ПРОЕКТ «УКРАЇНА: ВЕРХОВЕНСТВО ПРАВА»

ОЦІНКА РІВНЯ ЗАДОВОЛЕНОСТІ ГРОМАДЯН ЯКІСТЮ ОКРЕМИХ АСПЕКТІВ ФУНКЦІОНУВАННЯ СУДІВ

ЧОРНОБАЇВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД
Черкаської області

ПРОЕКТ "УКРАЇНА: ВЕРХОВЕНСТВО ПРАВА"

творчий центр тцк

ОЦІНКА РІВНЯ ЗАДОВОЛЕНОСТІ ГРОМАДЯН ЯКІСТЮ ОКРЕМИХ АСПЕКТІВ ФУНКЦІОНУВАННЯ ЧОРНОБАЇВСЬКОГО РАЙОННОГО СУДУ ЧЕРКАСЬКОЇ ОБЛАСТІ

ЗВІТ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ДОСЛІДЖЕННЯ

Київ, 2011

Оцінка рівня задоволеності громадян якістю окремих аспектів функціонування судів: Чорнобаївський районний суд. Звіт за результатами дослідження / упоряд. В. Купрій, А. Гернега. – Київ, 2011. – 35 с.

У виданні представлено результати опитування громадської думки з використанням методики карток громадянського звітування щодо оцінки якості окремих аспектів діяльності Чорнобаївського районного суду Черкаської області.

Видання містить аналіз тенденцій, що виявлені на основі аналізу результатів двох досліджень, що проводилися в 2009 та 2010 роках. за результатами порівняння результатів дослідження, що проводилось у 2010 році та даних, отриманих під час аналогічного дослідження, що проводилось у 2009 році.

Видання призначене для суддів та працівників апарату судів, а також правників, активістів організацій громадянського суспільства 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 американського народу, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках Проекту «Україна: верховенство права. Погляди авторів, викладенні у цьому виданні, не обов’язково відображають погляди Агентства США з міжнародного розвитку або уряду Сполучених Штатів Америки

© USAID, 2011
© Проект USAID «Україна: верховенство права», 2011
© БФ «Творчий центр ТЦК», 2011

ЗМІСТ

ВСТУП **4**

Розділ 1. Методологія дослідження **5**

Розділ 2. Результати дослідження **11**

2.1. Загальна інформація про суд **11**
2.2.Соціально-демографічні та процесуальні характеристики учасників судового розгляду **11**
2.3.Узагальнюючі оцінки якості роботи суду **12**
2.4.Оцінка якості за окремими вимірами **14**
2.5.Пропозиції респондентів щодо підвищення якості роботи суду **23**
2.6.Висновки **25**
2.7. Рекомендації **26**

Додаток. Одномірний розподіл відповідей респондентів **27**

ВСТУП

Удосконалення 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 Чорнобаївського районного суду Черкаської області було покладено методологію карток громадянського звітування (надалі – «КГЗ»). 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». Методологія КГЗ була удосконалена під час реалізації другого раунду в 2009-2010 рр. та третього раунду в 2010 -2011рр.

На противагу традиційним соціологічним опитуванням громадської думки методологія КГЗ передбачає тісну співпрацю між тими - хто забезпечує функціонування суду, тобто, суддями, працівниками апарату суду, керівництвом судових установ, та тими, хто безпосередньо бере участь в судових провадженнях. Тобто ці опитування - стосуються лише тих, хто безпосередньо мав чи має досвід вирішення справи в суді. Новацією є і спосіб формування програми та інструментарію такого дослідження. Спільно із представниками судів, було визначено ті аспекти функціонування судів, які можуть бути оцінені з боку громадськості, а також розроблено сам інструментарій - *картку громадянського звітування – анкету*, до якої 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.

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 здійснено на основі методології карток громадянського звітування ***(надалі – «КГЗ»),*** *яка фактично є формою громадського контролю за якістю функціонування судової системи.*

Загальною метою досліджень у судовій сфері з використанням методолії КГЗ є надання судам та суспільству інформації про стан судочинства та визначення шляхів подолання існуючих проблем. Разом з цим, такі дослідження дають надійну інформацію та є результативними лише за наступних умов: а) врахування у методології чинних міжнародних стандартів діяльності суду та реалій вітчизняної судової системи; б) існування ефективної взаємодії та дієвої комунікації судів з громадськістю, зокрема неурядовими організаціями та ЗМІ, на основі взаємної довіри; в) неупередженого ставлення до результатів дослідження з боку всіх зацікавлених осіб; г) поєднання зусиль експертів, юристів, соціологів та громадськості у процесі організації досліджень.

Метою даного етапу дослідження було проведення порівняльної оцінки якості окремих аспектів функціонування суду, що дало можливість не тільки виробити та надати рекомендації судовим установам щодо покращення їх діяльності, але також відслідкувати зміни у роботі суду, які відбулися протягом досліджуваного періоду.

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

1. Завершення адаптації методології карток громадського звітування до завдань оцінки якості роботи суду на місцевому рівні, у відповідності до потреб конкретних пілотних судів та з урахуванням досвіду застосування методології КГЗ під час реалізації першого та другого раундів досліджень;
2. Проведення опитувань учасників судового процесу та отримання інформації за ключовими вимірами якості роботи суду, її узагальнення та аналіз;
3. Ідентифікація чинників, що впливають на відмінності у оцінках учасниками судового процесу окремих вимірів якості;
4. Оцінка змін у роботі суду у поточному періоді порівняно з попереднім;
5. Визначення можливих напрямків вдосконалення роботи суду „очима” учасників судового процесу;
6. Розроблення та апробація рекомендацій щодо майбутніх змін у пілотних судах;
7. Поширення інформації про результати дослідження та ініціювання їх обговорення в конкретних судах та з 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 концепцію, 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 оцінювання (надалі – «виміри якості»)** та **індикатори.**

Виміри якості відображають **стандарти якості у діяльності суду,** 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** (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, Інструментів оцінки суду (CourtTools). 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 Анкета для оцінювання, розроблена 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, Австралоазійський 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 Україні 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 маргінальною проблему результатів діяльності судів. Однак зростаюча занепокоєність суспільства і самих суддів станом справ в судовій систем, 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.

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

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

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

В рамках пілотного проекту розглядались наступні виміри якості: *Доступність судової інформації, Територіальна доступність суду, Фінансова доступність суду, Відкритість, Доброчесність, Безпечність Зручність, Повага та Ввічливість, Оптимальність термінів судового*

розгляду, 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 стандарти.

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 37 індикаторів, на основі яких власне і формулювались запитання в опитувальниках. (Табл.1).

Таблиця 1. – Основні виміри щодо оцінки якості роботи суду

Вимір	*Індикатори*
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

Вимір	*Індикатори*
	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.
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 підчас 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. Було проведено фокус-групу з суддями та працівниками судів.

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

Протягом грудня 2010 року групою підготовлених інтерв'юерів було опитано 210 відвідувачів Чорнобаївського районного суду Черкаської області. Опитування проходило в смт. Чорнобай безпосередньо в приміщенні названого суду.

Опитування відбувалося шляхом індивідуального особистого інтерв'ю за випадковою вибіркою

У ході опитування інтерв'юерами було зафіксовано 26 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 фокус-групу з працівниками апарату судів, суддями та отримано додаткову інформацію, відгуки, які бралися до уваги під час підготовки звіту.

Розділ 2. РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

2.1. Загальна інформація про суд

Суд знаходиться у центрі смт. Чорнобай, по вулиці Леніна 134. Поруч з будівлею суду знаходиться Чорнобаївське відділення ВАТ «Ощадбанк», а навпроти ЗОШ № 1.

