205 - Івано-Франківського міського суду, 202 Коломийського міськрайонного суду. Опитування проходило в м. Івано-Франківськ та м. Коломия безпосередньо в приміщеннях названих судів.

Опитування відбувалося шляхом індивідуального особистого інтерв'ю за випадковою вибіркою

У ході опитування інтерв'юерами було зафіксовано 618 відмов від інтерв'ю (з різних причин: небажання висловлювати незнайомцю-інтерв'юеру свою думку; відсутність часу на інтерв'ю; побоювання впливу результатів інтерв'ю на проходження судової справи; через перевищення квоти; через те, що респондент не був відвідувачем суду тощо). Разом із тим, більшість респондентів поставилися до опитування з великим інтересом і відповідальністю.

З метою забезпечення якісного аналізу отриманих даних було проведено дві фокус-групи з працівниками апарату судів, суддями та отримано додаткову інформацію, відгуки, які бралися до уваги під час підготовки звіту.

Розділ 2. РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ: АПЕЛЯЦІЙНИЙ СУД ІВАНО-ФРАНКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

2.1. Соціально-демографічні та процесуальні характеристики учасників судового розгляду

Вік. За віком опитані відвідувачі Апеляційного суду Івано-Франківської області розділяються наступним чином: «18-25 років» - 16,9%; «26-39 років» - 39,8%; «40-59 років» - 34,3%; «60 років і старші» - 9%.

Стать. 51,7% опитаних становлять чоловіки; 48,3% - жінки.

Освіта. 27,9% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 15,9% - базову вищу освіту; 56,2% - повну вищу освіту. Таким чином, серед опитаних відвідувачів суду найбільшу частку становлять респонденти з повною вищою освітою. Окрім того, 30,3% респондентів мають вищу юридичну освіту.

Майновий статус. За майновим статусом більшість респондентів (61,7%) відносять себе до групи осіб середнього статку. 24,4% опитаних оцінюють свій майновий статус «нижче середнього», а 7,5% ідентифікують себе як бідних. Заможними вважають себе 1% респондентів. Варто також зазначити, що 5,5% респондентів не змогли визначитися, до якої групи щодо майнового статку себе віднести.

Наявність попереднього судового досвіду. Найбільшу частку серед опитаних відвідувачів Апеляційного суду Івано-Франківської області (40,8%) становлять респонденти, які від 2 до 5 разів були учасниками судового процесу. Ще 32,8% респондентів брали участь у судових процесах 6 разів і більше. І решта респондентів – 26,4% опитаних – на момент проведення опитування приймали участь у судовому процесі вперше.

Процесуальний статус. 76,1% респондентів представляють у суді особисто себе; решта (23,9%) – іншу особу. Серед опитаних найбільше учасників цивільного процесу – 85,1%. Значно менше учасників інших процесів: кримінальний процес – 14,4%. Кілька респондентів беруть участь у адміністративному процесі – 0,5%. Зовсім не виявилось респондентів, які б брали участь у справах про адміністративні правопорушення.

У більшості опитаних на момент проведення опитування справи знаходилися у стані розгляду – 58,7%. У 24,4% респондентів розгляд справи в суді ще не було розпочато; у 16,9% - розгляд справи було завершено.

Обізнаність з роботою суду та суддів в цілому. Більшість опитаних різною мірою обізнані з роботою суду: 30,8% - цілком обізнані; 44,8% - загалом обізнані. Решта респондентів визнають низьку обізнаність з роботою судів і суддів: 21,4% - майже не обізнані; 3,0% - зовсім не обізнані. Обізнаність респондентів з роботою судів та суддів в цілому певною мірою визначається їх віком та наявністю юридичної освіти й досвіду участі у судових розглядах.

Серед респондентів різних вікових категорій найбільш обізнані з роботою судів і суддів громадяни респонденти віком «18-25 років» (82%). Дещо менш обізнані – респонденти віком «26-39 років» (79%) та «60 років і старші» (72%). Найменш обізнані з роботою судів і суддів респонденти віком 40-59 років (70%).

Значно краще обізнані з діяльністю суду та суддів респонденти з вищою юридичною освітою (98%), ніж ті респонденти, які такої освіти не мають (66%).

Інший чинник впливу на обізнаність з роботою судів і суддів – це досвід участі респондентів у судових процесах. Так серед тих, хто був учасником судових процесів 6 разів і більше, з роботою суду обізнані 100% респондентів. Серед тих, хто був учасником судового процесу 2-5 разів – 70%. А серед тих, хто вперше брав участь у судовому процесі частка обізнаних з роботою суду і суддів значно менша – 54%.

2.2. Узагальнюючі оцінки якості роботи суду

2.2.1. Загальна оцінка якості роботи суду

Загальна оцінка якості роботи суду проводилася за 5-бальною шкалою (від 1-го балу – «дуже погано» до 5-ти балів – «відмінно») і за відповідями респондентів робота Апеляційного суду Івано-Франківської області оцінюється на рівні «добре» (середнє значення 3,9 бала).

Простежуються різні оцінки якості роботи суду залежно від віку респондентів. Так наймолодші респонденти (вікова група «18-25 років») оцінюють якість роботи Апеляційного суду на рівні 4,2 бала. Далі по мірі збільшення віку респондентів знижується їхня оцінка: «26-39 років» - 3,9 бала; «40-59 років» - 3,9 бала; «60 років і старші» - 3 бали.

Вище оцінюють якість роботи суду також респонденти, які не мають вищої юридичної освіти (3,9 бала проти 3,1 бала серед респондентів з вищою юридичною освітою), а також респонденти, які у суді представляють інтереси іншої особи (3,9 бала проти 3,8 бала серед респондентів, що представляють у суді себе особисто).

Говорячи про особливості оцінок якості роботи суду з точок зору респондентів, які беруть участь у різних судових процесах, варто зазначити, що майже не відрізняються оцінки тих респондентів, які беруть участь у цивільному та кримінальному процесах (3,9 та 3,8 бала відповідно). Проте від них значно відрізняються оцінки респондентів, які беруть участь в адміністративному процесі – 3 бали.

Порівняно мало оцінки якості роботи суду залежать від того, на якій стадії розгляду знаходиться справа респондента. Так ті, розгляд справ чиїх ще не розпочато, оцінюють якість роботи суду на рівні 3,7 бала, тоді як респонденти, у яких справа знаходиться у стані розгляду чи завершена, оцінюють якість роботи суду на рівні 3,9 бала.

Дуже впливає на оцінки респондентами якості роботи суду те, на чію користь було прийняте рішення суду. Так респонденти, у яких рішення суду було прийняте на їхню користь, оцінюють якість роботи Апеляційного суду на рівні 4,3 бала, тоді як респонденти, у яких рішення суду було прийняте на користь протилежної сторони, лише на рівні 1,5 бала.

2.2.2. Враження від візиту до суду (очікування)

Більшість респондентів оцінюють свої враження від візиту до Апеляційного суду як такі, що «відповідають очікуванням» (59,2%). 18% респондентів зауважують, що у них враження від суду «кращі, ніж очікували». Проте є й такі респонденти, які мають враження «гірші, ніж очікували» - 13%.

Якщо говорити про оцінки респондентів різних вікових категорій, то найбільшою мірою враження відповідають очікуванням серед респондентів віком «18-25 років» – 73%. По інших вікових категоріях ці частки становлять: «26-39 років» - 63%; «40-59 років» - 65%; «60 років і старші» - 53%.

Серед респондентів, які мають вищу юридичну освіту, також більша частка тих, чиї враження відповідають очікуванню, ніж серед респондентів, які не мають вищої юридичної освіти (79% та 59% відповідно).

Аналогічна картина спостерігається і при порівнянні оцінок респондентів, які представляють у суді особисто себе чи іншу особу. Так серед перших частка тих, чиї враження відповідають очікуванню, становить 63%, тоді як серед других (тобто серед тих, хто представляє іншу особу) – 74%.

2.2.3. Зміни якості роботи суду в цілому

Оцінка змін якості роботи Апеляційного суду Івано-Франківської області проводилася за результатами відповідей респондентів на запитання: «Якщо Ви були у цьому суді раніше (в минулому році або ще раніше), то як, на Ваш погляд, змінилась якість роботи суду загалом?». Половина респондентів, що відповіли на дане запитання (50,8%), вважають, що *якість роботи суду покращилася тій чи іншій мірі*. Трохи менша частина респондентів (40%) оцінюють якість роботи суду як таку, що не змінилася. І лише 3,1% стверджують, що якість роботи суду певною мірою погіршилася.

Найбільш переконані в покращенні якості роботи суду респонденти віком «26-39 років» та «40-59 років» - серед них на покращення роботи суду вказали 54% та 59% представників цих вікових груп відповідно. Люди похилого віку («60 років і старші») стверджують, що якість роботи суду в цілому залишилася без змін (64%). А от серед респондентів віком «18-25 років» виділяються дві більш-менш рівнозначні групи думок: 31% респондентів переконані у відсутності змін якості роботи суду, а 38% вважають, що якість роботи суду певною мірою покращилася.

Більш позитивно оцінюють зміни в якості роботи суду респонденти, які мають вищу юридичну освіту. Якщо серед них 66% вважають, що якість роботи Апеляційного суду певною мірою покращилася, а 32% наголошують на відсутності змін, то серед респондентів, які не мають вищої юридичної освіти, відповідні частки становлять 45% та 51% відповідно.

Також більш позитивно оцінюють зміни в якості роботи суду ті респонденти, які в судовому розгляді представляють іншу особу. Серед них 65% вказують на покращення якості роботи суду, а 33% вважають, що ніяких змін не відбулося. Водночас серед респондентів, які представляють у суді свої особисті інтереси, і на покращення якості роботи суду, і на відсутність змін у роботі вказують по 48% представників цієї групи.

Певний вплив на оцінки змін якості роботи суду чинить досвід участі респондентів у судових процедурах. Причому *чим більший такий досвід, тим респондент більш схильний оцінювати зміни якості роботи суду в бік покращення*. Так серед респондентів, які брали участь у 6 і більше судових справах, на покращення якості роботи суду вказують 58%; серед тих, хто брав участь у 2-5 справах – 43%; а серед тих, хто вперше бере участь у судовому розгляді справи – 42%.

2.3. Оцінка якості за окремими вимірами

2.3.1. Територіальна доступність суду

Територіальна доступність Апеляційного суду Івано-Франківської області оцінювалася за результатами відповідей респондентів на два запитання: «Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом?» та «Чи було легко знайти будівлю суду вперше?». Якісні оцінки згодом були переведені в кількісні за 5-бальною шкалою, де 1 бал – «цілком ні»; 2 бали – «скоріше ні»; 3 бали – «більш-менш»; 4 бали – «скоріше так»; 5 балів – «цілком так». Отримані загальні оцінки наведені на рис. 2.1, з якого видно, що респондентам легше знайти будівлю Апеляційного суду Івано-Франківської області, ніж добратися до нього громадським транспортом.

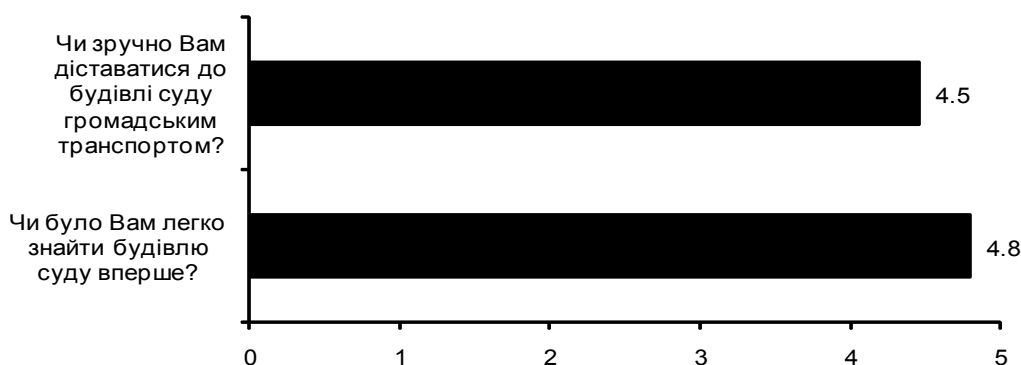


Рис. 2.1. Результати оцінювання за виміром «територіальна доступність Апеляційного суду Івано-Франківської області»

2.3.2. Зручність та комфортність перебування у суді

Зручність та комфортність перебування в Апеляційному суді Івано-Франківської області оцінювалася за результатами відповідей респондентів на низку запитань, зокрема: «Чи комфортними є умови перебування у приміщенні суду?»; «Чи достатньо в суді зручних місць для очікування, оформлення документів, ознайомлення з матеріалами та підготовки до слухання?»; «Чи чистими та прибраними є приміщення суду?»; «Як Ви вважаєте, чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду?»; «Чи є зручним графік роботи канцелярії суду для вирішення Ваших справ у суді (подання позовів, ознайомлення з матеріалами, отримання рішень, ухвал, вироків та ін.?)» Отримані відповіді оцінювалися за 5 бальною шкалою, де 1 бал означає «цілком ні», а 5 балів – «цілком так».

Як видно з даних рис. 2.2, найвище з наведених індикаторів зручності та комфортності перебування в суді респонденти оцінюють чистоту та прибраність приміщень суду – 4,8 бали.

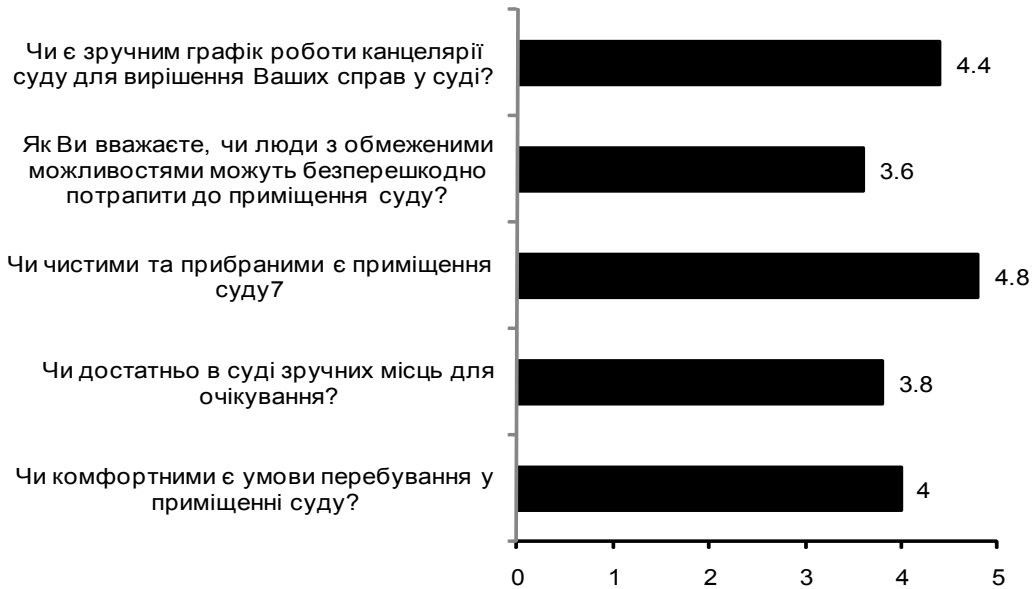


Рис. 2.2. Результати оцінювання за виміром «зручність та комфортність перебування в Апеляційному суді Івано-Франківської області»

Вище або на рівні 4 балів оцінюється також зручність графіку роботи канцелярії суду для вирішення справ відвідувачів у суді та комфортність умов перебування у приміщенні суду (відповідні оцінки – 4,4 та 4 бали). Решта два показники, а саме: достатність в суді зручних місць для очікування та доступ до приміщення суду для людей з обмеженими можливостями оцінюються нижче 4 бали (3,8 та 3,6 балів відповідно). Таким чином, найнижче оцінюється саме доступність приміщення суду для людей з обмеженими можливостями. При цьому варто взяти до уваги, що серед відвідувачів суду частка людей, які пересуваються на інвалідних візочках є достатньо малою і серед респондентів таких осіб не було.

Комфортність перебування в суді вище оцінюють респонденти з інших населених пунктів, ніж респонденти з міста Івано-Франківськ (4,1 та 4 бали відповідно). Також вище оцінюють комфортність перебування в суді громадяни нижче середнього та середнього статку (4,1 - 4 бали проти 3,8 балів серед «бідних» респондентів).