Чорнобаївський суд входить до мережі модельних судів, створеної відповідно до наказу Державної судової адміністрації України «Про модельні суди» від 10 квітня 2006 року №33 (зі змінами та доповненнями).

Загальна площа судових приміщень складає 1442,8 м^2. Суд має 4 зали судових засідань, оснащених усією необхідною технікою.

В Чорнобаївському районному суді працює 5 суддів та 22 працівника апарату суду.

Середньомісячне навантаження на одного суддю в 2010 році складало 179,07 справ.

2.2. Соціально-демографічні та процесуальні характеристики учасників судового розгляду

Вік. За віком опитані відвідувачі Чорнобаївського районного суду Черкаської області розділяються наступним чином: «18-25 років» - 17,1%; «26-39 років» - 31,9%; «40-59 років» - 35,7%; «60 років і старші» - 15,2%.

Стать. 56,7% опитаних становлять чоловіки; 43,3% - жінки.

Освіта. 58,6% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 10,0% - базову вищу освіту; 30,4% - повну вищу освіту. Окрім того, 2 респонденти мають дві або більше вищих освіти. Таким чином, серед опитаних відвідувачів суду найбільшу частку становлять респонденти з середньою та неповною середньою освітою. Крім того, 13,8% респондентів мають вищу юридичну освіту.

Майновий статус. За майновим статусом більшість респондентів (49,5%) відносять себе до групи осіб середнього статку. 32,4% опитаних оцінюють свій майновий статус «нижче середнього», а 15,2% ідентифікують себе як бідних. Заможними вважають себе 1,4% респондентів. Не змогли визначитися, до якої групи щодо майнового статку себе віднести 1% всіх респондентів.

Наявність попереднього судового досвіду. Найбільшу частку серед опитаних відвідувачів Чорнобаївського районного суду Черкаської області (48,6%) становлять респонденти, які беруть участь у судовому процесі вперше. Ще 35,2% від 2 до 5 разів були учасниками судового процесу. Лише 16,2% респондентів брали участь у судових процесах 6 разів і більше.

Процесуальний статус. 86,2% респондентів представляють у суді особисто себе, 11,9% – іншу особу, 1,9 % опитаних вважать себе просто «зацікавленою стороною». Серед опитаних найбільше учасників цивільного процесу – 60,0%. Значно менше учасників інших процесів: адміністративний процес – 20,5%, кримінальний процес – 12,4%. Зовсім незначна кількість респондентів бере участь у справах про адміністративні правопорушення – 7,1%.

У більшості опитаних на момент проведення опитування справи знаходилися у стані розгляду – 36,7%. У 28,6% респондентів розгляд справи в суді ще не було розпочато; у 34,7% - розгляд справи було завершено.

Обізнаність з роботою суду та суддів в цілому. 39,5% опитаних певною мірою обізнані з роботою суду. Решта респондентів визнають низьку обізнаність з роботою судів і суддів: 34,8% - майже не обізнані, 25,2% - зовсім не обізнані. Обізнаність респондентів з роботою судів та суддів в цілому значною 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 респонденти середнього віку «26-39 років» та «40-59 років» (серед них кількість громадян, які вважають, що обізнані з роботою суду, становить 46,3% та 48,0% відповідно). Найменш обізнані з роботою судів і суддів респонденти віком «60 років і старші» - лише 18,8% представників цієї вікової групи вважають себе обізнаними з роботою суду.

Значно краще обізнані з діяльністю суду та суддів респонденти з вищою юридичною освітою (82,8%), ніж ті респонденти, які такої освіти не мають (32,6%). 88% респондентів, які представляють у суді іншу особу, стверджують, що цілком обізнані з роботою суду.

Інший чинник впливу на обізнаність з роботою судів і суддів – це досвід участі респондентів у судових процесах. Так, з роботою суду краще ознайомлені респонденти, розгляд справ яких вже завершено – 48,6% (для порівняння, кількість таких респондентів серед громадян, розгляд справ яких ще не розпочато, становить лише 20%).

2.3. Узагальнюючі оцінки якості роботи суду

2.3.1. 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»). *За відповідями респондентів робота Чорнобаївського районного суду Черкаської області оцінюється на рівні «дуже добре»* (середнє значення 4,6 бала). Варто відмітити, що у минулому році загальна оцінка роботи суду була на рівні 4,2 бала. Таким чином, ми можемо із впевненістю сказати, що оцінка респондентами якості роботи цього суду значно зросла у порівнянні із минулим роком.

Такі зміни в оцінці є наслідком системних позитивних змін в організації роботи суду. Протягом останніх кількох років покращення якості роботи суду було для його працівників пріоритетним завданням. Після навчання на курсах Проекту «Україна: верховенство права», що проводились для працівників судової системи, було розроблено стратегію роботи суду та прописано місію суду. Для суддів та працівників апарату суду проводяться систематичні навчання, ведеться постійна робота із кадровим резервом. Усі рекомендації щодо покращення якості роботи суду, що висловлювались громадянами під час попередніх опитувань враховувались у організації роботи суду.

Простежуються різні оцінки якості роботи суду залежно від віку респондентів. Так, найвище її оцінюють представники вікової групи «60 років і старші» - 4,8 бала. Найнижче оцінюють роботу суду респонденти вікових груп «40-59 років» та «18-25 років» – 4,6 бала.

Варто зазначити, що оцінка респондентами цього параметру якості роботи суду майже не залежить від наявності у них юридичної освіти та від того, яку сторону вони представляють у суді.

Натомість така оцінка залежить від виду судового процесу, у якому беруть участь респонденти. Так, оцінки опитаних, що беруть участь у цивільному процесі чи справах про адміністративні правопорушення (4,8-4,7 бала) дещо вищі, ніж оцінки тих з них, які беруть участь у кримінальному чи адміністративному процесах (4,5 бала).

Як і минулого року, оцінки якості роботи суду порівняно мало залежать від того, на якій стадії розгляду знаходиться справа респондента. Так, ті респонденти, розгляд справ яких ще не розпочато, або ті, справи яких знаходяться в процесі розгляду, оцінюють якість роботи суду на рівні 4,7 бала, тоді як ті респонденти, розгляд справ яких завершено, - на рівні 4,6 бала.

Певним чином на оцінки респондентами якості роботи суду впливає те, на чию користь було прийняте рішення суду. Так, респонденти, по справах яких рішення суду було прийняте на їхню користь, оцінюють якість роботи Чорнобаївського суду на рівні 4,6 бала, тоді як респонденти, рішення суду по справах яких було прийняте на користь протилежної сторони, - на рівні 4,4 бала. Як бачимо, різниця в оцінках респондентів не є такою значною, як можна було очікувати.

Окрім того, на загальну оцінку якості роботи суду певним чином впливає те, чи сприймає респондент як достатній наявний рівень матеріально-технічного забезпечення суду. Так, ті респонденти, які вважають його достатнім, вище оцінюють якість роботи суду (4,7 бала), ніж ті респонденти, для яких він недостатній (4,5 бала).

2.3.2. Очікування та реальні враження від візиту до суду

Значна більшість респондентів оцінюють свої враження від візиту до Чорнобаївського суду як такі, що «відповідають очікуванням» - 82,3%. Для порівняння, минулого року кількість таких осіб становила лише 47,9%. Відповідно, зменшилась кількість респондентів, які зауважують, що у них враження від суду «кращі, ніж очікували» (12% проти 28%, у 2009 році) та респондентів, які мають враження «гірші, ніж очікували» (5,7% проти 24,2% у 2009 році).

Якщо говорити про оцінки респондентів різних вікових категорій, то, як і минулого року, найбільшою мірою враження відповідають очікуванням у респондентів середнього віку («26-39 років» – 83,6%, «40-59 років» - 85,1%). Натомість серед молоді «18-25 років» та респондентів віком «60 років і старші» найбільший відсоток опитаних, які вважають, що якість роботи суду покращилась (16,7% та 15,6% відповідно).