Люди похилого віку («60 років і старші») та жителі з інших населених пунктів більше також задоволені достатністю в суді зручних місць для очікування (4,4 та 4,3 балів відповідно). А респонденти віком «18-25 років» найменше погоджуються з тим, що в суді достатньо є зручних місць для сидіння (3,9 балів).

2.3.3. Повнота, доступність та ясність інформації

За оцінками респондентів, інформаційні стенди рота шановані в приміщенні суду досить зручно розташовані – 4,5 бали (за вище вказаною 5-бальною шкалою).

Проте більшу зручність від їхнього розміщення відчувають респонденти віком «18-25 років» (5 балів), найменшу – респонденти віком «60 років і старші» (4,3 бали).

Окрім того, респонденти оцінювали також наявність інших інформаційних матеріалів, зокрема щодо: 1) розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень; 2) правил допуску в суд та перебування в ньому; 3) справ, що призначені до розгляду; 4) зразків документів (заяв, клопотань тощо); 5) порядку сплати судових зборів та мита, реквізитів та розмірів платежів.

Як свідчать отримані дані (див. рис. 2.3), респонденти найбільше задоволені інформацією про правила допуску в суд та перебування в ньому (4,6 бали). Разом з тим, задоволеність іншими видами інформації також перевищує 4 бали.

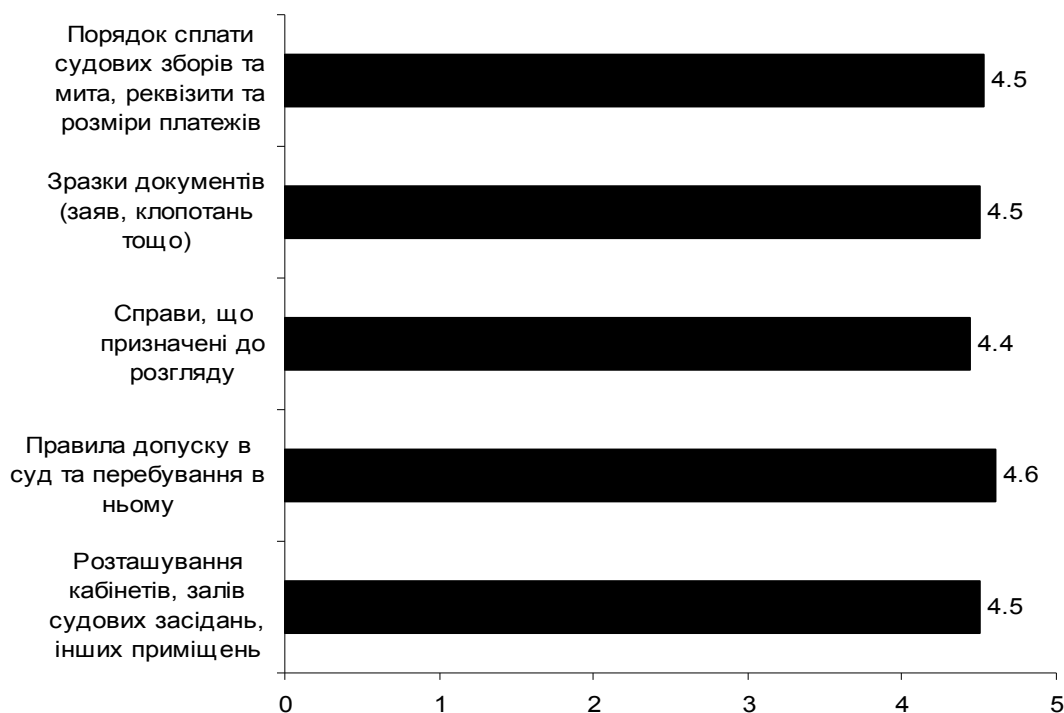


Рис. 2.3. Результати оцінювання за виміром «повнота, доступність та ясність інформації, розміщеної в приміщенні Апеляційного суду Івано-Франківської області»

Порівняно з такими оцінками значно нижчі оцінки щодо достатності інформації на сторінці судової влади в Інтернеті – 3,5 балів.

Причому респонденти віком «60 років і старші» оцінюють достатність такої інформації ще нижче – на рівні 2 балів. Для порівняння: респонденти віком «40-59 років» оцінюють достатність інформації в Інтернеті на рівні 3,9 балів; «26-39 років» - 3,4 бали; «18-25 років» - 3,6 балів.

Вище оцінюють достатність інформації на сторінці судової влади в Інтернеті респонденти, які мають вищу освіту та вперше беруть участь у судових процедурах.

2.3.4. Прийнятність платежів

Прийнятність платежів для відвідувачів Апеляційного суду Івано-Франківської області, як і для інших судів, оцінювалася на підставі відповідей респондентів на два запитання: «Чи офіційна сума витрат,

пов'язана з Вашим зверненням до суду (державне мито, інформаційно-технічне забезпечення) є прийнятною (не обтяжливою)?» та «Чи могли би Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката у разі необхідності?». (Друге запитання ставилося тим респондентам, які не користуються послугами адвоката та не представляють у судовому процесі інтереси держави).

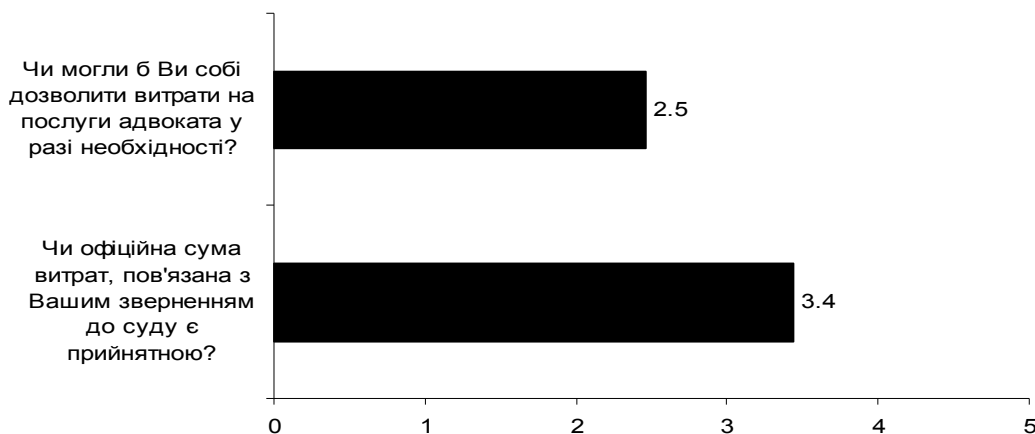


Рис. 2.4. Результати оцінювання за виміром «прийнятність платежів»

Як видно з рис. 2.4, прийнятність витрат, пов'язаних зі зверненням до суду оцінюється вище, ніж доступність послуг адвоката у разі необхідності (відповідні показники дорівнюють 3,4 балам та 2,5 балам відповідно). Проте й офіційна сума витрат, пов'язана зі зверненням до суду, не для всіх респондентів є прийнятною. Саме тому узагальнена оцінка цієї прийнятності ближче до якісної оцінки «більш-менш прийятна».

А от оцінка можливості витрат на послуги адвоката у разі необхідності більше схиляється до 2 балів – «скоріше ні». Значить, в основній своїй масі респонденти скоріше не можуть дозволити собі витрати на адвоката, навіть у разі необхідності.

Якщо говорити про особливості ставлення до платежів респондентів різних вікових категорій, то варто зауважити, що сума офіційних витрат, пов'язана із зверненням до суду, є найбільш прийнятною для громадян віком «18-25 років» (3,87 бала); найменш прийнятною – для людей похилого віку (2,53 бала).

Для людей похилого віку («60 років і старші») найменш можливим є і виділення витрат на послуги адвоката (прийнятність лише на рівні 1,30 бала). Та навіть ті респонденти, що найбільше схильні дозволити собі витрати на адвоката, оцінюють свої можливості не вище 3 балів (це респонденти віком «26-39 років»).

2.3.5. Дотримання термінів судового розгляду

Дотримання термінів судового розгляду в Апеляційному суді Івано-Франківської області досліджувалося за результатами відповідей респондентів на запитання:

- Чи вчасно розпочиналися засідання по Вашій справі?

- Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання?
- Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи?
- Чи Ви вважаєте обґрунтованими затримки/перенесення слухання у розгляді Вашої справи?
- Чи мали Ви можливість вчасно ознайомитися з матеріалами справи?

Узагальнюючі показники відповідей наведені на рис. 2.5. З нього видно, що респонденти майже завжди мали можливість вчасно ознайомитися з матеріалами справи (4,7 балів). Також не відчувається респондентами особливих проблем з вчасністю отримання повістки та повідомлень про розгляд справи (4,5 балів). Проте респонденти не в повній мірі задоволені дотриманням графіку початку засідань (3,6 бали), хоча більш-менш погоджуються, що затримки в слуханнях по розгляду справи є обґрунтованими.



Рис. 2.5. Результати оцінювання за виміром «дотримання термінів судового розгляду»

Вчасність початку судових слухань вище оцінюють респонденти, які не мають вищої юридичної освіти (3,8 балів); у суді представляють себе особисто (3,9 балів); беруть участь у судовому процесі 2-5 разів (3,9 балів). Відповідно, найнижче вчасність початку судових слухань оцінюють респонденти з вищою юридичною освітою (3,3 балів); які представляють у суді іншу особу (тобто є адвокатами, юристами, консультантами) (3 бали); беруть участь у судовому процесі 6 разів і більше (3,2 балів).

Стосовно початку слухань у різних видах судового процесу, то, за оцінками респондентів, вище оцінюється вчасність початку цивільного процесу (3,7 балів), ніж кримінального (3,3 балів)..

Обґрунтованість затримок слухань у розгляді справи більше сприймається респондентами з вищою юридичною освітою (4 бали), які представляють у суді іншу особу (4 бали), беруть участь у судових процедурах 2-5 разів (4,2 балів).

Вище оцінюється обґрунтованість затримок слухань у кримінальному процесі, ніж у цивільному (4,1 та 3,9 балів відповідно).

Вчасність ознайомлення з матеріалами справи також вище оцінюється респондентами з вищою юридичною освітою (4,8 балів), які представляють у суді іншу особу (4,8 балів), беруть участь у судовому процесі 2-5 разів (4,7 балів).

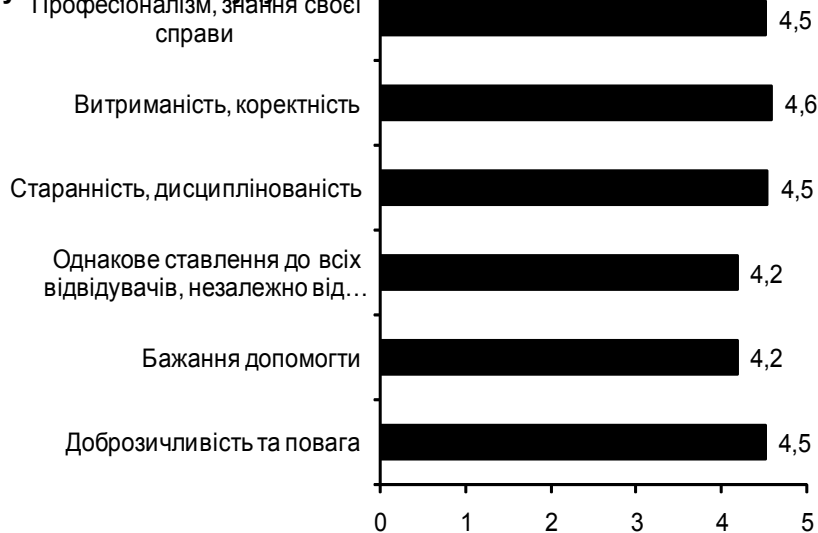
2.3.6. Сприйняття роботи працівників апарату суду

Більшість опитаних погоджується з тим, що працівники апарату Апеляційного суду Івано-Франківської області працювали старанно та не припускалися помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків (середній бал – 4,5 з 5-ти максимальних).

Проте респонденти з вищою юридичною освітою, які представляють у суді іншу особу та беруть вперше участь у судовому процесі, менше згодні з такою оцінкою, хоча й не заперечують (4,2 - 4,5 балів). Вище також оцінюється робота апарату суду тими респондентами, які беруть участь у цивільному процесі (4,6 балів), ніж у кримінальному (4,2 балів).

Окрім того, респондентам було запропоновано підтвердити або заперечити наявність рис характеру, які працівники апарату суду проявили при спілкуванні із ними. Отримані результати у вигляді відповідних показників наведені на рис. 2.6. Перш за все, привертає увагу відносна виваженість оцінок – всі вони мають значення більше 4 балів і ці значення не дуже суттєво відрізняються між собою.

Рис. 2.6. Результати оцінювання за виміром «сприйняття роботи працівників апарату Апеляційного суду Івано-Франківської області»



Якщо ж скористатися наявними відмінностями, то привертає увагу, що респонденти найчастіше відчували з боку працівників суду витриманість та коректність; старанність і дисциплінованість; професіоналізм і знання своєї справи та доброзичливість і повагу. Дещо рідше вони відчували з боку працівників апарату суду бажання допомогти відвідувачам та однакове ставлення до всіх відвідувачів, незалежно від їхнього соціального статусу.

Більшою мірою на виявленні працівниками апарату суду вказаних рис наголошують респонденти віком «40-59 років»; з базовою вищою освітою; які представляють у суді себе особисто, та які беруть участь у судовому процесі 2-5 разів. Більш критичні в своїх оцінках респонденти віком «60 років і старші», які мають повну освіту (включаючи юридичну), представляють у суді іншу особу. Привертає увагу той факт, що респонденти вікової групи «60 років і старші» бажання працівників апарату суду допомогти оцінюють на рівні 3,6 балів.

2.3.7. Сприйняття роботи суддів

Сприйняття роботи суддів оцінювалося на підставі результатів відповідей респондентів щодо таких питань: 1) коректності і ввічливості ставлення судді до респондента; 2) рівня підготовки судді до справи, орієнтація в ній; 3) дотримання суддею процедури судового розгляду; 4) наявність можливостей прокоментувати заяву протилежної сторони; 5) наявність можливості обґрунтувати свою позицію під час слухання справи; 6) незалежність та неупередженість дій судді (відсутність зовнішнього тиску з боку фізичних та юридичних осіб).

Отримані результати наведені на рис. 2.7 і вони свідчать, що респонденти досить високо оцінюють роботу суддів – майже всі оцінки перевищують 4,5 бала. Найнижче (4,4 балів) оцінюється рівень підготовки судді до справи.



Рис. 2.7. Результати оцінювання за виміром «сприйняття роботи суддів Апеляційного суду Івано-Франківської області»

Найвищою мірою витриманість та коректність суддів, їх ввічливе та поважливе ставлення до всіх учасників судового процесу відмічають респонденти віком «18-25 років» (4,7 балів); найменше – респонденти віком «60 років і старші» (4,2 балів). Серед респондентів різних освітніх категорій вище витриманість та коректність суддів оцінюють респонденти з базовою юридичною освітою (4,8 балів), нижче – з середньою та неповною освітою (4,5 балів).

2.4. Пропозиції респондентів щодо підвищення якості роботи суду

З метою визначення основних напрямів покращення роботи Апеляційного суду Івано-Франківської області респондентам було запропоновано визначити виміри якості слід покращувати в першу чергу. При цьому було запропоновано 7-бальну шкалу оцінювання, де 1 бал – це найбільш важливий вимір якості (який слід покращувати в першу чергу), а 7 балів – найменш важливий вимір якості.

На рис. 2.8 представлені отримані результати, з яких видно, що в першу чергу, на думку респондентів, слід перейматися дотриманням термінів судового розгляду. За цим слідує важливість забезпечення якості роботи судді та повноти, доступності та якості інформації в приміщенні суду. Найменше, на думку респондентів, варто перейматися територіальною доступністю суду. І це очевидно, оскільки відвідувачі цей вимір оцінили достатньо високо позитивно.



Рис. 2.8. Коли мова йде про підвищення якості роботи суду, то який вимір слід покращувати в першу чергу?

Щодо конкретизації необхідних змін, то ті, хто дав відповідь на це питання (а таких виявилось 37% від числа опитаних) найчастіше пропонували вживати заходів щодо своєчасності початку розгляду справ та дотримання строків, недопущення затягування судових процесів. Такі пропозиції є очевидними, оскільки вони обґрунтовуються висловленою

респондентами певною невдоволеністю щодо графіку початку та строків проведення судових процесів

Поряд з цим часто зустрічалися пропозиції щодо організації роботи самих суддів. Зокрема, громадяни пропонували збільшити кількість суддів, забезпечувати рівномірний розподіл справ між судьями, вводити внутрішню спеціалізацію суддів відповідно до галузей права. Можливо це також може сприяти забезпеченню дотримання графіку судових засідань, проте під час фокус-групових дискусій судді звертали увагу на певні особливості процесуального законодавства, які фактично спричиняють часті перенесення початку судових слухань чи їх затягуванню.

Звучали й пропозиції обирати суддів народом.

Щодо організації роботи суду, то, зокрема, вносилися пропозиції збільшити кількість місць очікування, передбачити окреме приміщення для розмов між адвокатами та їх клієнтами, передбачити окремих інвалідний візок для його використання у разі потреби для людей з обмеженими фізичними можливостями, покращити шумоізоляцію підлоги.

Хоча 65% опитаних переконані, що наявні матеріально-технічні ресурси забезпечують працівників суду для ефективного виконання своїх обов'язків, проте нерідко звучали позиції якраз стосовно покращення матеріальної бази.

2.5. Висновки та рекомендації

На основі отриманих даних опитування відвідувачів Апеляційного суду Івано-Франківської області можна зробити такі висновки:

1. Громадяни в цілому позитивно оцінюють якість окремих аспектів функціонування суду. При цьому чим старший вік відвідувачів суду, тим критичніше вони налаштовані в своїх оцінках.

2. Відвідувачі суду, які вже бували в ньому раніше, відзначають певні позитивні зрушення в організації роботи суду з попередніми періодами. А враження більшості опитаних громадян від відвідування суду відповідають очікуванню або є кращими. Це підтверджує позитивні оцінки якості роботи суду в цілому.

3. Приміщення суду є абсолютно доступним територіально для відвідувачів, а перебування в ньому для більшості є зручними і комфортним. Слід відзначити, що громадяни досить високо оцінюють охайність та чистоту приміщення. Особливих нарікань не викликає графік роботи канцелярії суду.

Проте все ж існує невдоволення тим, що приміщення суду не в повній мірі відповідає потребам громадян з обмеженими фізичними можливостями.

4. Повнота, доступність та ясність інформації в приміщенні суду в цілому позитивно оцінюється більшістю опитаних відвідувачів. У той же час відвідувачі суду висловлюють певне невдоволення якістю та повнотою інформації, розміщеної на офіційному веб-сайті суду.

5. Хоча в цілому для більшості опитаних офіційні платежі, пов'язані із зверненням до суду, є більш-менш прийнятними, проте в своїй переважній кількості громадяни зазначають, що вони не можуть собі дозволити витрати на послуги адвоката у разі необхідності. Така тенденція є показовою, оскільки більшість опитаних ідентифікують себе із людьми середнього статку.

6. Найбільш актуальним для опитаних відвідувачів суду становить питання дотримання термінів судового розгляду. Хоча за окремими індикаторами цього виміру якості роботи суду переважають цілком позитивні оцінки, проте громадяни звертають увагу на необхідність ретельного планування та дотримання графіку судових засідань, слухань.

Найбільш критично у цьому питанні налаштовані респонденти з вищою юридичною освітою; які представляють у суді іншу особу (це переважно адвокати, представники); які мають певний досвід участі у судових процесах.

7. Сприйняття відвідувачами роботи суддів та працівників апарату суду є цілком позитивне. До певної міри менш позитивно налаштовані відвідувачі судів старшого віку «60 років і старше», оскільки вони не зовсім погоджуються з тим, що працівники суду виявляють бажання надати їм допомогу як громадян, що звертаються до суду за захистом своїх прав.

На основі отриманих даних та враховуючи висновки рекомендується Апеляційному суду Івано-Франківської області:

1. Провести спеціальне навчання для працівників апарату суду, які за своїми функціональними обов'язками безпосередньо контактують з відвідувачами, стосовно особливостей роботи з різновіковими категоріями громадян, звернувши увагу на такі особливості роботи саме з громадянами похилого віку.

2. У своїй інформаційній роботі з громадськістю звернути увагу на додаткове роз'яснення впливу процесуальних норм на часті недотримання графіку судових засідань. Хоча при цьому необхідно вживати усіх можливих зусиль для виправлення ситуації, оскільки саме цей вимір якості роботи суду є для відвідувачів найбільш пріоритетним і важливим. Наприклад, переглянути існуючу практику планування засідань шляхом збільшення «запасного» часу на кожне засідання, попередньо узгоджувати (у разі можливості) зі сторонами найбільш прийнятний час засідань тощо.

3. Збільшити поінформованість населення про запровадження автоматизованої системи діловодства. Наприклад, розмістити спеціальний тематичний інформаційний стенд, на якому пояснити переваги такої системи та її позитивний вплив на організацію роботи суду.

Розділ 3. РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ: ІВАНО-ФРАНКІВСЬКИЙ МІСЬКИЙ СУД

3.1. Соціально-демографічні та процесуальні характеристики учасників судового розгляду

Вік. Опитані учасники судового розгляду в Івано-Франківському міському суді представляють громадян різного віку. Загалом же співвідношення представників окремих вікових категорій наступну: «18-25 років» - 19%; «6-39 років» - 38,5%; «40-59 років» - 29,8%; «60 років і старше» - 12,7%.

Стать. 54,6% опитаних учасників судового розгляду становлять чоловіки; 45,4% - жінки.

Освіта. 28,8% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 10,2% - базову вищу освіту; 60,5% - повну вищу освіту. Таким чином, серед опитаних учасників судового розгляду найбільшу частку становлять респонденти з повною вищою освітою. Окрім того, 26,7% респондентів мають вищу юридичну освіту.

Майновий статус. За майновим статусом більшість респондентів (63,9%) віднесли себе до групи осіб середнього статку. 19,5% опитаних оцінюють свій майновий статус «нижче середнього», а 9,8% ідентифікують себе як бідних. Заможними вважають себе 1,5% респондентів. Варто також зазначити, що 5,4% респондентів не змогли визначитися, до якої групи щодо майнового статку себе віднести.

Наявність попереднього судового досвіду. Найбільшу частку серед опитаних відвідувачів Івано-Франківського міського суду становлять респонденти, які від 2 до 5 разів були учасниками судового процесу. Ще 25,9% респондентів брали участь у судових процесах 6 разів і більше. І решта респондентів – 30,2% опитаних – на момент проведення опитування приймали участь у судовому процесі вперше.

Процесуальний статус. 82,4% респондентів представляють у суді особисто себе; решта (17,6%) – іншу особу. Серед опитаних найбільше учасників цивільного процесу – 68,3%. Значно менше учасників інших процесів: кримінальний процес – 19,5%; адміністративний процес – 6,3%; справи про адміністративні правопорушення – 5,9%.

У більшості опитаних на момент проведення опитування справи знаходилися у стан розгляду – 60,5%. У 18,5% респондентів розгляд справи у суді ще не було розпочато; у 21% - розгляд справи було завершено.

Обізнаність з роботою суду та суддів в цілому. Більшість опитаних різною мірою обізнані з роботою суду: 22,4% - цілком обізнані; 41,5% - загалом обізнані. Решта респондентів визнають низьку обізнаність з роботою судів і суддів: 27,3% - майже не обізнані; 6,8% - зовсім не обізнані. Обізнаність респондентів з роботою судів та суддів в цілому певною мірою визначається їх віком та наявністю юридичної освіти й досвіду участі у судових розглядах.

Серед респондентів різних вікових категорій найбільш обізнані громадяни віком 60 років і старше (77%). Дещо менш обізнані – респонденти віком 18-25 років (64%) та 26-39 років (65%). Найменш обізнані з роботою судів і суддів респонденти віком 40-59 років (57%).

Краще також обізнані з діяльністю суду та суддів респонденти з

вищою юридичною освітою (96%), ніж ті респонденти, які такої освіти не мають (52%).

А також краще обізнані з роботою судів і суддів респонденти, які мають досвід участі в судових процесах. Так серед тих, хто був учасником судових процесів 6 разів і більше, певною мірою обізнані з роботою суду 92%; серед тих, хто був учасником судового процесу 2-5 разів – 63%. А серед тих, хто вперше брав участь у судовому процесі частка обізнаних з роботою суду і суддів значно менша – 40%.

3.2. Узагальнюючі оцінки якості роботи суду

3.2.1. Загальна оцінка якості роботи суду

Загальна оцінка якості роботи суду проводилася за 5-бальною шкалою (від 1 балу – «дуже погано» до 5 балів – «відмінно») і за, відповідями респондентів, робота Івано-Франківського міського суду оцінюється на рівні «середньо» (середнє значення 3,3 бала).

Певною мірою на величині оцінки позначається вік респондента, а саме: *чим молодший респондент, тим вище він оцінює якість роботи Івано-Франківського міського суду*. Так серед респондентів різних вікових груп оцінки якості роботи суду різняться таким чином: «18-25 років» - 4,1 балів; «26-39 років» – 3,4 балів; «40-59 років» - 3,1 бала; «60 років і старші» – 2,9 балів.

Не простежується відмінностей в оцінках якості роботу суду між респондентами, які мають юридичну освіту і не мають її, між респондентами, які представляють в суді іншу особу (тобто є фаховими юристами – адвокатами, юристами, консультантами) та тими, хто представляє себе в суді особисто (є позивачем, відповідачем, свідком, потерпілим і т.д.).

Певною мірою на оцінках якості роботи суду позначається вид судових справ, у яких бере участь респондент. Найбільш позитивно оцінюють якість роботи Івано-Франківського міського суду учасники кримінального процесу – 3,6 балів. Далі в порядку зменшення відповідних оцінок ідуть: учасники цивільного процесу – 3,2 балів; учасники адміністративного процесу – 3,1 бала; учасники справ про адміністративні правопорушення – 2,8 балів.

Оцінки якості роботи суду також залежать від того, на якій стадії розгляду знаходиться судова справа опитуваного. Вище оцінюється якість роботи суду респондентами, розгляд справ яких ще не розпочато – 3,9 балів. Дещо нижче – учасниками судових процесів, справи яких знаходяться ще у процесі розгляду – 3,2 балів. Найнижчі якість роботи суду оцінюють ті респонденти, розгляд справ яких завершено – 3,1 балів.

Ще один чинник, що впливає на оцінки якості роботи суду – це ступінь обізнаності респондентів з його діяльністю. Найвище роботу Івано-Франківського міського суду оцінюють респонденти з середнім рівнем обізнаності щодо його діяльності. Так респонденти, які «майже не обізнані» з роботою суду і суддів оцінюють якість роботи Івано-Франківського міського суду на рівні 3,5 балів, а респонденти зі ступенем обізнаності «загалом обізнаний» - 3,3 бали. Водночас респонденти, які більш категоричні у своїй визначеності з роботою суду, оцінюють якість його роботи суттєво нижче: 3,1 балів – «цілком обізнані» і 2,7 балів – «зовсім не обізнані» респонденти.

Більш позитивно також оцінюють якість роботи суду ті респонденти, рішення по чийх справах були прийняті на їхню користь (що є очевидним до певної міри) - 3,7 балів проти 2,3 балів серед респондентів, у яких рішення суду було прийняте на користь протилежної сторони.

Також позитивні оцінки якості окремих аспектів роботи суду превалюють серед респондентів, які відзначають достатність наявного матеріально-технічного забезпечення потреб працівників суду для виконання ними своїх обов'язків. Якщо за їхніми оцінками якість роботи Івано-Франківського міського суду видається на рівні 3,5 балів, то для респондентів, для яких рівень матеріально-технічного забезпечення недостатній, – на рівні 3,1 балів.

3.2.2. Враження від візиту до суду (очікування)

Більшість респондентів (57,1%) зазначили, що їхні враження від візиту до суду на момент проведення опитування відповідають очікуванням. Ще 8,8% визнали, що ці враження «кращі, ніж очікував». Проте майже четверта частина опитаних відвідувачів (24,4%) зазначила, що в них враження від суду гірші, ніж очікували.

Варто також зазначити, що майже кожний десятий респондент (9,8%) не зміг визначитися зі своїми оцінками вражень від візиту до суду.

Більш негативно оцінюють свої враження від візиту до суду респонденти молодшого віку. Так серед респондентів віком «18-25 років» частка тих, хто оцінює свої враження «гірші за очікувані», дорівнює 33%, тоді як серед респондентів старшого віку ці частки значно менші: 24% серед респондентів «26-39 років» і 20% серед респондентів «60 років і старші».

Більш негативні враження від суду також мають респонденти, які не мають вищої юридичної освіти (серед них враження «гірші за очікувані» відзначили 26%, тоді як серед респондентів, які не мають вищої юридичної освіти – 18%) та/або представляють у суді особисто себе (серед них «гірші враження за очікувані» відмічають 28% респондентів, тоді як серед тих, хто представляє у суді іншу особу – лише 8%).

3.2.3. Зміни якості роботи суду в цілому

Щодо змін у якості роботи Івано-Франківського міського суду, то найбільш поширеною є думка, що вона залишилася без змін – 33,2% усіх опитаних в цьому суді. 6,9% респондентів вважають, що якість роботи Івано-Франківського міського суду певною мірою покращилася, а 26,8% - певною мірою погіршилася. Варто при цьому мати на увазі, що понад третина опитаних не змогли дати відповідь на запитання щодо змін у якості роботи суду, оскільки або не змогли визначитися (4,9%), або ж просто на момент опитування в суді брали участь у судових процедурах вперше (28,3%).

Більш негативно оцінюють зміни в якості роботи Івано-Франківського міського суду респонденти старшого віку. Якщо серед респондентів «18-25 років» та «26-39 років», які відповіли на запитання, частки тих, хто відмічає погіршення якості роботи суду становлять 3-4%, то серед відповідних категорій респондентів «40-59 років» та «60 років і старші» - 15% та 29% відповідно. Відповідно різняться і частки тих респондентів, які відмічають відсутність змін у якості роботи суду: «18-25 років» - 44%; «26-39 років» - 48%; «40-59 років» - 47,5%; «60 років і старші» - 41%.

Певною мірою різняться оцінки змін якості роботи Івано-Франківського суду з погляду респондентів, які мають вищу юридичну освіту, і не мають такої. Характерно, що респонденти з вищою юридичною освітою більш позитивно оцінюють зміни, що відбулися у роботі Івано-Франківського міського суду, ніж ті, хто такої освіти не має. Якщо серед респондентів з вищою юридичною освітою 40% відмічають відсутність змін у якості роботи суду, 42% - певне покращення якості роботи суду, а 9% - відповідне погіршення, то серед респондентів без вищої юридичної освіти ці частки дорівнюють: 50%; 35% та 10% відповідно.

Більш позитивно оцінюють зміни якості роботи суду також ті респонденти, які у суді представляють іншу особу. Серед них 60% відмічають певні покращення якості роботи суду; 31% - відсутність відповідних змін; 6% - певні погіршення. Серед респондентів, які у суді представляють особисто себе, ці показники дорівнюють 30%; 51% та 11% відповідно.

Якщо говорити про особливості оцінок змін якості роботи суду, виходячи із досвіду участі респондентів у судових процедурах, то чітких залежностей тут не виявлено. Разом з тим в кожній групі респондентів з певним досвідом участі у судових процедурах простежуються ті чи інші відмінності. Наприклад, серед респондентів, які беруть участь у судових процедурах 6 разів і більше, дещо більша частка тих, хто оцінює як погіршення якості роботи Івано-Франківського міського суду (14%), так і її покращення (49%). Водночас тут порівняно менше респондентів, які вважають, що якість роботи суду залишилась без змін (33%). Разом з тим, серед респондентів, які беруть участь у судових процедурах вперше або 2-5 разів, менше тих, хто говорить про погіршення/покращення якості роботи суду, але більше тих, хто вважає, що суттєвих змін не відбулося (42% та 55% відповідно по кожній із вказаних двох категорій).

Серед учасників різних видів судових процесів найбільш позитивно зміни в якості роботи Івано-Франківського міського суду оцінюють респонденти, задіяні в кримінальному й адміністративному процесі (48% та 43% респондентів кожної із цих груп відповідно відзначили наявність певного покращення). Суттєво нижчі оцінки в учасників цивільного процесу: серед них 36% зазначили наявність певного покращення у якості окремих аспектів роботи суду, а 47% вважають, що будь-які зміни відсутні). Найбільш негативно зміни якості роботи суду оцінюють респонденти, які є учасниками справ про адміністративні порушення. Серед них більше половини вважають, що будь-які зміни відсутні, і майже третина переконана у погіршенні якості роботи суду.