На відміну від минулого року, цього разу не виявлено залежностей оцінки вражень від візиту до суду від того, чи має респондент вищу юридичну освіти, та від того, яку сторону він представляє у суді.

2.3.3. Зміни якості роботи суду в цілому

Оцінка змін якості роботи Чорнобаївського суду Черкаської 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?». Більшість респондентів (44,3%), що дали відповідь на дане запитання, вважають, що *якість роботи суду залишилась незмінною*. Минулого року кількість таких респондентів становила лише 25,6%. Окрім того, значний відсоток респондентів (43,8%) не дали відповідь на це запитання.

Значно менша частина респондентів (усього 10,8%) оцінюють якість роботи суду як таку, що покращилась. І лише 0,5% стверджують, що якість роботи суду певною мірою погіршилася.

Найбільш переконані в покращенні якості роботи суду респонденти середнього віку – «26-39 років» та «40-59 років»: серед них на покращення роботи суду вказали 13,4% та 12% відповідно. Для порівняння, серед людей похилого віку («60 років і старші») взагалі не виявилось респондентів, які б відзначали таке покращення.

Що стосується респондентів віком «18-25 років», лише 8,3% переконані у наявності позитивних змін в якості роботи суду, але немає жодного респондента, який би вважав, що якість роботи суду погіршилась.

Більш позитивно оцінюють зміни в якості роботи суду респонденти, які мають вищу юридичну освіту. Якщо серед них 17,2% вважають, що якість роботи Чорнобаївського суду певною мірою покращилася, а 65,5% наголошують на відсутності змін, то серед респондентів, які не мають вищої юридичної освіти, ці частки становлять 8,8% та 40,9% відповідно.

Також більш позитивно оцінюють зміни в якості роботи суду ті респонденти, які в судовому розгляді представляють іншу особу. Серед них 12% вважають, що якість роботи Чорнобаївського суду певною мірою покращилася, а 68% наголошують на відсутності змін. Водночас серед респондентів, які представляють у суді свої особисті інтереси, на покращення якості роботи суду вказує лише 9,4% опитаних, а на відсутність змін - 40,9% представників цієї групи.

Минулорічне опитування дозволило виявити, що значний 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. Цьогорічне опитування підтвердило це твердження.

Існує також зв'язок між оцінкою респондентами якості роботи суду та тим, у якому виді судового процесу вони беруть участь. Так, серед учасників справ про адміністративні правопорушення задоволених змінами у роботі суду значно більше, ніж серед учасників інших видів процесів – 20% (для порівняння: серед учасників цивільного процесу – 8,3%, адміністративного процесу – 9,3%, кримінального процесу – 11,5%).

Якщо говорити про оцінку змін якості роботу суду в залежності від стадії розгляду справ респондентів, варто зауважити, що найбільше осіб, які вважають, що якість роботи суду покращилась, серед опитаних, справи яких перебувають в процесі розгляду справ – 14,3% (для порівняння: серед осіб, розгляд справ яких ще не розпочато, таких лише 6,7%, а серед респондентів, розгляд справ яких завершено – 8,3%).

Цілком закономірним також є той факт, що половина тих відвідувачів, які відчули позитивні зміни внаслідок запровадження в суді автоматизованої системи діловодства (50,9%), також відзначають покращення якості роботи суду.

2.4. Оцінка якості за окремими вимірами

2.4.1. Територіальна доступність суду

Територіальна доступність Чорнобаївського районного суду Черкаської області оцінювалася за результатами відповідей респондентів на два запитання: «Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським

транспортом?» та «Чи було Вам легко знайти будівлю суду вперше?». Якісні оцінки згодом були переведені в кількісні за 5-бальною шкалою, де 1 бал – «цілком ні»; 2 бала – «скоріше ні»; 3 бала – «більш-менш»; 4 бала – «скоріше так»; 5 балів – «цілком так».

Отримані загальні оцінки у порівнянні з оцінками, отриманими під час опитування 2009 року, наведені на рис. 2.1. Діаграма демонструє, що оцінка респондентами територіальної доступності суду була досить високою і минулого року, але з того часу ще більше зросла (хоча різниці не є значимими).

Можливо, такому зростанню оцінок посприяло те, що з часу попереднього опитування проводилось кілька екскурсій до суду для учнів загальноосвітніх шкіл смт. Чорнобай. Учні доносили інформацію до батьків, що в цілому сприяло підвищенню рівня поінформованості громадян про роботу суду, зокрема і про його розміщення.

Рис. 2.1. Результати оцінювання за виміром «територіальна доступність Чорнобаївського суду Черкаської області»

Найважче знайти будівлю суду вперше виявилось молодшим респондентам «18-25 років» та «26-39 років» - відповідно 4,8 бала та 4,9 бала. Респонденти старшого віку оцінили цей параметр на 5 балів. Трохи важче знайти будівлю суду вперше було також респондентам, які проживають не в смт. Чорнобай, а в іншому населеному пункті (оцінки 5 балів та 4,9 бала відповідно).

Як виявилося, діставатися до будівлі суду також було найскладніше респондентам молодшого віку. Так, молодь «18-25 років» оцінила цей показник в 4,2 бала; особи середнього віку «26-39 років» та «40-59 років» відповідно 4,6 бала та 4,7 бала, а люди похилого віку – 4,8 бала. Також важче діставатись до будівлі суду респондентам з інших населених пунктів: серед них оцінка цього індикатора становить 4,5 бала, тоді як серед опитаних з смт. Чорнобай – 4,7 бала.

2.4.2. Зручність та комфортність перебування у суді

Зручність та комфортність перебування в Чорнобаївському районному суді Черкаської області оцінювалась 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, оцінки респондентами цього параметру якості роботи суду значно зросли у порівнянні із даними опитування 2009 р.

Рис. 2.2. Результати оцінювання за виміром «зручність та комфортність перебування в Чорнобаївському суді Черкаської області»

Усі тенденції оцінки окремих індикаторів збережено. Так, найвище з наведених індикаторів зручності та комфортності перебування в суді респонденти, як і минулого року, оцінюють чистоту та прибраність приміщень суду – на максимальний бал. При цьому варто відмітити, що з часу попереднього опитування у суді з'явилось більше технічних можливостей підтримувати приміщення у чистому стані – куплено пилосос. Окрім того, у суді зробили перестановку, що дозволила облаштувати більшу кількість зручних місць для оформлення документів. Це також не могло не вплинути на результати опитування.

Найнижче, як і минулого року, респонденти оцінюють доступ до приміщення суду для людей з обмеженими можливостями. Однак, і за цим параметром оцінка значно зросла у порівнянні із 2009 роком (різниця значуща на рівні 1%). 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.

У цілому, найбільше задоволених зручністю та комфортністю перебування у приміщенні Чорнобаївського районного суду серед людей похилого віку («60 років і старші»). Найменше задоволених – серед молоді

«18-25 років», але варто зауважити, що й оцінки представників цієї вікової категорії є дуже високими. А один індикатор «доступ до суду для людей із обмеженими можливостями» саме ці опитані оцінюють найвище.

2.4.3. Повнота, доступність та ясність інформації

Респонденти оцінювали зручність розташування у приміщенні суду інформаційних стендів, а також повноту, доступність та ясність 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.

За оцінками респондентів, інформаційні стенди розташовані в приміщенні суду досить зручно – 4,8 бала (для порівняння минулого року ця оцінка складала 4,4 бала). Такі зміни в оцінках можуть бути викликані тим, що порівняно з минулим роком значно збільшилась кількість таких стендів у приміщенні суду. Минулого року їх було лише 2, цього року – 5. Щодня оновлюється інформація про справи, призначені до розгляду. Проектом «Україна: верховенство права» було надано стенд, через який розповсюджуються інформаційні матеріали, видані в межах Проекту, що містять корисні рекомендації та поради для учасників судового процесу.