Більш позитивно зміни якості роботи суду оцінюють також респонденти, розгляд справ яких ще не розпочато: серед них 47% вказують на певні покращення ситуації. (Ще 47% вважають, що якість роботи суду не змінилася.) Водночас частки респондентів, які вказують на покращення якості роботи суду, значно нижчі серед тих, чий розгляд справ знаходиться в процесі розгляду (38%) чи чий розгляд справ завершено (29%).

3.3. Оцінки якості за окремими вимірами

3.3.1. Територіальна доступність суду

Територіальна доступність Івано-Франківського міського суду оцінювалася на підставі відповідей респондентів на два запитання: «Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом?» та «Чи було Вам легко знайти будівлю суду вперше?» (див. рис 3.1).

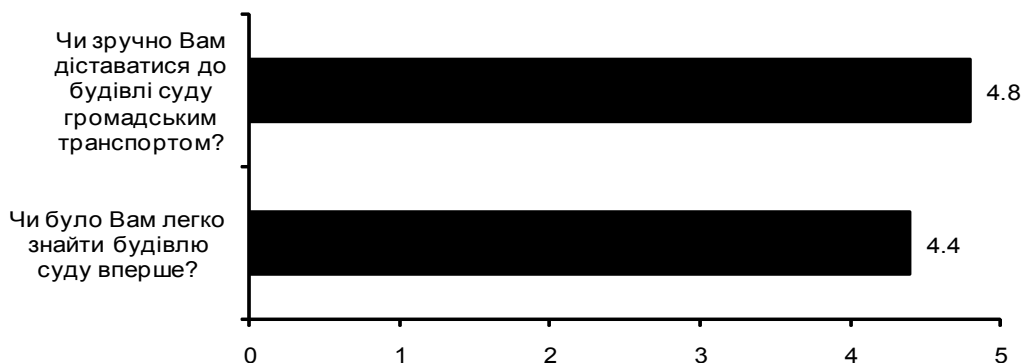


Рис. 3.1. Результати оцінювання за виміром «територіальна доступність Івано-Франківського міського суду»

Отримані відповіді оцінювалися за 5-бальною шкалою, де 1 бал – «цілком ні», а 5 балів – «цілком так» і їх узагальнення свідчить про те, що Івано-Франківський міський суд територіально дуже доступний для громадян (4,4 та 4,8 балів відповідно по кожному запитанню).

3.3.2. Зручність та комфортність перебування у суді

Зручність та комфортність перебування у суді оцінювалася за допомогою таких показників, як: 1) комфортність умов перебування у приміщенні суду; 2) достатність у суді зручних місць для очікування, оформлення документів, ознайомлення з матеріалами та підготовки до слухання; 3) чистота та прибраність приміщень суду; 4) доступність суду для людей з обмеженими можливостями; 5) зручність графіку роботи канцелярії суду для вирішення справ респондентів у суді. Як і в попередніх випадках, оцінювання здійснювалося за 5-бальною шкалою від 1 бала – «цілком ні» до 5 балів – «цілком так».

На рисунку 3.2 відображені результати оцінювання. З наведеного переліку різних індикаторів найвище респонденти оцінюють чистоту та прибраність приміщень суду – 4,2 балів; найнижче – доступність послуг суду для людей з обмеженими можливостями – 3,1 балів. Менше 4 балів оцінюється також зручність графіку роботи канцелярії суду (3,7 балів); комфортність умов перебування у приміщенні суду (3,5 балів); достатність зручних місць для очікування (3,1 балів).

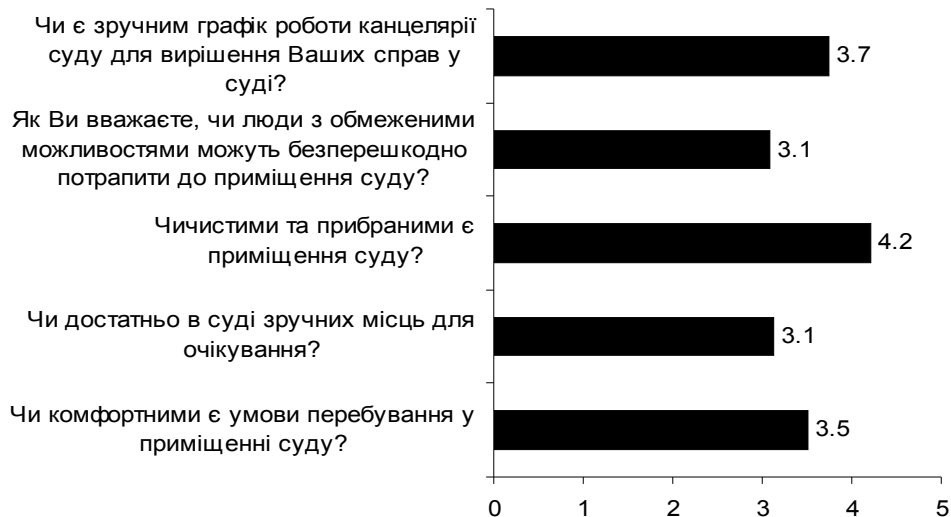


Рис. 3.2. Результати оцінювання за виміром «зручність та комфортність перебування в Івано-Франківському міському суді»

Оцінки комфортності перебування у Івано-Франківському міському суді суттєво не залежать від віку респондентів. Проте вони залежать від того, де проживає респондент та від рівня його матеріального забезпечення. Так респонденти з інших населених пунктів вище оцінюють комфортність перебування у приміщенні суду, ніж респонденти з міста Івано-Франківська – 3,6 та 3,5 балів відповідно. А респонденти з нижчим рівнем матеріального забезпечення вище оцінюють комфортність перебування у приміщенні суду, ніж більш заможні респонденти. Відповідні оцінки комфортності по цих групах респондентів дорівнюють: «бідні» - 3,8 балів; «нижче середнього статку» - 3,7 балів; «середнього статку» - 3,5 балів; «заможні» - 3,7 балів.

Аналогічна картина простежується і щодо оцінок достатності в суді зручних місць для сидіння. Більш позитивно оцінюють достатність таких місць респонденти більш старшого віку, респонденти з інших населених пунктів та менш забезпечені. Більш негативно – респонденти молодшого віку, які проживають безпосередньо в м. Івано-Франківськ, оцінюють свій статок вище середнього. Проте в усіх випадках найменші оцінки не падають нижче показника «більш-менш».

А от на оцінках чистоти й прибраності приміщень суду суттєво не позначаються вікові й майнові характеристики респондентів, як і те, чи проживають вони в місті, де розташований суд, чи в іншому населеному пункті.

3.3.3. Повнота, доступність та ясність інформації

За оцінками респондентів, в Івано-Франківському міському суді інформаційні стенди (дошки об'яв) досить зручно розташовані для відвідувачів (4,1 бала).

Проте респонденти більш старшого віку оцінюють зручність розташування інформаційних стендів нижче, ніж респонденти більш молодого віку (для порівняння: 3,8 балів серед респондентів віком «60 років і старші» та 4,1 бала серед респондентів віком «18-25 років»).

Якщо говорити про респондентів з різним рівнем освіти, то найвище оцінюють зручність розташування інформаційних матеріалів у Івано-Франківському міському суді респонденти з базовою вищою освітою (4,6 балів); найнижче – респонденти з повною вищою освітою (4 бали).

Окрім того, більш позитивно зручність розташування інформаційних матеріалів у приміщенні суду оцінюють респонденти, що представляють у суді іншу особу (4,5 балів проти 4,1 бала серед респондентів, що представляють себе особисто) та які вперше беруть участь у судових процедурах (4,2 бали проти 4,1 бала серед респондентів, які є учасниками судових процедур 2-5 разів, та проти 3,9 бала серед респондентів, які беруть участь у судових процедурах понад 6 разів).

На рисунку 3.3 представлені результати оцінки по кожному індикатору виміру «Повнота, доступність та ясність інформації, розміщеної в приміщенні суду». Як бачимо, найбільше респондентів задовольняє зміст інформації про правила допуску в суд та перебування в ньому (4,3 бали). Дещо меншою мірою – інформація про розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень (4,1 бала). І найменшою мірою респондентів задовольняють інші компоненти: інформація про справи, що призначені до розгляду (3,9 балів); порядок сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів (3,9 балів); зразки документів (заяв, клопотань тощо) (3,8 балів).

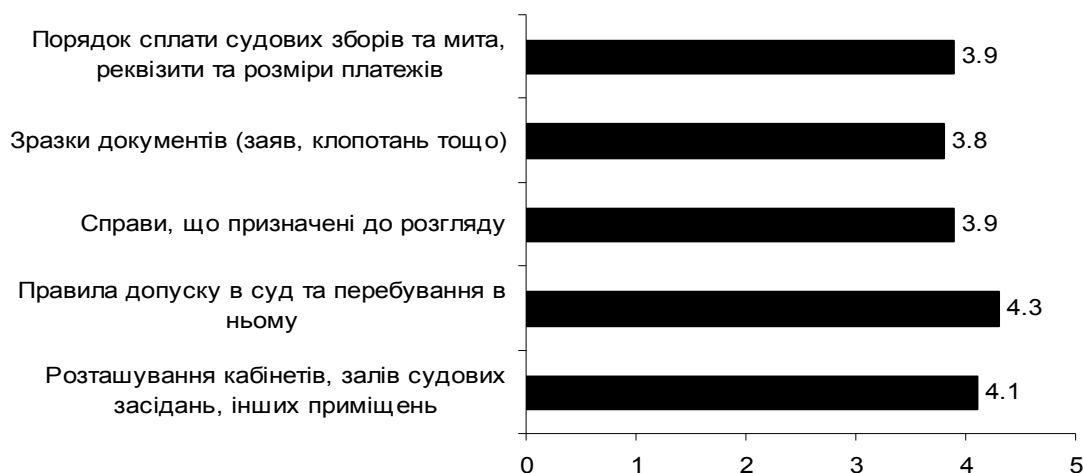


Рис. 3.3. Результати оцінювання за виміром «повнота, доступність та ясність інформації, розміщеної в приміщенні Івано-Франківського міського суду»

Інформацією про Розташування в приміщенні суду кабінетів, залів судових засідань дещо більше задоволені респонденти старшого віку. Якщо для респондентів віком «18-25 років» рівень задоволеності визначається на рівні 3,8 балів, то для респондентів «40-59 років» - на рівні 4,2 бали. Фактично не позначається на оцінках задоволеності розташуванням кабінетів те, чиї інтереси представляє респондент у суді (свої особисто чи іншої особи), а також який досвід участі у судових процедурах він має.

Хоча відмінності в оцінках інформації про правила допуску в суд досить невеликі, вони все ж таки є. І найбільше задоволені респонденти віком «40-59 років» (відповідний індекс дорівнює 4,5 балів), з базовою вищою освітою (4,6 балів) та які представляють у суді іншу особу (4,4 бали).

Щодо інформації про справи, що призначені до розгляду, то найбільше нею задоволені респонденти віком «26-39 років» (4 бали), з базовою вищою освітою (4,2 бали), які представляють у суді іншу особу (4 бали), вперше беруть участь у судовому процесі (4 бали). Найменше такою інформацією задоволені респонденти віком «60 років і старші» (3,7 балів); респонденти, з повною вищою освітою (3,8 балів), які представляють у суді себе особисто (3,6 балів) та які беруть у судових процедурах 2-5 разів (3,8 балів).

Дещо інший вибудовується порядок груп респондентів стосовно їхньої задоволеності зразками документів (заяв, клопотань тощо). В даному випадку найбільшу задоволеність висловлюють респонденти віком «18-25 років» (4 бали), із середньою та неповною освітою (3,9 балів). Найменш задоволені зразками документів респонденти віком «40-59 років» (3,8 балів), з базовою вищою освітою (3,8 балів) та учасники – новачки у судових процедурах (3,8 балів). У даному випадку фактично не різняться оцінки респондентів, які представляють у суді себе особисто чи представляють іншу особу.

Інформацією про порядок сплати судових зборів та мита найбільше задоволені респонденти віком «40-59 років» (4,1 бала), з повною вищою освітою (4 бали), які представляють іншу особу в суді (4 бали) та які вже не один раз брали участь у судових процедурах (4 бали). Найменше задоволені цією інформацією респонденти, які вперше беруть участь у судових процедурах (3 бали).

Окремим компонентом оцінки інформації для респондентів стало питання доступності відповідної інформації в Інтернеті. За результатами дослідження, достатність інформації на офіційній сторінці суду в Інтернеті респондентами оцінюється на рівні 3,6 балів (що означає «скоріше достатня»). При цьому варто зауважити, що лише 21% опитаних зазначив, що він мав досвід користування Інтернетом при пошуку інформації про Івано-Франківський міський суд.

3.3.4. Прийнятність платежів

Прийнятність платежів для відвідувачів Івано-Франківського міського суду, як і для відвідувачів інших судів, оцінювалася за результатами відповідей респондентів на запитання: «Чи могли б Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката у разі необхідності?» та «Чи офіційна сума витрат, пов'язана з Вашим зверненням до суду є прийнятною?».

Як видно з рисунка 3.4, і офіційні витрати, пов'язані зі зверненням до суду, і витрати на адвоката у разі необхідності прийнятні далеко не для всіх респондентів. І хоча обидва види витрат за рівнем прийнятності ближче наближені до оцінки 3 бали – «більш-менш прийнятні», респонденти більше погоджуються, що для них такими є суми офіційних витрат, ніж витрати на послуги адвоката (3,5 балів проти 2,6 балів відповідно).

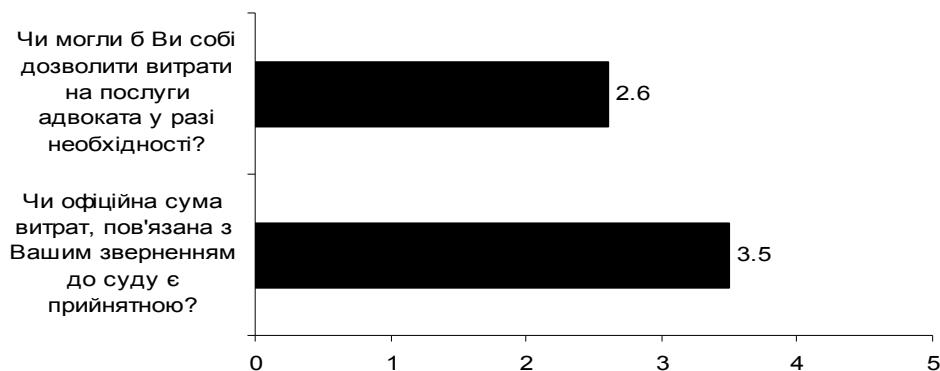


Рис. 3.4. Результати оцінювання за виміром «прийнятність платежів»

Найбільш прийнятною сума відповідних витрат видається для респондентів віком «26-39 років» (3,6 балів) та які мають середній рівень матеріального статку (3,7 балів). Як найменш прийнятні оцінюються суми витрат респондентами віком «60 років і старші» (3,4 бали) та респондентами, що відносять себе до категорії «бідних» (2,8 бали).

Аналогічно оцінюються і можливості витрат на послуги адвоката у разі необхідності. У даному випадку такі послуги можуть частіше собі дозволити «заможні» респонденти (4 бали) та респонденти віком «18-25 років» (3,4 бали). Фактично не можуть собі дозволити такі послуги люди віком «60 років і старші» (2 бали) та респонденти, матеріальний рівень яких оцінюється як «бідний» та «нижче середнього статку» (відповідні індекси в даному випадку дорівнюють 1,3 та 2,4 бали).

3.3.5. Дотримання термінів судового розгляду

Дотримання термінів судового розгляду в Івано-Франківському міському суді оцінювалося за такими індикаторами: 1) вчасність початку засідання по справі; 2) врахування побажань респондентів при призначенні дня та часу засідання; 3) вчасність отримання повістки та повідомлення про розгляд справи; 4) обґрунтованість затримки/перенесення слухання у розгляді справи; 5) наявність можливостей вчасно ознайомитися з матеріалами справи.

З наведеного переліку показників респонденти найвище оцінюють вчасність отримання повісток та повідомлень про розгляд справи (3,8 бали); найнижче – вчасність початку засідання по справі та можливості вчасного ознайомлення з матеріалами справи (по 3,1 бала).



Рис. 3.5. Результати оцінювання за виміром «дотримання термінів судового розгляду»

Найбільш незадоволені тим, що судові засідання, слухання по справі розпочинаються невчасно, висловлюють респонденти, які беруть участь у судових процесах вперше (2,2 бали), та які беруть у них участь більше 6 разів (2,5 бали).

3-поміж різних видів судового процесу найбільш позитивно оцінюється вчасність початку кримінального процесу (3,5 балів); найбільш негативно – початок справ про адміністративні правопорушення (3 бали).

Побажання при призначенні дня та часу засідання найчастіше враховуються на думку респондентів з вищою юридичною освітою (3,8 балів), які представляють іншу особу в суді (3,9 балів) та які мають досвід участі у судових процесах понад 6 разів (3,8 балів). Треба звернути увагу на те, що найбільш критично за цим індикатором оцінюють роботу суду респонденти, які беруть участь в адміністративному процесі (1,4 бали). На їх переконання, що їх думка та побажання фактично не враховуються при призначенні часу та дати засідання.

Варто також зазначити, що по-різному оцінюється і вчасність отримання повісток та повідомлень про розгляд справи у різних процесах. Найвище оцінюється вчасність повісток з кримінального процесу (4,1 бала). Далі в порядку зменшення відповідних показників йдуть: цивільний процес (3,9 балів), адміністративний процес (3,5 бала) та справи про адміністративні правопорушення (3,1 бала).

Якщо говорити про оцінки респондентами обґрунтованості затримок слухань у розгляді різних видів справ, то як найбільш обґрунтовані оцінюються такі затримки в кримінальному процесі (3,7 балів) та цивільному процесі (3,4 бали). Як найменш обґрунтовані оцінюються

затримки слухань в адміністративному процесі (2,9 балів) та справ про адміністративні правопорушення (2,2 бали).

3.3.6. Сприйняття роботи працівників апарату суду

За оцінками респондентів, працівники Івано-Франківського міського суду досить старанно працюють, щоб не припускати помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків. Цю старанність вони оцінюють на рівні 4,2 бали.

За оцінками респондентів, вони досить сильно відчували з боку працівників Івано-Франківського міського суду бажання допомогти учасникам судових процесів – 4,4 бала. Далі в порядку зменшення виявлення називаються інші риси працівників апарату суду: доброзичливість та повага (4,2 бали); професіоналізм, знання своєї справи (4,2 бали); однакове ставлення до всіх відвідувачів, незалежно від їхнього соціального статусу (4,2 бали); витриманість, коректність (3,6 бали); старанність, дисциплінованість (3,5 бали).



Рис. 3.6. Результати оцінювання за виміром «сприйняття роботи працівників апарату Івано-Франківського міського суду»

3.3.7. Сприйняття роботи суддів

Сприйняття роботи суддів оцінювалося за результатами відповідей респондентів на низку запитань: 1) «Чи Ви вважаєте, що суддя працював незалежно та неупереджено, без зовнішнього тиску (з боку фізичних та юридичних осіб)?»; 2) «Чи мали Ви можливість обґрунтувати свою позицію під час слухання справи?»; 3) «Чи мали Ви можливість прокоментувати заяву протилежної сторони?»; 4) «Чи дотримувався суддя процедури судового розгляду?»; 5) Чи склалося у Вас враження, що суддя ретельно підготувався до справи і добре в ній розбирається?»; 6) «Чи маєте Ви враження, що суддя ставився коректно, ввічливо, з повагою до всіх учасників процесу?»

Отримані відповіді по кожному з наведених запитань, переведені у вигляд індексів за 5 бальною шкалою (де 1 бал – «цілком ні», а 5 балів –

«цілком так»), наведені на рис. 3.7. З нього слідує, що найвище респонденти оцінюють наявність можливості обґрунтувати свою позицію під час слухання справи – 4,6 бали.

Дещо нижче, але вище за 4 бали оцінюються інші індикатори: робота судді незалежно та неупереджено, без зовнішнього тиску – 4,4 бали; дотримання суддею процедур судового розгляду – 4,4 бали; коректне, ввічливе, поважливе ставлення судді до всіх учасників процесу – 4,3 бали; наявність можливості прокоментувати заяву протилежної сторони – 4,2 бали. Найнижче (менше 4 балів) оцінюється підготовленість судді до справи і орієнтація в ній – 3,9 бали.

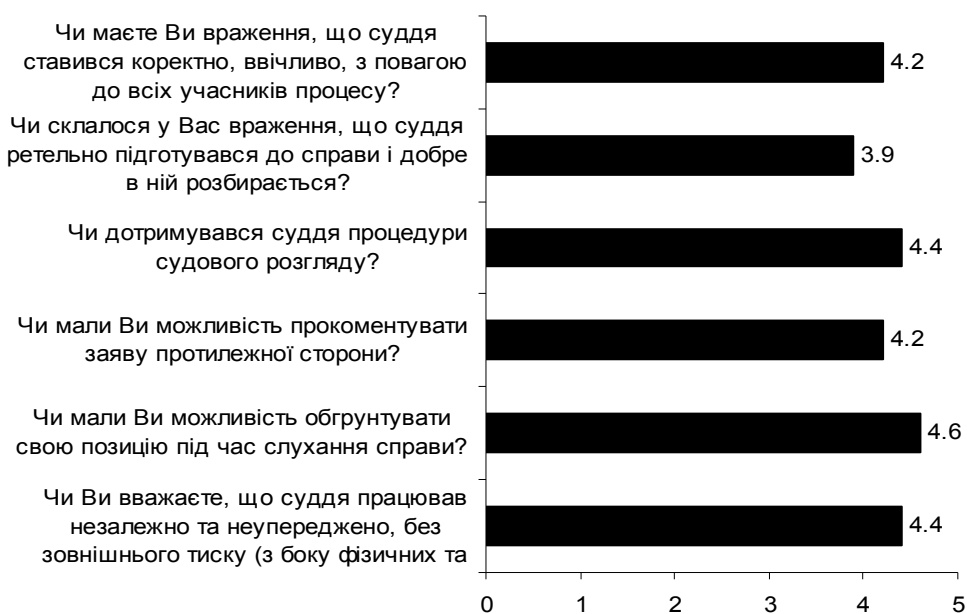


Рис. 3.7. Результати оцінювання за виміром «сприйняття роботи суддів Івано-Франківського міського суду»

3.4. Пропозиції респондентів щодо підвищення якості роботи суду

З метою визначення основних напрямів покращення роботи Івано-Франківського міського суду респондентам було запропоновано визначити виміри якості такої роботи слід покращувати в першу чергу. При цьому було запропоновано 7-бальну шкалу оцінювання, де 1 бал – це найбільш важливий вимір якості (який слід покращувати в першу чергу), а 7 балів – найменш важливий вимір якості.

На думку відвідувачів Івано-Франківського міського суду, найбільшу увагу при поліпшенні роботи суду, потрібно приділити дотриманню термінів судового розгляду (див. рис. 3.8).

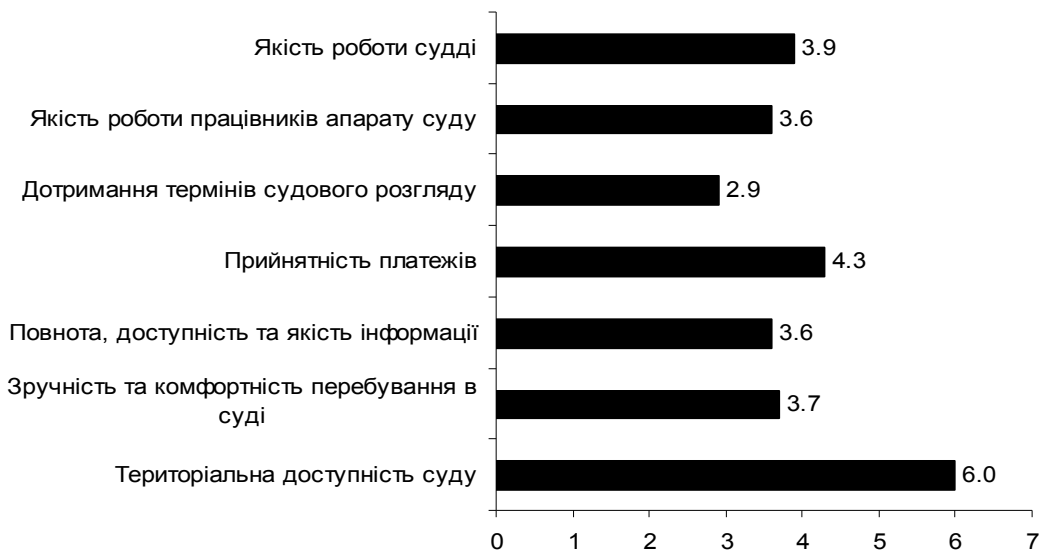


Рис. 3.8. Коли мова йде про підвищення якості роботи суду, то який вимір слід покращувати в першу чергу?

Далі в порядку зменшення вагомості йдуть інші напрями поліпшення роботи суду: якість роботи працівників апарату суду – 3,6 балів; повнота, доступність та якість інформації – 3,6 балів; зручність та комфортність перебування в суді – 3,7 балів; якість роботи суддів – 3,9 балів; прийнятність платежів – 4,3 бала. Найменше відвідувачів Івано-Франківського міського суду турбує необхідність забезпечення територіальної доступності суду.

Респондентам було запропоновано конкретизувати власні пропозиції щодо заходів ля покращення якості окремих аспектів функціонування Івано-Франківського міського суду. Майже половина опитаних (50,2%) висловилися з цього приводу. Очікуваним є те, що більше третини (35%) усіх пропозицій стосується тим чи іншим чином найважливішого для відвідувачів суду питання дотримання термінів судового розгляду, графіку судових засідань, слухань, термінів видачі рішень. При цьому також чимало опитаних пропонувало, як один із способів вирішення «часової проблеми» або дотримання термінів, збільшити кількість суддів та працівників канцелярії. Називається також доцільність подовження графіку роботи працівників, які забезпечують видачу рішень..

Чимало внесено пропозицій щодо облаштування самого приміщення суду. Зокрема, пропонується: «зробити ремонт (особливо на першому поверсі) приміщення», збільшити кількість місць для очікування та заповнення документів, «створити окрему кімнату для очікування слухань», запустити роботу ліфту. Також пропонується передбачити можливість роботи відділення банківської установи для того, щоб відвідувачі могли здійснити необхідні платежі, пов'язані із зверненням до суду.

Також громадянами вносяться пропозиції щодо збільшення інформування населення про роботу самого суду.

Крім того, респонденти висловлювались і з приводу загальних питань правосуддя та функціонування судової системи. Наприклад, це стосується необхідності обрання суддів громадянами, а не їх призначення,

посилення відповідальності суддів за прийняте ними рішення, зняття з суддів недоторканості і т.п. Навіть звучали достатньо радикальні речі (в одиничних випадках): «Ліквідувати всі суди і залишити тільки Верховний Суд з багатьма палатами».

3.5. Висновки та рекомендації

На основі отриманих даних опитування відвідувачів Івано-Франківського міського суду можна зробити такі висновки:

1. Громадяни в цілому більш-менш позитивно оцінюють якість окремих аспектів функціонування суду.

2. Відвідувачі суду більш-менш погоджуються з тим, що їх перебування у суді є зручним та комфортним. Але при цьому звертається увага на певний дискомфорт від того, що зручних місць для очікування в суді є недостатньо.

Залишається також певною проблемою неприлаштованість в повній мірі приміщення до потреб людей з обмеженими фізичними можливостями.

3. Рівень задоволеності відвідувачів повнотою, доступністю та ясністю допоміжної інформації, що розташована в приміщенні суду, є достатньо високим. Хоча відвідувачі старшого віку (60 років і старше) вказують на незручність її розташування.

4. Готовність дозволити витрати на послуги адвоката у разі необхідності у відвідувачів є невисокою. Отже, це до певної міри впливає на те, що при прийомі громадян працівникам апарату суду доводиться витратити більше часу.

5. Забезпечення вчасного початку судових засідань є тією проблемою, яка найбільше турбує відвідувачів суду.

6. Сприйняття роботи працівників апарату суду та суддів переважно є позитивним та не викликає особливих зауважень. Але при цьому респондентами відзначається пріоритетність забезпечення якості роботи працівників апарату суду.

Ураховуючи отримані результати та спираючись на висновки, Івано-Франківському міському суду *рекомендується*:

1. Звернути увагу на необхідність забезпечення додатковими місцями для очікування та заповнення документів, а також розглянути можливість створення більш сприятливих умов для людей з обмеженими фізичними можливостями. Наприклад, не обмежуватися лише існуючим пандусом, але передбачити інші варіанти надання допомоги людям на візках (наприклад, кнопка виклику, додатковий візок, запуск роботи ліфту тощо).

2. Переглянути наповнюваність офіційної сторінки суду в мережі Інтернет, розширивши та забезпечивши повноту необхідної інформації.

3. Проаналізувати практику дотримання графіку судових засідань в процесах пов'язаних з адміністративними правопорушеннями.

4. Хоча загальне сприйняття роботи працівників апарату суду переважно позитивною, тим не менше варто провести додаткове навчання працівників апарату суду з питань особливостей роботи з різновіковими категоріями відвідувачів, звернувши увагу при цьому на розвиток таких навичок, як витриманість та коректність у спілкуванні. Це обумовлюється тим, що якість роботи працівників апарату суду для відвідувачів є одним із пріоритетних вимірів якості роботи суду в цілому.

5. Посилити інформування громадськості про діяльність суду, акцентуючи увагу при цьому на ті зміни, які впроваджуються в організації роботи суду у відповідності до очікувань громадян.

Розділ 4. РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ: КОЛОМИЙСЬКИЙ МІСЬКРАЙОННИЙ СУД

4.1. Соціально-демографічні та процесуальні характеристики учасників судового розгляду

Вік. Серед опитаних учасників судового розгляду є люди різного віку, проте найбільше тих, хто представляє вікову категорію «40-59 років» - 40%. Дещо менше респондентів вікових груп «26-39 років» та «18-25 років» - 29% та 22% відповідно. І хоча зустрічаються учасники судового розгляду у віці 60 років і старше, їх порівняно значно менше – 9% опитаних.

Стать. 53% опитаних учасників судового розгляду становлять чоловіки; 47% - жінки.

Освіта. 46% респондентів мають повну вищу освіту; 13,9% - базову вищу освіту; 39,1% - середню та неповну середню освіту. Варто також зазначити, що 27,7% опитаних учасників судового розгляду мають вищу юридичну освіту.

Майновий статус. Більшість респондентів (63%) відносять себе до групи осіб середнього статку. 28% опитаних оцінюють свій майновий статус «нижче середнього», а 5% ідентифікують себе як бідних. І лише 2% респондентів вважають себе заможними.

Наявність попереднього судового досвіду. Для більшості опитаних (59,4%) участь у судовому розгляді у Коломийському міськрайонному суді - це перший судовий процес, у якому вони беруть участь. Решта респондентів уже мають попередній судовий досвід: 14,4% були учасником судового процесу від 2 до 5 разів, а 26,2% - 6 разів і більше.

Процесуальний статус. 70,8% представляють у суді особисто себе; решта – іншу особу. З-поміж різних видів судового процесу у Коломийському міськрайонному суді найбільше респондентів (69,8%) задіяні у цивільному процесі. Значно менше респондентів беруть участь у кримінальному та адміністративному процесі (12,4% та 6,9% відповідно), а також задіяні у справах про адміністративні правопорушення (10,9%).

У 28,7% респондентів розгляд справи у суді на момент проведення опитування ще не було розпочато; у 56,9% - справа знаходилася у процесі розгляду; у 14,4% - розгляд справи завершено.

Обізнаність з роботою суду та суддів в цілому. 6,4% респондентів зізналися, що вони зовсім не обізнані з роботою судів та суддів. Ще 40,6% зазначили, що вони мало обізнані з цією діяльністю. Решта ж опитаних обізнані з діяльністю судів та суддів різною мірою: 30,2% вважають себе загалом обізнаними, а ще 22,3% - цілком обізнаними. Певною мірою обізнаність респондента щодо діяльності судів та суддів залежить від його/її віку, наявності юридичної освіти та досвіду участі у судових розглядах.

Якщо порівнювати обізнаність учасників судового розгляду відповідно до їхнього віку, то найбільшу обізнаність виявляють громадяни віком 40-59 років, а найменшу – громадяни 18-25 років та від 60 років. Якщо серед перших певною мірою обізнані з діяльністю суду та суддів 65% (причому 30% - цілком обізнані, а 35% - загалом обізнані), то серед других – 38,3% та 36,8% відповідно).