Як свідчать отримані дані (див. рис. 2.3), респонденти в цілому задоволені інформацією по більшості пунктів (4,9 бала). Якщо порівнювати результати опитування 2009 та 2010 років, можна констатувати збільшення задоволеності громадян повнотою, доступністю та ясністю інформації, наявної у суді (хоча різниця в змінах оцінки жодного індикатору не є статистично значущою).

При цьому, як минулого року, найменше респондентів задовольняє наявна у суді інформація щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізитів і розмірів платежів. Однак підвищення оцінки саме цього індикатору є найбільш значним – 0,6 бала). Це зумовлено тим, що з часу попереднього опитування інформація про порядок здійснення платежів з'явилась на інформаційних стендах.

Найбільше незадоволених наявною інформацією з цього питання серед молоді «18-25 років». Вони оцінюють її на рівні 4,5 бала, тоді як старші респонденти значно вище: «26-39 років» - 4,7 бала, «40-59 років» – 4,9 бала, «60 років і старші» - 4,8 бала. Окрім того, оцінка за цим індикатором залежить від наявності у респондентів вищої освіти. Так, ті з них, які мають повну вищу освіту, оцінюють наявність такої інформації на рівні 4,8 бала, а ті респонденти, які мають лише базову вищу освіту (тобто молодь) – на рівні 4,6 бала.

Порівняно з такими високими оцінками повноти, доступності та ясності інформації, розміщеної у приміщенні суду, значно нижчим є рівень задоволеності громадян достатністю інформації на сторінці судової влади в Інтернеті – усього 3,6 бала (для порівняння у минулому році - 3,8 бала). При цьому цікаво, що значна кількість респондентів (76,7%) відмовилася давати відповідь на це запитання, мотивуючи свою відмову тим, що не володіє достатньою інформацією про сторінку судової влади в Інтернеті.

Також характерним є те, що значно вище оцінюють достатність інформації на сторінці судової влади в Інтернеті респонденти, які мають юридичну освіту та представляють у суді іншу сторону (вони оцінюють

наявність інформації на рівні 2,6 бала, тоді як опитані, які юридичної освіти не мають – лише на рівні 1,3 бала).

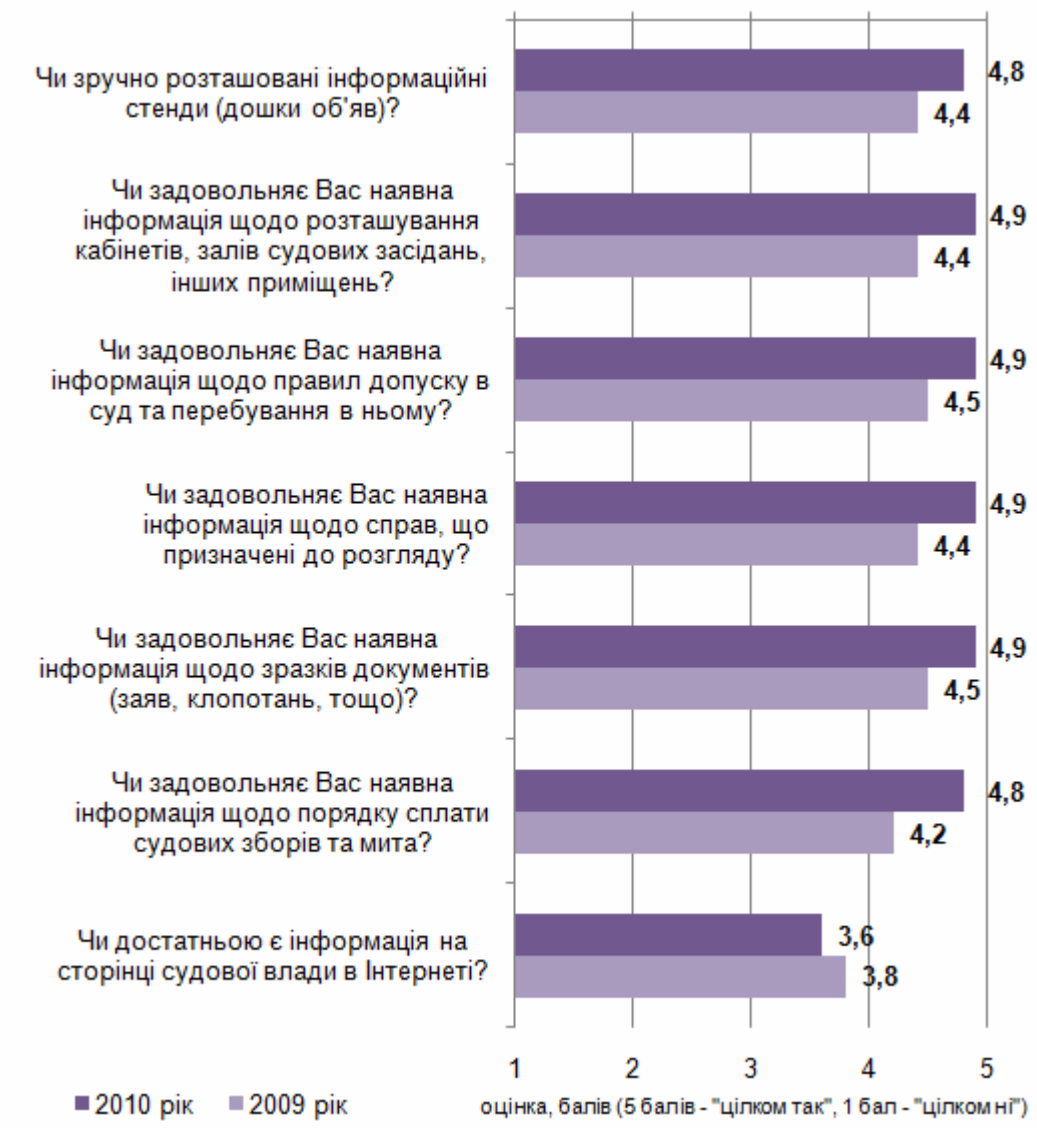

Рис. 2.3. Результати оцінювання за виміром «повнота, доступність та ясність інформації, розміщеної в приміщенні Чорнобаївського районного суду Черкаської області»

2.4.4. Прийнятність платежів

Прийнятність платежів для відвідувачів Чорнобаївського районного суду Черкаської 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).

З рис. 2.4 видно, що у порівнянні з минулим роком підвищилась прийнятність витрат, пов'язаних зі зверненням до суду. Тоді як доступність послуг адвоката знизилась.

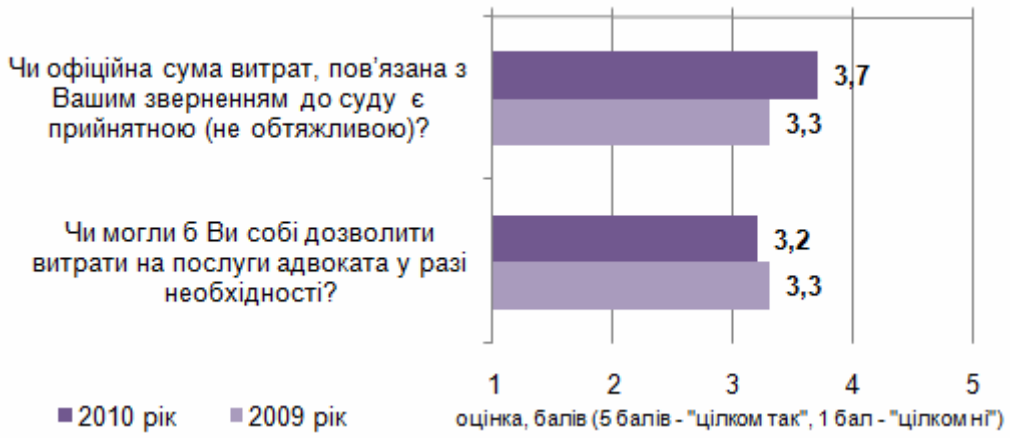

Рис. 2.4. Результати оцінювання за виміром «прийнятність платежів»

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 найменш прийнятною для людей похилого віку (3,5 бала), а найбільш прийнятною для респондентів середньої вікової категорії (3,8 бала). Також прийнятність платежів напряму залежить від рівня доходів респондентів. Так, ті з них, які вважають себе «бідними», оцінюють прийнятність офіційної суми витрат, пов'язаної із зверненням до суду, на рівні 3 бала, тоді як «заможні» респонденти – на рівні 5 балів.

Такі самі залежності простежуються й в оцінці індикатора «прийнятність витрат на послуги адвоката». Однак, тут вони ще яскравіше виражені. Так, оцінка прийнятності таких витрат респондентами «60 років і старші» - лише 1,9 бала, тоді як молодь «18-25 років» оцінює їх на рівні 3,5 бала. Респонденти з низьким рівнем матеріального статку оцінюють їх на рівні 1,8 бала, тоді як заможні – 5 балів.

2.4.5. Дотримання термінів судового розгляду

Дотримання термінів судового розгляду в Чорнобаївському суді Черкаської області досліджувалося за результатами відповідей респондентів на запитання:

- Чи вчасно розпочиналися засідання по Вашій справі?
- Чи було враховано Ваші побіління 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 значення всіх без виключення індикаторів цього виміру значно зросли у порівнянні із минулорічними (хоча різниця в змінах оцінки жодного індикатору не є статистично значущою). Важливо мати на увазі, що з часу минулорічного опитування відбувся ряд процесуальних змін, що дозволили зменшити строки розгляду справ (особливо це стосується цивільних процесів).

Як бачимо, респонденти завжди мали можливість вчасно ознайомитися з матеріалами справи та ніколи не відчували проблем з

своєчасністю отримання повісток та повідомлень про розгляд справ (обидва показники оцінюються на рівні 5 балів). Такі високі оцінки зумовлені вдало налагодженою системою роботи канцелярії суду.

Найменше респонденти задоволені вчасністю початку засідань по судовим справам та врахуванням побажань при призначенні дня та часу засідань. Однак, оцінки цих індикаторів все одно залишаються достатньо високими і свідчать про належний рівень якості роботи цього суду.

Нижча оцінка індикатора «врахування побажань відвідувачів при призначення дати та часу засідання» може були викликана впровадженою в усіх судах країни автоматизованою системою діловодства. При такій системі дата та час засідання визначається автоматично.

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

Можна прослідкувати зв'язок в оцінках виміру «дотримання термінів судового розгляду» і того, який досвід участі у судових процесах має респондент. Так, опитані, які брали участь у судових процесах 6 разів і більше, зазвичай вище оцінюють цей параметр якості роботи суду.

Певні залежності також можна прослідкувати з точки зору того, у якому виді судового процесу бере участь респондент. Так, вчасність початку засідань найвище оцінюють учасники цивільного процесу (4,6 бала), а найнижче – учасники кримінального процесу (3,5 бала). Так само низько учасники кримінального процесу оцінюють індикатор «врахування побажань при призначенні дня та часу засідання».

2.4.6. Сприйняття роботи працівників апарату суду

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.

Рис. 2.6. Результати оцінювання за виміром «сприйняття роботи працівників апарату Чорнобаївського районного суду Черкаської області»

Привертає увагу значне підвищення оцінок за усіма індикаторами у порівнянні із минулим роком. Два індикатори, а саме «старанність, дисциплінованість» та «витриманість, коректність» оцінено на максимальний бал. Оцінка інших індикаторів також наближається до максимальної.

Причини таких високих оцінок слід шукати в систематичній роботі, що проводиться із працівниками апарату суду (щотижневі тренінгові навчання, що проводяться відповідно до розробленого плану). Протягом останніх років кадрових змін у суді не відбувалось. Тобто працівники апарату суду, мають значний досвід роботи та постійно удосконалюють свої навики роботи із відвідувачами.

Цікавою особливістю цього суду є наявність прописаних правил поведінки працівників апарату суду із відвідувачами, правил телефонних

розмов тощо. Усе це сприяє зростанню ефективності та професійності працівників суду.

Більшість опитаних погоджується з тим, що працівники апарату Чорнобаївського районного суду Черкаської області працювали старанно та не припускалися помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків: середній бал – 4,9 з 5-ти максимальних (для порівняння минулого року він становив 4,3 бала).

Оцінка респондентами усіх індикаторів цього виміру якості роботи суду залежить від того, кого представляє респондент у суді та від наявності у нього спеціальної юридичної освіти. Так, респонденти з вищою юридичною освітою, які представляють у суді іншу сторону оцінюють роботу працівників апарату Чорнобаївського районного суду Черкаської області трохи вище (5 балів), ніж респонденти, які такої освіти не мають та представляють у суді особисто себе.

Також, варто відмітити, що, респонденти з базовою вищою освітою більш схильні до позитивної оцінки працівників суду – 5 балів, у той час, коли середня оцінка якості роботи судового апарату серед опитаних, які мають середню або неповну середню освіту становить 4,9 бала.

Варто відмітити, що оцінки респондентів похилого віку майже за усіма індикаторами вищі, ніж оцінки молоді «18-25 років».

Окрім того, вище оцінюють запропоновані риси працівників апарату суду ті респонденти, які не мають значного досвіду участі у судових процесах.

2.4.7. 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. Вони свідчать, що за усіма показниками оцінка респондентами роботи суддів зросла у порівнянні з даними опитування 2009 року. Респонденти високо оцінюють роботу суддів – всі оцінки знаходяться в межах 4,8 – 5 балів. При цьому, як і минулого року, найнижче (4,8 бала) оцінюється рівень підготовки судді до справи.

Найменше респондентів, які погоджуються з тим, що суддя ставився коректно, ввічливо, з повагою до всіх учасників процесу серед тих, хто є учасником цивільного процесу.

Індикатор «ретельність підготовки судді до справи» вище оцінюють респонденти, які не мають вищої юридичної освіти (4,9 бала проти 4,7 бала серед тих респондентів, які юридичну освіту мають). Окрім того, його вище оцінюють респонденти, які беруть участь у судовому процесі вперше (5 балів).

Що стосується дотримання суддею процедури судового розгляду, його нижче оцінюють опитані, які є учасниками цивільного та кримінального процесів (по 4,9 бала), ніж учасники адміністративного процесу та справи про адміністративні правопорушення (по 5 балів).

Рис. 2.7. Результати оцінювання за виміром «сприйняття роботи суддів Чорнобаївського районного суду Черкаської області»

Варто також звернути увагу на те, що «незалежність та неупередженість роботи судді, відсутність зовнішнього тиску на нього» нижче за інших оцінюють респонденти, які є учасниками кримінального процесу (4,8 бали, тоді як оцінки учасників інших видів процесів на рівні 5 балів).

2.5. Пропозиції респондентів щодо підвищення якості роботи суду

З метою визначення основних напрямів покращення роботи Чорнобаївського районного суду Черкаської області респондентам було запропоновано визначити виміри якості, які 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 результати, з яких видно, що думка респондентів стосовно важливості окремих параметрів роботи суду, зазнала значних змін у порівнянні з минулим роком. Так, на думку респондентів, в першу чергу, слід перейматися якістю роботи суддів та працівників апарату суду. Тоді як у 2009 році важливість цих показників була для респондентів найменшою. При цьому слід зазначити, що інтегральний індекс якості роботи суду саме за цими параметрами є найвищим (і був найвищим минулого року).