Значно краще також обізнані з діяльністю суду та суддів ті учасники судового розгляду, які мають юридичну освіту. Серед них 94,6% обізнані з

такою діяльністю (причому, 69,6% - «цілком обізнані», а 25% - «загалом обізнані») , тоді як серед респондентів, які не мають юридичної освіти, частка певною мірою обізнаних з діяльністю судів та суддів становить 36,3%.

Обізнаність респондентів з діяльністю суду та суддів також зростає відповідно до їхнього досвіду участі у судових справах – найменш обізнані респонденти, що вперше беруть участь у судовому процесі, а найбільш обізнані – ті, хто брав участь у судових процесах 6 разів і більше. Якщо скористатися частками респондентів, які «цілком обізнані» та «загалом обізнані» з діяльністю судів і суддів, то серед «новачків» таких 2,5% та 28,3%; серед тих, хто був учасником судового процесу 2-5 разів – 3,4% та 55,2%; серед учасників судового процесу понад 6 разів – 77,4% та 20,7% відповідно.

4.2. Узагальнюючі оцінки якості роботи суду

4.2.1. Загальна оцінка якості роботи суду

Загальна оцінка якості роботи суду проводилася за 5-бальною шкалою (від 1 балу – «дуже погано» до 5 балів – «відмінно») і за, відповідями респондентів, робота Коломийського міськрайонного суду оцінюється на рівні «задовільно» (середнє значення 3,4 бали), проте з вираженою тенденцією до оцінки «добре».

Варто зазначити, що на визначенні оцінки суттєво не позначається вік респондента – у різних вікових категоріях середня оцінка варіює в межах від 3,4 (40-59 років) до 3,5 балів (26-39 років).

Невеликі відмінності простежуються в оцінках якості роботи суду між респондентами, які мають юридичну освіту і не мають її (3,5 та 3,4 бали відповідно).

І значно більш суттєво на оцінках якості роботи суду позначається вид судових справ, у яких задіяний респондент. Найбільш позитивно оцінюють якість роботи Коломийського міськрайонного суду учасники кримінального процесу – 4 бала, а далі в порядку зменшення відповідних оцінок йдуть: учасники адміністративного процесу – 3,8 балів; учасники цивільного процесу – 3,4 бали; учасники справ про адміністративні правопорушення – 3 бали.

На оцінках якості роботи суду також позначається те, на якій стадії розгляду знаходиться судова справа опитуваного. Значно вище оцінюється якість роботи суду тими респондентами, розгляд справ яких ще не розпочато – 3,6 балів. Дещо нижче – учасниками судових процесів, справи яких знаходяться ще у процесі розгляду – 3,5 бала. І найнижчі оцінки якості роботи суду ставлять ті респонденти, розгляд справ яких завершено – 3,1 балів.

3-поміж респондентів, які різняться за рівнем обізнаності з роботою судів та суддів, найвищі оцінки якості роботи Коломийського міськрайонного суду ставлять «загалом обізнані» та «майже не обізнані» респонденти – 3,5 та 3,4 бали відповідно. Найнижче роботу суду оцінюють ті, хто «зовсім не обізнаний» з роботою суду та суддів – 3,1 бала.

Більш позитивно також оцінюють якість окремих аспектів роботи суду ті респонденти, рішення по чиїх справах були прийняті на їхню користь. Але і в цьому випадку оцінка якості роботи суду не перевищує 4 балів (вона дорівнює 3,6 балів). Респонденти ж, справи яких завершено,

але на користь протилежної сторони, оцінюють якість роботи суду нижче - на рівні 3 балів.

Певні відмінності простежуються і в оцінках респондентами якості роботи суду, виходячи із оцінок наявних матеріально-технічних ресурсів. Дослідження показало, що респонденти, які зауважують недостатнє наявне матеріально-технічне забезпечення потреб працівників суду для виконання ними своїх обов'язків, більше схильні до позитивних оцінок якості роботи суду. Так, за їхніми оцінками, відповідна середня оцінка дорівнює 3,5 балів, тоді як респонденти, які вище оцінюють рівень забезпечення працівників суду матеріально-технічними ресурсами, оцінюють якість роботи суду нижче – на рівні 3,4 балів.

4.2.2. Враження від візиту до суду (очікування)

Більшість опитуваних (60%) зазначили, що їхні враження від візиту до суду в день проведення опитування відповідають очікуванню. 25% отримали враження гірші, ніж очікували. І лише 7% респондентів відмітили, що враження від візиту до суду виявилися кращими за очікувані.

На оцінку вражень від візиту до суду порівняно з попередніми очікуваннями не впливає суттєво вік респондента. Проте є певні відмінності в оцінках залежно від наявності юридичної освіти

Хоча і серед респондентів з вищою юридичною освітою, і серед респондентів без вищої освіти, домінують оцінки, що враження від візиту до суду відповідають очікуванням, серед перших більша частка тих, у кого враження співпадають з очікуваннями (80,4% проти 47,9% серед респондентів без вищої освіти). Водночас серед респондентів без вищої юридичної освіти більше тих, у кого враження від візиту до суду виявилися гірші за очікувані (32,9% проти 5,4% серед респондентів-юристів).

Значно більше співпадають враження від візиту до суду з очікуваннями у тих респондентів, які представляють в суді не себе, а іншу особу. Серед них частка респондентів, у яких враження відповідають очікуванням, становить 74,1%, а частки тих, у кого враження гірші чи кращі за очікування становлять 12,1% та 10,3% відповідно. Значно більш негативні враження від візиту до суду у іншій групі респондентів – тих, хто представляє у судовому процесі себе. Серед них 49,7% респондентів отримали враження від візиту до суду відповідно очікуванню; 30,8% - гірші за очікувані і лише 6,3% - кращі за очікувані.

4.2.3. Зміни якості роботи суду в цілому

Оскільки значна частина респондентів вперше брала участь у судових процедурах, їм важко визначитися з оцінками змін якості роботи суду порівняно з минулими роками. Ті ж респонденти, які вже мають досвід участі в судових процедурах, переважно зазначають, що якість роботи Коломийського міськрайонного суду загалом «залишилася без змін» (42 відповіді з-поміж 77 респондентів «з досвідом участі у судових процедурах»). Ще 27 респондентів зазначили, що якість роботи Коломийського міськрайонного суду «дещо погіршилася». Відповіді решти респондентів розділилися порівну між іншими варіантами оцінок: «покращилася значно», «покращилась несуттєво», «значно погіршилась» та «важко сказати» (по 2 відповіді на кожну альтернативу).

Чи простежуються якісь особливості в оцінках змін якості роботи суду залежно від соціально-демографічних та процедурних характеристик респондентів? Однозначно важко говорити про їх наявність чи відсутність,

оскільки кількість респондентів, що брала участь в даному оцінюванні, досить незначна. Як зазначалося вище, лише 77 респондентів мають певний досвід участі у судовому розгляді. Тому будемо говорити про наявність певних тенденцій, орієнтуючись на кількісні показники відповідей на запитання «Якщо Ви були у цьому суді раніше (в минулому році або ще раніше), то як, на Ваш погляд, змінилася якість роботи суду загалом?» по кожній з аналізованих соціально-демографічних груп.

Перш за все варто зазначити, що оцінки респондентів щодо змін якості роботи суду суттєво не залежать від їхнього віку – в усіх вікових групах домінує оцінка «залишились без змін» та на другому місці - оцінка «дещо погіршилася». Щоправда дещо більший негативізм простежується в оцінках респондентів «26-39 років», де одна половина опитаних вважає, що якість роботи суду не змінилася, а друга половина опитаних – що якість роботи суду погіршилася. Тоді як по інших вікових групах (зокрема, «18-25 років» та «40-59 років») відсутність змін оцінює кожний другий, а погіршення якості роботи суду – кожний третій опитаний.

Більш наглядні відмінності простежуються в оцінках змін якості роботи суду залежно від наявності юридичної освіти респондентів. І полягають вони в тому, що учасники судових процедур, які не мають юридичної освіти, більшою мірою акцентують увагу на відсутності змін в діяльності суду (дві третини респондентів цієї групи), тоді як учасники судових процедур з юридичною освітою рівною мірою розділилися на тих, хто підтверджує відсутність таких змін та вважає, що якість роботи суду погіршилася (23 та 22 респонденти відповідно).

Значно більш суттєво на оцінках змін якості роботи суду позначається досвід респондентів у судових процедурах. Так серед 22 опитаних, що брали участь у судових процедурах 2-5 разів, відсутність змін у якості роботи суду зазначають 12 респондентів, а погіршення якості роботи суду – 7 респондентів. В той же час серед 47 респондентів, які були учасником судового процесу 6 разів і більше, аналогічні оцінки дали 23 (відсутність змін) та 20 (погіршення якості роботи суду) респондентів.

Оскільки більшість учасників судових процедур, що брали в них участь понад 6 разів, представляють у суді іншу особу, то це відповідно позначається і на оцінках змін якості роботи суду за суб'єктами представлення. Якщо серед тих, хто представляє у суді особисто себе, домінує думка, що якість роботи суду не змінилася (20 відповідей з-поміж 29 отриманих по цій категорії), то серед тих, хто представляє в суді іншу особу, відповіді щодо відсутності змін і погіршення якості роботи суду розділилися порівну - по 22 відповіді респондентів (з-поміж 47 отриманих).

Дещо більш негативно оцінюють зміни в якості роботи суду респонденти, які беруть участь у кримінальному та адміністративному процесі – попри малу кількість представників цих категорій серед них переважають оцінки, що якість роботи суду погіршилася. Значно більша кількість представників цивільного процесу, але серед них переважають оцінки, що якість роботи суду не змінилася.

Варто також зазначити, що на оцінках якості роботи суду не позначається те, на якій стадії розгляду знаходиться судова справа респондента, - у серед тих, у кого розгляд справи ще не розпочато; і серед тих, чії справи знаходяться у процесі розгляду; і серед тих, у кого розгляд справи завершено – в усіх цих групах домінують оцінки, що якість роботи суду не змінилася.

4.3. Оцінки якості за окремими вимірами

4.3.1. Територіальна доступність суду

Територіальна доступність Коломийського міськрайонного суду оцінювалася за результатами відповідей респондентів на два запитання: 1) «Чи було Вам легко знайти будівлю суду вперше?»; 2) «Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом?». Відповіді на кожне питання оцінювалися за 5-бальною шкалою (від 1 бала – «цілком ні» до 5 балів – «цілком так»).

Отримані результати свідчать (див. рис. 4.1), що Коломийський міськрайонний суд досить доступний для відвідувачів. Легкість, з якою опитувані знайшли будівлю суду вперше, оцінюється на рівні 4,3 балів, а зручність добирання до нього громадським транспортом – на рівні 4,2 балів.

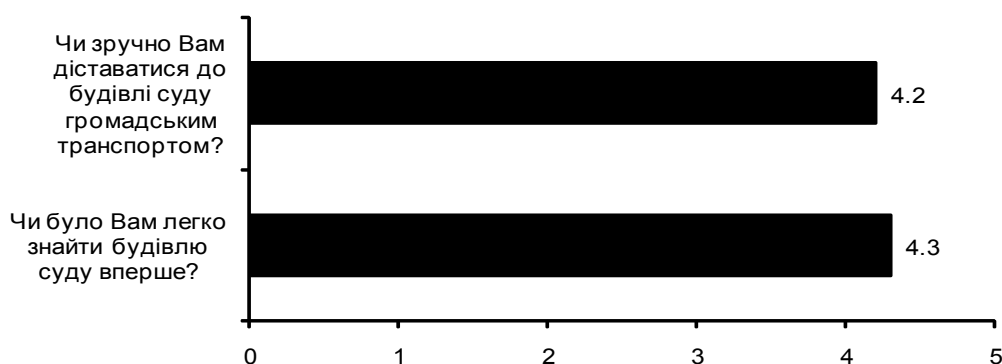


Рис. 4.1. Результати оцінювання за виміром «територіальна доступність Коломийського міськрайонного суду»

Характерно також, що оцінки респондентів стосовно легкості першого знаходження будівлі суду суттєво не різняться з огляду на те, чи проживають респонденти у населеному пункті, де розташований досліджуваний суд, чи в іншому населеному пункті. Так легкість, з якою знайшли вперше будівлю Коломийського міськрайонного суду, респонденти, які проживають у місті Коломиї, оцінюють на рівні 4,4 балів, а респонденти з інших населених пунктів – на рівні 4,2 балів.

4.3.2. Зручність та комфортність перебування у суді

Цей вимір якості роботи суду оцінювався за певними питаннями, які увібрали в себе такі індикатори: загальна оцінка комфортності у приміщенні суду; достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, ознайомлення з матеріалами та підготовки до слухання; чистота й прибраність у приміщенні суду; можливості потрапити до приміщення суду для людей з обмеженими можливостями; графік роботи канцелярії суду.

Отримані відповіді оцінювалися за 5-бальною шкалою (від 1 бала – «цілком ні» до 5 балів – «цілком так»), на підставі чого розраховувалися середні оцінки. Як свідчать дані рис. 4.1, найвище оцінюється зручність графіку роботи суду для вирішення справ його відвідувачами (середня оцінка – 4 бали). Найнижче оцінюються прилаштованість приміщення суду

до потреб людей з обмеженими фізичними можливостями – середня оцінка 2,1 бала (що означає фактичну відсутність таких умов).

Між названими показниками зручності й комфортності перебування у Коломийському міськрайонному суді знаходяться інші показники. І у порядку зниження середніх значень вони розташовуються у такому порядку: чистота та прибирання приміщення суду – 3,9 бали; загальна комфортність умов перебування у приміщенні суду – 3 бали; достатність зручних місць для очікування та оформлення документів – 2,7 бали.

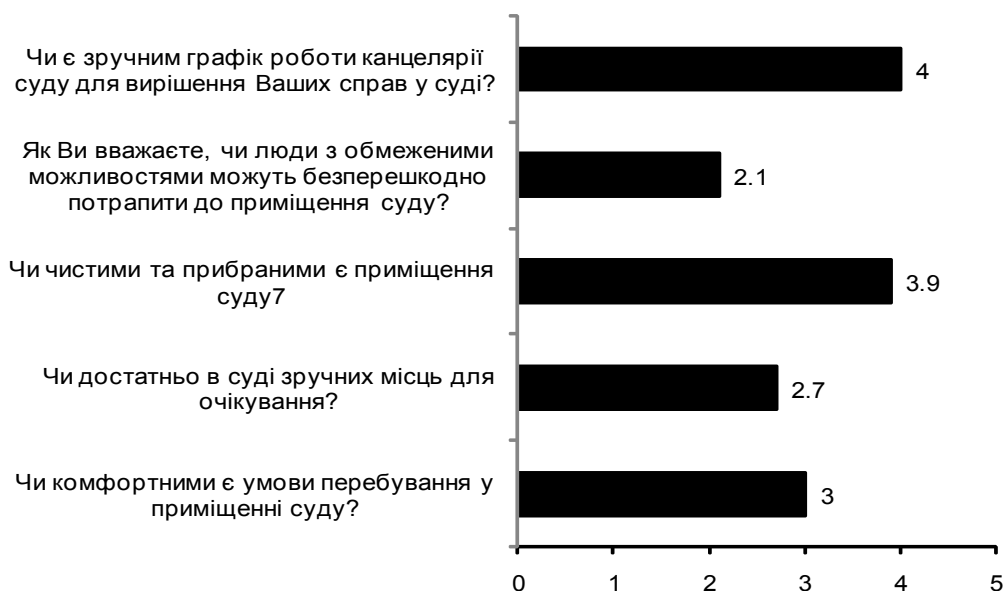


Рис. 4.2. Результати оцінювання за виміром «зручність та комфортність перебування в Коломийському міськрайонному суді»

Порівняння середніх оцінок зручності й комфортності перебування у суді респондентами різних вікових категорій свідчить про те, що найкраще себе в суді відчувають люди похилого віку – по всіх досліджуваних компонентах вони дають найвищі оцінки.

4.3.3. Повнота, доступність та ясність інформації

Повнота, доступність та ясність інформації для відвідувачів суду оцінювалась на підставі відповідей респондентів на чергові два запитання: 1) «Чи зручно розташовані інформаційні стенди (дошки об'яв)?» та 2) «Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо: а) розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень; б) правил допуску в суд та перебування в ньому; в) справ, що призначені до розгляду; г) зразків документів (заяв, клопотань тощо); г) порядку сплати судових зборів та мита, реквізитів та розмірів платежів?»

Як і у попередніх випадках, оцінювання здійснювалося за 5-бальною шкалою (від 1 бала – «цілком ні» до 5 балів – «цілком так»).

Отже, респонденти погоджуються в тій чи іншій мірі з тим, що інформаційні стенди в приміщенні суду розташовані зручно (показник – 4 бали). Але при цьому відвідувачі віком 18-25 років схильні не погоджуватися з цим (показник – 2,8 бали). У той же час найбільшу задоволеність зручністю розташування зазначених стендів виявляють

респонденти, які володіють юридичною освітою та представляють в суді інтереси якоїсь із сторін. Певною мірою ці громадяни краще ознайомлені з інформаційними матеріалами внаслідок відповідної фахової підготовки.

Щодо задоволення наявністю певних видів інформації, то найбільш задовольняє респондентів інформація про порядок сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів (див. рис. 4.3).



Рис. 4.3. Результати оцінювання за виміром «повнота, доступність та ясність інформації, розміщеної в приміщенні Коломийського міськрайонного суду»

Найбільше незадоволення у респондентів викликав повнота, доступність та ясність інформації стосовно зразків документів (заяв, клопотань тощо) – 2,8 балів.

Серед відвідувачів різного віку найчастіше вказаними видами інформації найбільше задоволені громадяни 60 років і старші, тоді як наймолодші відвідувачі (18-25 років) проявляють здебільшого найнижчий рівень задоволення.

Наявною в суді інформацією також більше задоволені громадяни з повною вищою освітою та з вищою юридичною освітою. Очевидно, така відмінність обумовлена тим, що люди з вищою освітою, а тим більше з вищою юридичною освітою, більше поінформовані про особливості проходження судових процедур та необхідну документацію для цього. То ж вони витрачають менше часу для пошуку потрібної інформації, заздалегідь визначившись з тим, що їм буде потрібно додатково дізнатися, добравшись до суду.

Також необхідно звернути увагу на те, що респонденти, які в суді представляють самих себе, найбільше нарікають на інформацію стосовно зразків документів.

Відносно повноти інформації на офіційному сайті суду в мережі Інтернет, то респонденти більш-менш задоволені на рівні 3,2 балів.

Варто також зазначити, що інформацію в Інтернеті як достатню більше оцінюють респонденти з середньою та неповною освітою, без вищої юридичної освіти та ті, хто представляє у суді себе особисто, вперше бере участь у судовому процесі. Це означає, що інформація в Інтернеті орієнтована здебільшого на «початківців» судових процесів і має загальний характер, який більше задовольняє вказані категорії респондентів (часом це оцінки на рівні 4 балів).

4.3.4. Прийнятність платежів

Для більшості відвідувачів Коломийського міськрайонного суду офіційна сума витрат, пов'язаних із звернення до суду, є більш-менш прийнятною (індекс прийнятності дорівнює 3,1 бала за 5-бальною шкалою, де 1 бал – «цілком ні», а 5 балів – «цілком так»).

На аналогічному рівні оцінюється і можливість дозволити собі витрати на послуги адвоката у разі необхідності (3,1 бала). Проте оплата послуг адвоката у разі необхідності є можливою для відвідувачів суду більш молодшого віку і видається не завжди можливою для людей більш старшого віку. Якщо порівняти відповідні індекси можливості зробити витрати на послуги адвоката, то серед респондентів різних вікових категорій вони зменшуються в такому порядку: 18-25 років – 3,6 бала; 25-39 років – 3,3 бала; 40-59 років – 3,3 бала; 60 років і старші – 3 бала.

Якщо оцінювати можливості витрат на адвоката виходячи з фінансових можливостей респондента, то, звісно, ті, хто себе відносить до «заможних», можуть дозволити цю послугу частіше (індекс можливості 5 балів), ніж відвідувачі суду середнього та нижче середнього статку (3,3 та 2,5 бала відповідно). Проте лише окремі респонденти ідентифікували себе як «заможні». Більшість же оцінюють рівень матеріального забезпечення значно нижче.

Але тут простежується ще один цікавий феномен: респонденти, які визнають себе «бідними», частіше готові витратитися на послуги адвоката, ніж ті, хто відносить себе до категорії громадян з доходами «нижче середнього статку» (3 та 2,5 бала відповідно). Цілком можливо, що в даному випадку або ж респонденти несвідомо применшили рівень матеріального становища сім'ї (назвавшись «бідними»), або ж свідомо занижили свої матеріальні можливості, сподіваючись на певні пільги.

4.3.5. Дотримання термінів судового розгляду

Дотримання термінів судового розгляду оцінювалося за кількома індикаторами, включаючи: 1) вчасність початку засідання по справі; 2) врахування побажань респондентів при призначенні дня та часу засідання; 3) вчасність отримання повістки та повідомлення про розгляд справи; 4) обґрунтованість затримки/перенесення слухання у розгляді справи; 5) наявність можливості вчасно ознайомитися з матеріалами справи.

Як і в попередніх випадках, оцінювання здійснювалося за 5-бальною шкалою, де 1 бал – «цілком ні», а 5 балів – «цілком так».

Як свідчать дані рисунку 4.4, найбільш вчасно респонденти отримували повістки та повідомлення про розгляд справи, а також порівняно високо оцінюється можливість вчасно ознайомитися з матеріалами справи (індекси в обох випадках дорівнюють 4 бала). Порівняно частіше були затримки слухання у розгляді справи, причому за оцінками респондентів вони були не такими вже обґрунтованими (3,2 бала). Та найбільше невдоволення в опитуваних викликає те, що судові засідання розпочинаються невчасно оцінка – 3 бала).

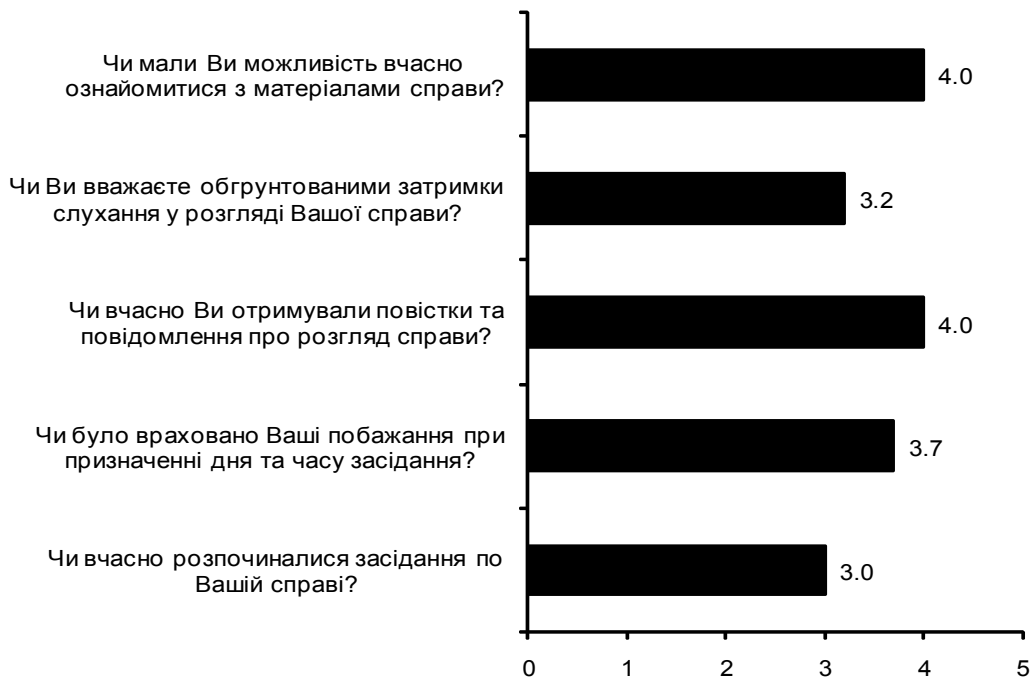


Рис. 4.4. Результати оцінювання за виміром «дотримання термінів судового розгляду»

Говорячи про індикатор «дотримання термінів судового розгляду», варто зазначити, що його вище оцінюють ті учасники судових процедур, які не мають юридичної освіти (3,1 проти 2,8 бали серед відвідувачів суду з юридичною освітою); представляють у суді особисто себе (3,1 бала проти 2,8 балів серед тих, хто у суді представляє іншу особу); вперше беруть участь у судовому процесі (3,3 бали проти 2,5 - 2,6 балів серед більш досвідчених учасників судових процедур). Іншими словами, учасники судових процедур, які не є фаховими юристами, більш лояльно ставляться до проблеми недотримання термінів судового розгляду.

4.3.6. Сприйняття роботи працівників апарату суду

На думку респондентів, працівники суду працюють досить старанно, щоб не припускатися помилок, які б викликали необхідність перероблення документів та порушення строків розгляду справи. І ця старанність оцінюється на рівні 3,8 балів (за 5-бальною шкалою).

При цьому суттєво не різняться оцінки респондентів різних вікових категорій. Але дещо вищі оцінки відвідувачів суду, що мають повну вищу (3,9 балів) та вищу юридичну освіту (4 бали); представляють у суді справи іншої особи (4 бали) та брали неодноразову участь у судових процесах (4 бали).

На рисунку 4.5 представлені результати оцінювання за окремими індикаторами. З-поміж наведеного переліку рис, які виявили працівники апарату суду при спілкуванні з відвідувачами Коломийського міськрайонного суду, респонденти, перш за все, відмічають їхній професіоналізм та знання своєї справи (4 бали). Далі в порядку зменшення поширення вони називають: витриманість, коректність (3,7 балів); доброзичливість та повагу (3,7 балів); старанність, дисциплінованість (3,7

балів). Найменшою мірою, за оцінками респондентів, працівники апарату суду дотримуються однакового ставлення до всіх відвідувачів, незалежно від їхнього соціального статусу та проявляють бажання допомогти (індекси дорівнюють 3,5 балів).

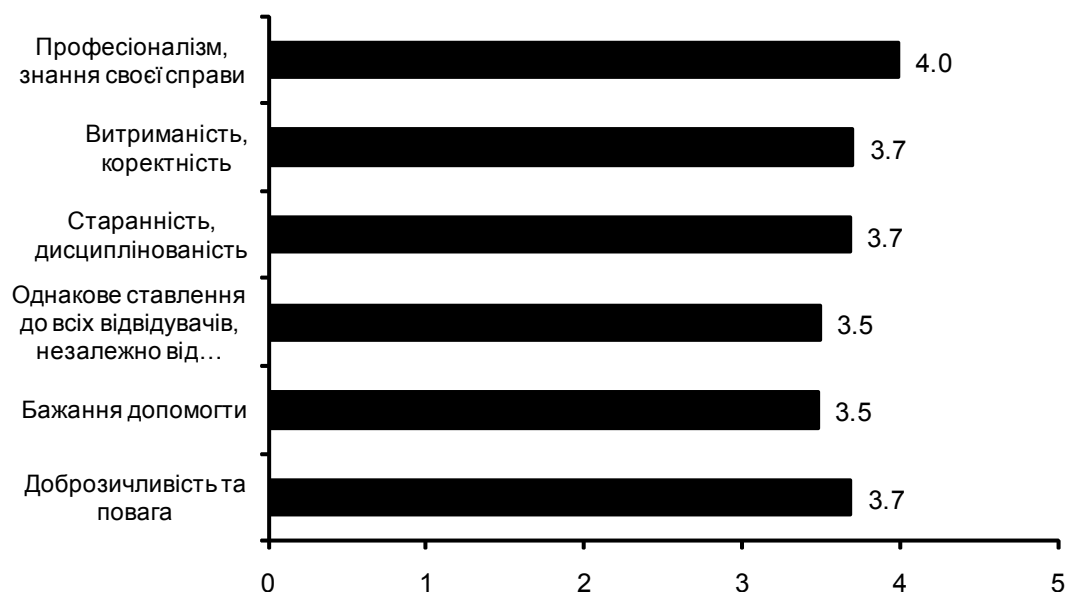


Рис. 4.5. Результати оцінювання за виміром «сприйняття роботи працівників апарату Коломийського міськрайонного суду»

Говорячи про відвідувачів суду різного віку варто зауважити, що люди віком 60 років і старше частіше за інших відмічають доброзичливість і повагу у ставленні до них працівників суду (4,1 бала проти 3,6 бала серед вікової групи «18-25 років»). Також таке ставлення частіше відмічають учасники судових процесів з вищою юридичною освітою, з досвідом фахової роботи у сфері юриспруденції (адвокатом, консультантом, юристом) та досвідом участі у судових процесах.

Відвідувачі суду старшого віку частіше за інших відмічають також бажання працівників апарату суду при спілкуванні з ними допомогти, а також частіше говорять про однакове ставлення цих працівників до усіх відвідувачів.

Таким чином, люди похилого віку, з повною вищою та вищою юридичною освітою, з досвідом участі у судових процесах та досвідом фахової роботи у сфері юриспруденції більшою мірою оцінюють в працівниках апарату суду такі риси, які доброзичливість та повага, бажання допомогти, однакове ставлення до всіх відвідувачів, старанність, дисциплінованість, витриманість, коректність, професіоналізм та знання своєї справи, ніж представники інших вікових та процесуальних груп респондентів.

4.3.7. Сприйняття роботи суддів

Сприйняття роботи судді оцінювалося за такими показниками: 1) коректне, ввічливе ставлення до всіх учасників процесу; 2) ретельність

підготовки судді до справи; 3) дотримання суддею процедури судового розгляду; 4) наявність можливості прокоментувати заяву протилежної сторони; 5) наявність можливості обґрунтувати свою позицію під час слухання справи; 6) незалежність та неупередженість судді у роботі.

Як видно з рисунку 4.6, найвище респонденти оцінюють можливість обґрунтувати свою позицію під час слухання справи (4,4 бала); найнижче – ретельність підготовки судді до справи і добра орієнтація в ній (3,6 бала).

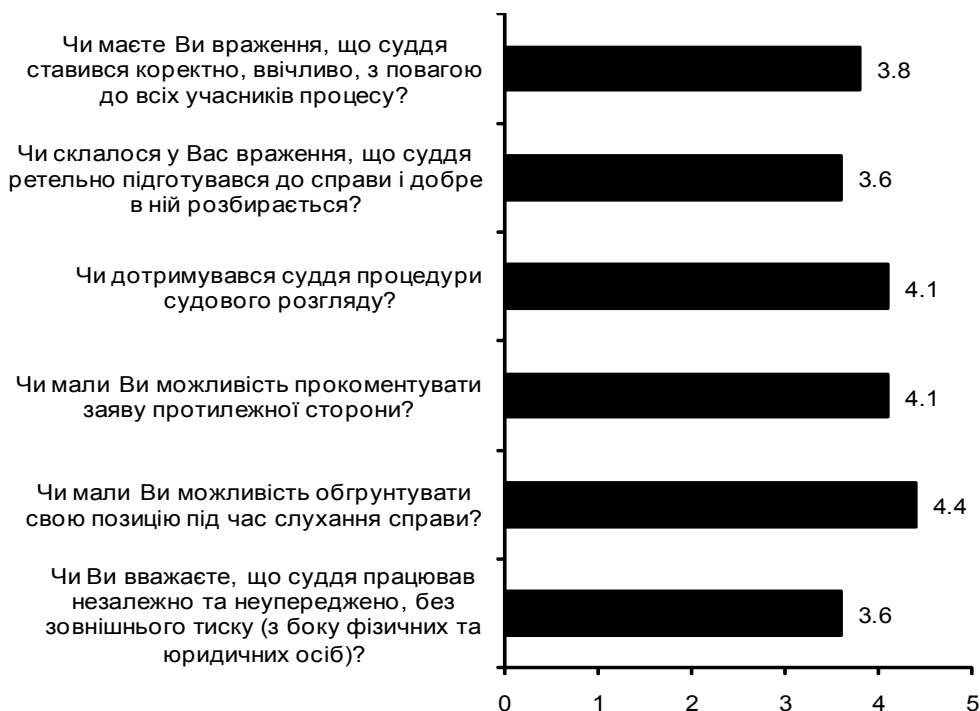


Рис. 4.6. Результати оцінювання за виміром «сприйняття роботи суддів Коломийського міськрайонного суду»

Значущих залежностей у виявлених оцінках у взаємозв'язку з соціально-демографічними характеристиками респондентів не виявлено.

4.4 Пропозиції респондентів щодо підвищення якості роботи суду

З метою визначення основних напрямів підвищення якості роботи суду респондентам було запропоновано оцінити важливість для них основних семи вибраних вимірів: 1) територіальна доступність суду; 2) зручність та комфортність перебування у суді; 3) повнота, доступність та якість інформації; 4) прийнятність платежів; 5) дотримання термінів судового розгляду; 6) якість роботи судді.