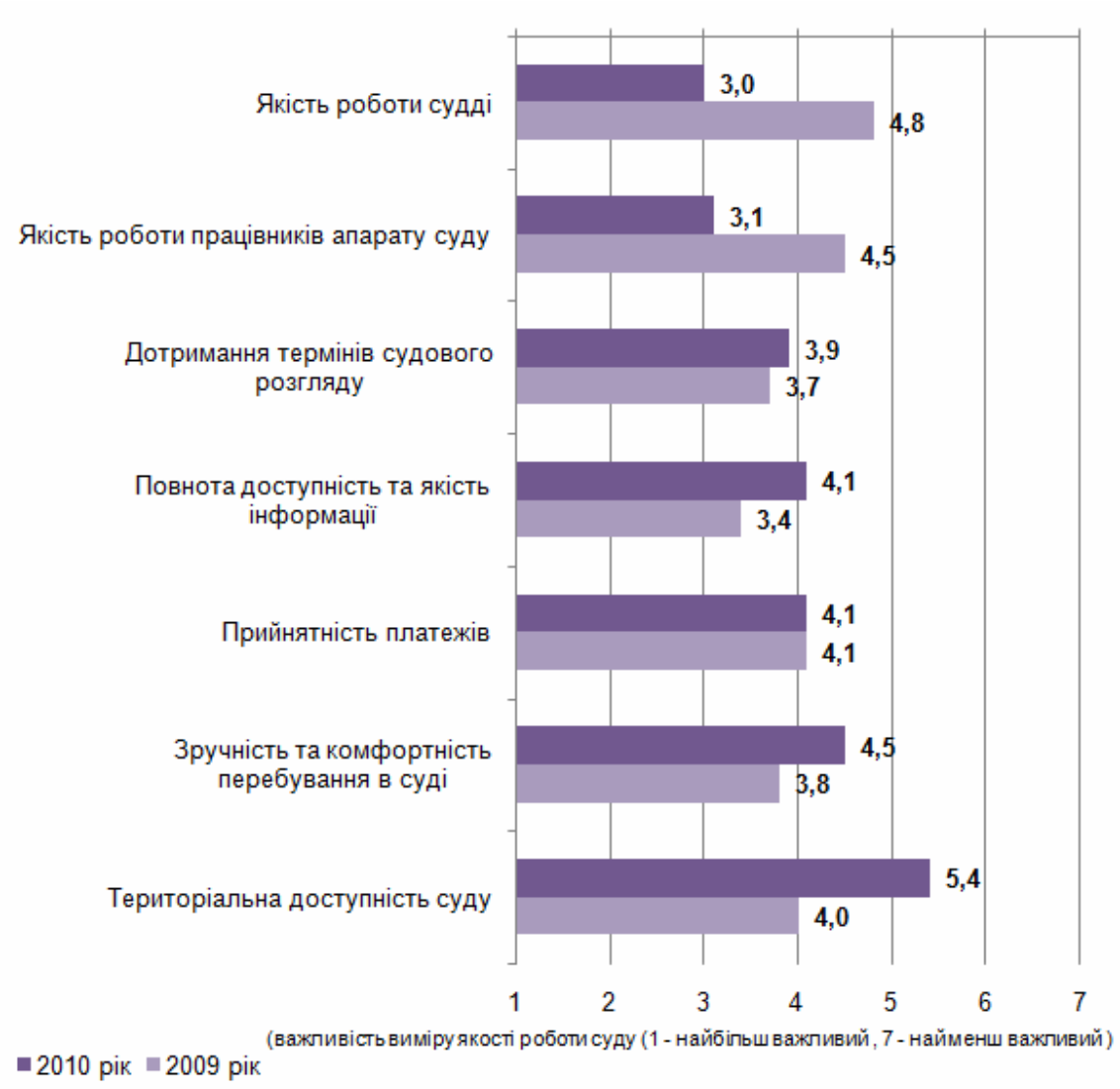

Рис. 2.8. Коли мова йде про підвищення якості роботи суду, то який вимір слід покращувати в першу чергу?

У той же час дещо знизилась важливість таких вимірів, як «дотримання термінів судового розгляду», «повнота, доступність та ясність інформації», «зручність та комфортність перебування в суді» та «територіальна доступність суду».

Інтегральний індекс якості роботи суду за параметром «прийнятність платежів» як і минулого року, є найнижчим серед усіх інших параметрів. При цьому важливість його покращення, респонденти не вважають першочерговим пріоритетом.

Щодо конкретизації необхідних змін, то ті, хто дав відповідь на це питання (а таких виявилося лише 13,3% від числа опитаних) найчастіше відзначали необхідність покращення комфортності перебування у приміщенні суду, а саме: зробити ремонт та забезпечити приміщення суду відповідними зручностями.

Окрім того, як і минулого року респонденти пропонували вживати заходів щодо дотримання термінів судового розгляду, недопущення затягування судових процесів. Респонденти пропонували зменшити навантаження на кожного суддю, вказувати у повістках окремий час для кожного відвідувача суду, адже на їх думку, існують випадки співпадіння дати та часу для кількох відвідувачів. Було отримано рекомендацію працювати по суботах.

Багато рекомендацій стосувалось збільшення фінансування судів. Однак, варто зауважити, що 89% опитаних вважають, що наявних матеріально-технічних ресурсів достатньо для забезпечення потреб працівників суду для ефективного виконання своїх обов'язків.

2.6. Висновки

На основі отриманих даних опитування відвідувачів Чорнобаївського районного суду Черкаської області можна зробити такі висновки:

1. Громадяни в цілому позитивно оцінюють якість окремих аспектів функціонування суду. При цьому спостерігається, що порівняно з результатами останнього дослідження, проведеного у 2009 році, ці оцінки відвідувачів за усіма без виключення параметрами якості роботи суду покращилися.

2. У порівнянні з 2009 роком, значно зросла кількість респондентів, які заявляють про те, що їх враження від візиту до суду співпадають з очікуваними. Одночасно зменшилася кількість тих, хто вважає, що їх враження від візиту до суду «гірші, ніж вони очікували» або «кращі, ніж вони очікували».

3. Відвідувачі суду у своїй більшості переконані, що суду вдалося зберегти достатньо високу якість своє роботи за останні два роки.

4. Приміщення суду є абсолютно доступними територіально для відвідувачів.

5. Перебування у приміщенні суду для більшості відвідувачів є зручним і комфортним. Проте вже вкотре залишається актуальним питання щодо обладнання в приміщенні суду туалетних кімнат, які б відповідали сучасним санітарним умовам.

6. У цілому, респонденти задоволені повнотою, доступністю та ясністю інформації, розміщеної в суді. У порівнянні з 2009 роком оцінка цього параметру зросла. При цьому критично оцінюється громадянами сторінка суду на офіційному веб-порталі «Судова влада в Україні». Необхідно взяти до уваги, що лише третина від опитаних є користувачами цього Інтернет-ресурсу.

7. Розміри платежів, пов’язаних із зверненням до суду є більш-менш прийнятними для більшості опитаних відвідувачів суду. У той же час спостерігається тенденція в зменшені доступності послуг адвоката для громадян в контексті їх вартості.

8. Респонденти констатують, що суду вдалося трохи покращити ситуацію з дотриманням термінів судового розгляду. Проте проблема з недотриманням таких термінів ще залишається актуальною і, на жаль, вирішення її залежить в значній мірі від існуючого законодавства, що регулює процесуальні дії.

9. Чорнобаївському районному суду вдалося максимально забезпечити своєчасність отримання громадянами повісток та повідомлень про розгляд справ, а також можливості для вчасного ознайомлення сторонами з матеріалами справи.

10. Дуже високо респонденти оцінили роботу працівників апарату суду. При цьому громадянами відзначається, в першу чергу, у цій роботі старанність, дисциплінованість та витриманість, коректність працівників.

11. Робота суддів достатньо високо оцінюється відвідувачами суду. Така тенденція в позитивному оцінюванні зберігається за останні два роки.

2.7. Рекомендації

На основі отриманих даних та враховуючи висновки, рекомендується Чорнобаївському районному суду Черкаської області:

1.Забезпечити для відвідувачів суду гідні умови санітарії шляхом облаштування туалетів в приміщенні суду, замість існуючого в дворі на основі вигрібної ями.

2. Провести відповідну інформаційно-просвітницьку кампанію серед відвідувачів суду щодо існування об’єктивних обставин, які спричиняють недотримання графіку судових засідань. При цьому звернути особливу увагу на роль автоматизованої системи діловодства при призначенні дня та часу засідань.

3. Переглянути існуючу практику планування судових засідань шляхом збільшення «запасного» часу на кожне засідання.

4. Розмістити серед інформаційних матеріалів для відвідувачів суду оголошення про місцезнаходження офіційної сторінки суду на веб-порталі «Судова влада України».

Оновити на веб-сторінці матеріал стосовно місцезнаходження суду, замінивши існуючу карту на більш детальну, з якої можна чітко побачити, де саме в селищі знаходиться будівля суду.

ДОДАТОК

ОДНОМІРНИЙ РОЗПОДІЛ РЕЗУЛЬТАТІВ ОПИТУВАННЯ РЕСПОНДЕНТІВ

БЛОК 1. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РЕСПОНДЕНТА

1. Вік

Вікова група	Кількість респондентів, N=210	Відсоток
18 – 25 років	**36**	**17,1**
26 – 39 років	**67**	**31,9**
40 – 59 років	**75**	**35,7**
60 років і старше	**32**	**15,2**

2. Ваша стать:

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=210	Відсоток
Чоловіча	**119**	**56,7**
Жіноча	**91**	**43,3**

3. Рівень освіти:

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=210	Відсоток
Середня та неповна середня	**123**	**58,6**
Базова вища	**21**	**10,0**
Повна вища	**64**	**30,5**
Інше (вкажіть)	**2**	**1,0**

4. Наявність вищої юридичної освіти

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=210	Відсоток
Так	**29**	**13,8**
Ні	**181**	**86,2**

5. Де Ви проживаєте:

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=210	Відсоток
В населеному пункті, де розташований цей суд	**108**	**51,4**
В іншому населеному пункті	**102**	**48,6**

6. Ви вважаєте себе:

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=210	Відсоток
Бідним	**32**	**15,2**
Нижче середнього статку	**68**	**32,4**
Середнього статку	**104**	**49,5**
Заможним	**3**	**1,4**
Багатим	**1**	**0,5**
КН	**2**	**1,0**

7. У суді Ви представляєте:

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=210	Відсоток
Особисто себе	**181**	**86,2**
Іншу особу	**25**	**11,9**
Інше	**4**	**1,9**

8. Як часто Ви були учасником судового процесу:

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=210	Відсоток
Це мій перший судовий процес	**102**	**48,6**
2-5 разів	**74**	**35,2**
6 разів і більше	**34**	**16,2**

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

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=210	Відсоток
Цивільний процес	**126**	**60,0**
Кримінальний процес	**26**	**12,4**
Адміністративний процес	**43**	**20,5**
Справа про адміністративні правопорушення	**15**	**7,1**

10. На якій стадії розгляду знаходиться Ваша справа?

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=210	Відсоток
Розгляд справи ще не розпочато	**60**	**28,6**
Справа знаходиться у процесі розгляду	**77**	**36,7**
Розгляд справи завершено	**72**	**34,3**
Інше (вкажіть)	**1**	**0,5**

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

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=210	Відсоток
Цілком обізнаний	**30**	**14,3**
Загалом обізнаний	**53**	**25,2**
Майже не обізнаний	**73**	**34,8**
Зовсім не обізнаний	**53**	**25,2**
КН	**1**	**0,5**

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

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=210	Відсоток
1 (дуже погано)	**0**	**0,0**
2 (погано)	**0**	**0,0**
3 (середньо)	**10**	**4,8**
4 (добре)	**53**	**25,2**
5 (відмінно)	**145**	**69,0**
КН	**2**	**1,0**

БЛОК 2. ОСНОВНА ЧАСТИНА – ОЦІНЮВАННЯ ЗА ВИМІРАМИ ЯКОСТІ

Будь ласка, оцініть наскільки Ви погоджуєтесь з наступними твердженнями:

№ питання	Твердження	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	N
	Територіальна доступність суду								
13.	Чи було Вам легко знайти будівлю суду вперше?	**0**	**1**	**4**	**6**	**199**	**0**	**0**	**210**
14.	Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом?	**11**	**6**	**4**	**3**	**159**	**2**	**25**	**210**
	Зручність та комфортність перебування у суді								
15.	Чи комфортними є умови перебування у приміщенні суду?	**1**	**1**	**6**	**14**	**188**	**0**	**0**	**210**
16.	Чи достатньо в суді зручних місць для очікування, оформлення документів, ознайомлення з матеріалами та підготовки до слухання?	**0**	**1**	**0**	**8**	**201**	**0**	**0**	**210**
17.	Чи чистими та прибраними є приміщення суду?	**0**	**0**	**2**	**1**	**207**	**0**	**0**	**210**
18.	Як ви вважаєте, чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду?	**0**	**12**	**25**	**25**	**108**	**40**	**0**	**210**
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.)?	**0**	**1**	**3**	**15**	**187**	**3**	**1**	**210**
	Повнота, доступність та ясність інформації								
20.	Чи зручно розташовані інформаційні стенди (дошки об'яв)?	**2**	**2**	**4**	**10**	**192**	**0**	**0**	**210**
	Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо:								

№ питання	Твердження	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	N
21.	– Розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень	**0**	**0**	**2**	**15**	**193**	**0**	**0**	**210**
22.	– Правил допуску в суд та перебування в ньому	**0**	**1**	**0**	**11**	**197**	**1**	**0**	**210**
23.	– Справ, що призначені до розгляду	**1**	**1**	**3**	**7**	**196**	**2**	**0**	**210**
24.	– Зразки документів (заяв, клопотань, тощо)	**0**	**0**	**2**	**9**	**197**	**2**	**0**	**210**
25.	– Порядок сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів	**2**	**0**	**4**	**20**	**178**	**4**	**2**	**210**
Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо:									
26.	Чи достатньою є інформація на сторінці судової влади в Інтернеті? *(якщо Ви мали досвід користування Інтернетом)*	**4**	**2**	**3**	**5**	**9**	**26**	**161**	**210**
Прийнятність платежів									
27	Чи офіційна сума витрат, пов'язана з Вашим зверненням до суду (державне мито, інформаційно-технічне забезпечення) є прийнятною (не обтяжливою)?	**10**	**20**	**29**	**33**	**60**	**0**	**58**	**210**
28	*Запитання ставиться тим, хто не користується послугами адвоката та не представляє інтереси держави* Чи могли би Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката у разі необхідності?	**27**	**32**	**40**	**32**	**45**	**4**	**30**	**210**
Дотримання термінів судового розгляду									
29	Чи вчасно розпочиналися засідання по вашій справі?	**11**	**1**	**12**	**19**	**123**	**1**	**43**	**210**
30	Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання?	**12**	**7**	**5**	**15**	**140**	**1**	**30**	**210**