Оцінка кожного з вказаних напрямів здійснювалася за 7-бальною шкалою, де 1 бал – найбільш важливий вимір якості (слід покращувати в першу чергу); 7 балів – найменш важливий вимір якості (слід покращувати в останню чергу).

З рисунку 4.7 видно, що для респондентів найменш важливими є забезпечення територіальної доступності суду. Також низьку пріоритетність має такий вимір якості роботи суду, як «прийнятність платежів».

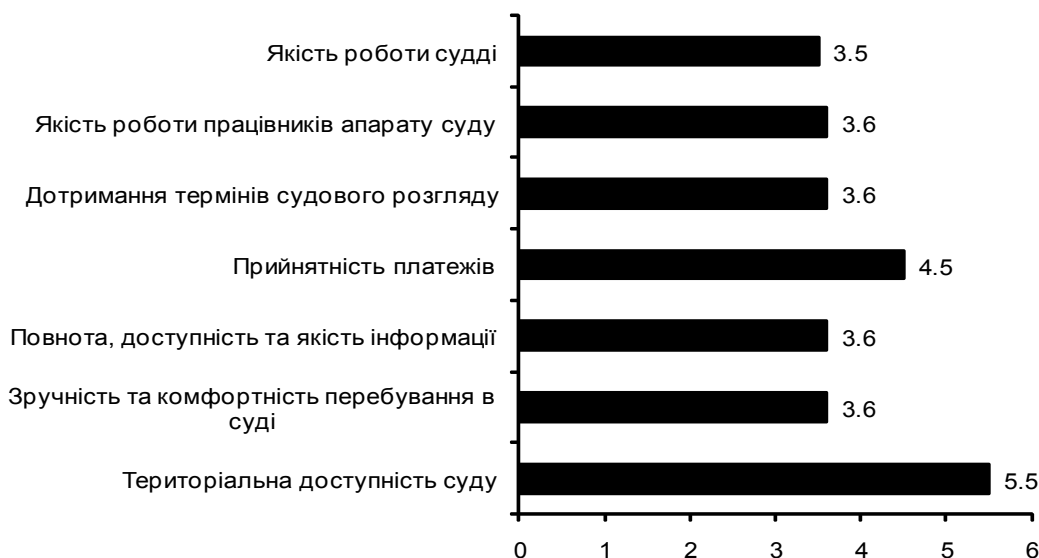


Рис. 4.7. Коли мова йде про підвищення якості роботи суду, то який вимір слід покращувати в першу чергу?

Решта вимірів для відвідувачів Коломийського міськрайонного суду є пріоритетними в однаковій мірі. Саме в цих напрямках респонденти й пропонують покращувати якість роботи суду.

Респондентам було запропоновано конкретизувати власні пропозиції щодо заходів для покращення якості окремих аспектів функціонування Івано-Франківського міського суду. На жаль, необхідно констатувати, що лише третина (33%) опитаних відвідувачів суду зголосилася висловитися з цього приводу.

Переважна кількість пропозицій зводиться до питань пов'язаних з приміщенням самого суду. Зокрема, найчастіше звучало від громадян пропозицій щодо виділення іншого більш пристосованого приміщення, збільшення місць для сидіння в коридорах суду, провести ремонт приміщення. Досить багато пропозицій стосується необхідності покращення матеріально-технічного забезпечення суду, збільшення державного фінансування, збільшення кількості самих суддів (як засіб їх розвантаження та скорочення термінів розгляду судових справ).

Також звучало чимало пропозицій в контексті етичних засад роботи суддів та працівників апарату. Наприклад, респонденти звертали увагу про важливість непідкупності суддів, важливості ввічливого ставлення працівників апарату до відвідувачів. При цьому треба зауважити, оскільки під час відповідей стосовно оцінки реального стану речей за вказаними параметрами, то респонденти не висловлювали в цілому незадоволення. Тому можна припустити, що вказані пропозиції стосувалися в цілому судової системи, ніж конкретного суду.

Примітним є те, що респонденти також називали необхідність покращення фінансового забезпечення в цілому всієї системи правосуддя.

4.5. Висновки та рекомендації

На основі отриманих даних опитування відвідувачів Коломийського міськрайонного суду можна зробити такі висновки:

1. Громадяни в цілому більш-менш позитивно оцінюють якість окремих аспектів функціонування суду.

2. Враження більшості громадян при відвідуванні суду відповідають їх очікуванням. У той же час констатується респондентами відсутність будь-яких змін у якості роботи суду в цілому у порівнянні з попередніми своїми візитами.

3. Найбільше незадоволення у відвідувачів суду викликають такі аспекти його роботи, як:

- комфортність приміщення (відсутність достатньої кількості місць для очікування, прилаштованість до потреб людей з обмеженими фізичними можливостями);

- наявність та повнота інформації стосовно зразків документів на кшталт заяв, клопотань і т.п.

4. Проблема недотримання графіку судових засідань, розгляду справ та затягування з видачею рішень не є такою гострою для респондентів. Хоча в той же час респонденти переконані, що саме за цим виміром перш за все має бути спрямовано зусилля із забезпечення якості роботи суду.

5. Позитивні оцінки превалюють стосовно сприйняття роботи працівників апарату суду та суддів. Зокрема, професіоналізм та знання своєї справи – це те, що виділяється респондентами при оцінці працівників апарату суду. Також відзначається, що судді забезпечують дотримання усіх процедур під час судового розгляду, можливість для учасників процесу прокоментувати заяви протилежної сторони та обґрунтувати свою позицію під час слухань.

6. Приміщення суду територіально є доступним, на думку громадян, хоча потребує покращення задля створення більш комфортних умов перебування.

7. Респонденти звертають увагу на те, що якість роботи суду необхідно покращувати за такими напрямками: забезпечення якості роботи судді (не зважаючи на високі оцінки в сприйнятті їх роботи), теж стосується і працівників апарату суду, забезпечення дотримання термінів судового розгляду.

Ураховуючи отримані результати та висновки рекомендується:

1. Передбачити можливість в існуючих умовах збільшити кількість місць для громадян, які очікують судових засідань.

2. Переглянути зміст інформаційних стендів та забезпечити їх додатковою інформацією у відповідності до потреб відвідувачів. В першу

чергу має стосуватися інформації щодо зразків документів. У разі неможливості розміщення певних видів документів передбачити спеціальне повідомлення, яке б коротко роз'яснювало чому саме це неможливо (наприклад, певний вид процесуальних документів не можливо розмістити, оскільки це буде порушенням законодавства і т.п.).

3. Посилити інформування громадськості про діяльність суду, акцентуючи увагу при цьому на ті зміни, які впроваджуються в організації роботи суду у відповідності до очікувань громадян.

ДОДАТОК

ЗРАЗОК АНКЕТИ ОПИТУВАННЯ

Код суду

--	--

Вибіркове опитування відвідувачів щодо якості функціонування суду

НОМЕР АНКЕТИ

--	--	--

Інтерв'юер _____

Номер інтерв'юера

--	--

Дата проведення
інтерв'ю:

--	--

число

--	--

міс.

0	9
---	---

Час початку
інтерв'ю:

--	--

год.

--	--

хв.

Блок 1 Загальна характеристика респондента

1. Вік:

18-25 років	1
26-39 років	2
40-59 років	3
60 років і старші	4

2. Стать:

Чоловіча	1
Жіноча	2

5. Де Ви проживаєте:

В населеному пункті, де розташований цей суд	1
В іншому населеному пункті	2

6. Ви вважаєте себе:

Бідним	1
Нижче середнього статку	2
Середнього статку	3
Заможним	4
Багатим	5
КН (код невідповіді)	9

9. В якому з видів судового процесу в цьому суді Ви берете участь:

Цивільний процес	1
Кримінальний процес	2
Адміністративний процес	3
Справа про адміністративні правопорушення	4

3. Рівень освіти:

Середня та неповна середня	1
Базова вища	2
Повна вища	3
Інше (вказіть) _____	4

4. Наявність вищої юридичної освіти:

Так	1
Ні	2

7. У суді Ви представляєте:

Особисто себе (є позивачем / відповідачем / свідком / потерпілим)	1
Іншу особу (є адвокатом, юрист-консультантом)	2
Інше (вказіть) _____	3

8. Як часто Ви були учасником судового процесу:

Це мій перший судовий процес	1
2-5 разів	2
6 разів і більше	3

10. На якій стадії розгляду знаходиться Ваша справа?

Розгляд справи ще не розпочато	1
Справа знаходиться в процесі розгляду	2
Розгляд справи завершено	3
Інше (вказіть) _____	4

11. Який ступінь Вашої обізнаності з роботою судів та суддів в цілому?

Цілком обізнаний	Загалом обізнаний	Майже не обізнаний	Зовсім не обізнаний	КН
1	2	3	4	9

12. Оцініть, будь ласка, за 5-бальною шкалою, якість роботи цього суду:

(1 – дуже погано, 5 – відмінно, 9 – КН):

1	2	3	4	5	9
---	---	---	---	---	---

Блок 2 Основна частина – оцінювання за вимірами якості

Будь ласка, надайте відповіді на наступні запитання, використовуючи 5-бальну шкалу (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).

☞ Інтерв'юєре! Запропонуйте респондентові Картку № 1

Територіальна доступність суду

13	Чи було Вам легко знайти будівлю суду вперше?	1	2	3	4	5	0	9
14	Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом?	1	2	3	4	5	0	9

Зручність та комфортність перебування у суді

15	Чи комфортними є умови перебування у приміщенні суду?	1	2	3	4	5	0	9
16	Чи достатньо в суді зручних місць для очікування, оформлення документів, ознайомлення з матеріалами та підготовки до слухання?	1	2	3	4	5	0	9
17	Чи чистими та прибраними є приміщення суду?	1	2	3	4	5	0	9
18	Як ви вважаєте, чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду?	1	2	3	4	5	0	9
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	2	3	4	5	0	9

Повнота, доступність та ясність інформації

20	Чи зручно розташовані інформаційні стенди (дошки об'яв)?	1	2	3	4	5	0	9
	<i>Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо:</i>							
21	– Розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень	1	2	3	4	5	0	9
22	– Правил допуску в суд та перебування в ньому	1	2	3	4	5	0	9
23	– Справ, що призначені до розгляду	1	2	3	4	5	0	9
24	– Зразки документів (заяв, клопотань, тощо)	1	2	3	4	5	0	9
25	– Порядок сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів	1	2	3	4	5	0	9

26	Чи достатньою є інформація на сторінці судової влади в Інтернеті? ¹ (якщо Ви мали досвід користування Інтернетом)	1 2 3 4 5 0 9
----	---	---------------

Прийнятність платежів

27	Чи офіційна сума витрат, пов'язана з Вашим зверненням до суду (державне мито, інформаційно-технічне забезпечення) є прийнятною (не обтяжливою)?	1 2 3 4 5 0 9
28	<i>Запитання ставиться тим, хто не користується послугами адвоката та не представляє інтереси держави</i> Чи могли би Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката у разі необхідності? ²	1 2 3 4 5 0 9

Дотримання термінів судового розгляду

29	Чи вчасно розпочиналися засідання по вашій справі?	1 2 3 4 5 0 9
30	Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання?	1 2 3 4 5 0 9
31	Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи?	1 2 3 4 5 0 9
32	Чи Ви вважаєте обґрунтованими затримки/перенесення слухання у розгляді Вашої справи?	1 2 3 4 5 0 9
33	Чи мали Ви можливість вчасно ознайомитися з матеріалами справи?	1 2 3 4 5 0 9

Сприйняття роботи працівників апарату суду

34	Чи працівники суду працювали старанно та не припускалися помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків?	1 2 3 4 5 0 9
	<i>Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами такі риси:</i>	
35	– Доброзичливість та повага	1 2 3 4 5 0 9
36	– Бажання допомоги	1 2 3 4 5 0 9
37	– Однакове ставлення до всіх відвідувачів, незалежно від їхнього соціального статусу	1 2 3 4 5 0 9
38	– Старанність, дисциплінованість	1 2 3 4 5 0 9
39	– Витриманість, коректність	1 2 3 4 5 0 9
40	– Професіоналізм, знання своєї справи	1 2 3 4 5 0 9

☞ *Інтерв'юєре! Респонденти, які на запитання № 10 відповіли «1» ➔ на запитання № 53!*

Сприйняття роботи судді

41	Чи маєте Ви враження, що суддя ставився коректно, ввічливо, з повагою до всіх учасників процесу?	1 2 3 4 5 0 9
42	Чи склалося у Вас враження, що суддя ретельно підготувався до справи і добре в ній розбирається?	1 2 3 4 5 0 9
43	Чи дотримувався суддя процедури судового розгляду?	1 2 3 4 5 0 9
44	Чи мали Ви можливість прокоментувати заяву протилежної сторони?	1 2 3 4 5 0 9

☞ ¹ *Інтерв'юєре! Якщо респондент не мав досвіду користування Інтернетом, відмітьте відповідь «9» – «КН»!*

☞ ² *Інтерв'юєре! Якщо респондент користується послугами адвоката або представляє інтереси держави, відмітьте відповідь «9» – «КН»!*

45	Чи мали Ви можливість обґрунтувати свою позицію під час слухання справи?)	1	2	3	4	5	0	9
46	Чи Ви вважаєте, що суддя працював незалежно та неупереджено, без зовнішнього тиску (з боку фізичних та юридичних осіб)?	1	2	3	4	5	0	9

Надайте будь-ласка відповіді «Так» чи «Ні» на наступні запитання:

		Так	Ні	КН
47	Чи отримали Ви рішення по Вашій справі?	1	2	9
☞ <i>Інтерв'юєре! Респонденти, які на запитання № 47 відповіли «2» або «9» → на запитання № 53!</i>				
48	Чи вчасно Ви отримали рішення по Вашій справі?	1	2	9
49	Чи було рішення викладено легкою, доступною для розуміння мовою?	1	2	9
50	Чи рішення по Вашій справі було на Вашу користь?	1	2	9
51	На Вашу думку, чи було рішення по Вашій справі добре обґрунтованим?	1	2	9
52	Чи плануєте Ви оскаржувати рішення по Вашій справі?	1	2	9

Блок 3. Зміни та рекомендації

53. Коли мова йде про підвищення якості роботи суду, на Вашу думку, які виміри якості, слід покращувати в першу чергу? Проставте 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.

☞ *Інтерв'юєре! Запропонуйте респондентові Картку № 2*

Вимір якості	Ранг
Територіальна доступність суду	
Зручність та комфортність перебування у суді	
Повнота, доступність та ясність інформації	
Прийнятність платежів	
Дотримання термінів судового розгляду	
Якість роботи працівників апарату суду	
Якість роботи судді	

54. Які конкретні зміни, на Ваш погляд, необхідні для покращення роботи цього суду сьогодні:

9

55. Як Ви вважаєте, чи наявні матеріально-технічні ресурси забезпечують потреби працівників суду для ефективного виконання своїх обов'язків?

Так	Ні	КН
1	2	9

56. Скажіть будь ласка, яким є Ваші враження від візиту до суду сьогодні у порівнянні з Вашими очікуваннями?

Кращі, ніж очікував	1
Гірші, ніж очікував	2
Відповідають очікуванням	3
КН	9

57. Якщо Ви були в цьому суді раніше (в минулому році або ще раніше), то як, на Ваш погляд, змінилась якість роботи суду загалом?

☞ *Інтерв'юєре! Якщо респондент в цьому суді вперше, відмітьте відповідь «9» – «КН»!*

Покращилась значно	5
Покращилась несуттєво	4
Залишилась без змін	3
Дещо погіршилася	2
Значно погіршилася	1
Важко сказати	0
КН	9

☞ *УВАГА! Наступні два запитання ставляться респондентам ТІЛЬКИ у пілотних судах, в яких запроваджено автоматизовану систему діловодства!*

58. Чи відчули Ви певні зміни в організації роботи цього суду після запровадження автоматизованої системи діловодства?

Так, відчув позитивні зміни	1
Так, відчув негативні зміни	2
Ні, не відчув ніяких змін	3
КН	9

→ *Закінчити інтерв'ю*

→ *Закінчити інтерв'ю*

59. Які саме зміни Ви відчули:

9

Щиро дякуємо за співпрацю!

Час закінчення інтерв'ю:

год.

хв.

Підпис інтерв'юєра