№ питання	Твердження	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	N
31	Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи?	**1**	**0**	**0**	**1**	**177**	**0**	**31**	**210**
32	Чи Ви вважаєте обґрунтованими затримки/перенесення слухання у розгляді Вашої справи?	**3**	**2**	**5**	**9**	**83**	**0**	**108**	**210**
33	Чи мали Ви можливість вчасно ознайомитися з матеріалами справи?	**1**	**0**	**0**	**1**	**176**	**1**	**31**	**210**
	Сприйняття роботи працівників апарату суду								
34	Чи працівники суду працювали старанно та не припускалися помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків?	**0**	**1**	**2**	**7**	**195**	**2**	**3**	**210**
	Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами такі риси:								
35	– Доброзичливість та повага	**1**	**1**	**3**	**8**	**197**	**0**	**0**	**210**
36	– Бажання допомогти	**1**	**0**	**5**	**9**	**195**	**0**	**0**	**210**
37	– Однакове ставлення до всіх відвідувачів, незалежно від їхнього соціального статусу	**1**	**0**	**3**	**6**	**194**	**6**	**0**	**210**
38	– Старанність, дисциплінованість	**0**	**0**	**0**	**7**	**202**	**1**	**0**	**210**
39	– Витриманість, коректність	**0**	**0**	**2**	**6**	**202**	**0**	**0**	**210**
40	– Професіоналізм, знання своєї справи	**0**	**0**	**3**	**7**	**198**	**2**	**0**	**210**
	Респонденти, які на запитання № 10 відповіли «1» переходять до запитання 53								
	Сприйняття роботи судді								
41	Чи маєте Ви враження, що суддя ставився коректно, ввічливо, з повагою до всіх учасників процесу?	**0**	**0**	**1**	**6**	**138**	**0**	**5**	**150**

№ питання	Твердження	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	N
42	Чи склалося у Вас враження, що суддя ретельно підготувався до справи і добре в ній розбирається?	**0**	**2**	**2**	**13**	**128**	**0**	**5**	**150**
43	Чи дотримувався суддя процедури судового розгляду?	**0**	**0**	**0**	**9**	**134**	**2**	**5**	**150**
44	Чи мали Ви можливість прокоментувати заяву протилежної сторони?	**1**	**0**	**0**	**5**	**135**	**1**	**8**	**150**
45	Чи мали Ви можливість обґрунтувати свою позицію під час слухання справи?)	**0**	**0**	**0**	**5**	**139**	**0**	**6**	**150**
46	Чи Ви вважаєте, що суддя працював незалежно та неупереджено, без зовнішнього тиску (з боку фізичних та юридичних осіб)?	**0**	**0**	**1**	**11**	**133**	**0**	**5**	**150**

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

	Запитання	ТАК - 1	НІ - 2	КН – 9	N
47	Чи отримали Ви рішення по Вашій справі?	**56**	**84**	**10**	**150**
Респонденти, які на запитання № 47 відповіли «2» або «9» переходять до запитання № 53					
48	Чи вчасно Ви отримали рішення по вашій справі?	**56**	**0**	**0**	**56**
49	Чи було рішення викладено легкою, доступною для розуміння мовою?	**54**	**2**	**0**	**56**
50	Чи рішення по Вашій справі було на Вашу користь?	**43**	**13**	**0**	**56**
51	На Вашу думку, чи було рішення по Вашій справі добре обґрунтованим?	**49**	**7**	**0**	**56**
52	Чи плануєте Ви оскаржувати рішення по Вашій справі?	**7**	**42**	**7**	**56**

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.

Вимір якості	1	2	3	4	5	6	7	N
Територіальна доступність суду	**23**	**6**	**18**	**15**	**13**	**35**	**100**	**210**
Зручність та комфортність перебування в суді	**16**	**30**	**23**	**27**	**25**	**65**	**24**	**210**
Повнота доступність та якість інформації	**12**	**28**	**38**	**41**	**50**	**28**	**13**	**210**
Прийнятність платежів	**41**	**10**	**26**	**39**	**29**	**28**	**37**	**210**
Дотримання термінів судового розгляду	**18**	**27**	**44**	**44**	**42**	**19**	**16**	**210**
Якість роботи працівників апарату суду	**26**	**73**	**37**	**28**	**30**	**14**	**2**	**210**
Якість роботи судді	**74**	**36**	**24**	**17**	**20**	**21**	**18**	**210**

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

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=210	Відсоток
КН	**182**	**86,7**
Відкрита відповідь	**28**	**13,3**

1	Взаєморозуміння суду та відвідувачів.
2	Видача довідок в день звернення громадян, бо більшість тих, хто звертається, приїхали до суду за 50 кілометрів.
3	Виділити краще приміщення (сучасніше) та обладнання (комп'ютери).
4	Головне - забезпечувати правосуддя безперешкодно.
5	Застаріла апаратура в суді. Необхідно нову.
6	Збільшення фінансування.
7	Збільшити зарплатню суддям, щоб не було бажання брати хабарі.
8	Збільшити фінансування.
9	Зробити туалет для відвідувачів в будівлі суду, а не на вулиці.
10	Менше справ.
11	Менше справ.
12	Незаангажованість суду.

13	Підвищення рівня професіоналізму працівників (інколи не вистачає досвіду).
14	Підвищити фінансування судів (канцелярські витрати).
15	Побудувати у приміщенні суду туалет для відвідувачів.
16	Покращити дисципліну.
17	Потрібен туалет в приміщенні суду.
18	Потрібен туалет в приміщенні суду.
19	Потрібен туалет в приміщенні суду.
20	Працювати по суботам.
21	Рівень освіченості апарату суду.
22	Різний час у повістці на кожного відвідувача суду, бо є випадки співпадіння часу та дня.
23	Суд повинен бути незалежним.
24	Суд та апарат мають працювати в тому ж режимі, що і зараз. Дуже професійно.
25	Треба зробити туалет у приміщенні.
26	Туалет на вулиці. Це дуже незручно.
27	Туалет треба зробити в приміщенні.
28	Уникати формалізму.

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

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=210	Відсоток
Так	**178**	**84,8**
Ні	**22**	**10,5**
КН	**10**	**4,8**

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

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=210	Відсоток
Кращі, ніж очікував	**25**	**11,9**
Гірші, ніж очікував	**12**	**5,7**
Відповідають очікуванням	**172**	**81,9**
КН	**1**	**0,5**

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

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=210	Відсоток
Покращилась значно	**0**	**0,0**
Покращилась несуттєво	**1**	**0,5**
Залишилась без змін	**93**	**44,3**
Дещо погіршилася	**17**	**8,1**
Значно погіршилася	**4**	**1,9**
Важко сказати	**3**	**1,4**
КН	**92**	**43,8**

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

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=210	Відсоток
Так, відчув позитивні зміни	**4**	**1,9**
Так, відчув негативні зміни	**0**	**0,0**
Ні, не відчув ніяких змін	**56**	**26,7**
КН	**142**	**67,6**

59. Які саме зміни Ви відчули?

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=4	Відсоток
КН	**2**	**50,0**
Відкрита відповідь	**2**	**50,0**

1.	Відсутня затримка, зменшена можливість корупції в суді.
2.	Судочинство ведеться належним чином, що покращує суду роботу та легше відвідувачам.

Благодійний фонд «Творчий Центр ТЦК»
проспект Бажана 30, к.8, Київ 02140
тел.: **+38 (044) 574 64 11**
факс: **+38 (044) 574 64 13**
office@ccc.kiev.ua
http://ccc-tck.org.ua

Проект USAID «Україна: верховенство права»
вул. І. Франка, 36, офіс 3, 3-й поверх,
Київ 01030, Україна
тел./факс: **+38 (044) 581 33 03**
office@ukrainerol.org.ua
www.ukrainerol.org.ua