



**USAID**  
ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ

ПРОЕКТ “УКРАЇНА: ВЕРХОВЕНСТВО ПРАВА”

# ПІЛОТНА ПРОГРАМА ОЦІНКИ ЯКОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ СУДІВ:

*опитування відвідувачів суду з використанням методології  
карток громадянського звітування  
(2 раунд)*

УЗАГАЛЬНЮЮЧИЙ ЗВІТ

Серпень 2009 – березень 2010

м. Київ, 2010

Пілотна програма оцінки якості функціонування судів: *опитування відвідувачів суду з використанням методології карток громадянського звітування (2 раунд)*. Узагальнюючий звіт / Проект USAID «Україна: верховенство права». – Київ, 2010.

Дана публікація містить узагальнюючі результати дослідження задоволеності відвідувачів якістю функціонування судів.

Дослідження було здійснено шістьма українськими громадськими організаціями під час реалізації 2 раунду пілотної програми опитувань відвідувачів щодо якості функціонування судів в період з серпня 2009 р. по березень 2010 р. До звіту увійшли результати опитування відвідувачів судів, що здійснювалося з використанням методології карток громадянського звітування. Головна увага приділена аналізу Індексу громадянського сприйняття роботи суду та його складовим вимірам якості.

Даний звіт призначений 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.



ПРОЕКТ «УКРАЇНА: ВЕРХОВЕНСТВО ПРАВА»

Ця публікація була здійснена за підтримки Агентства США з міжнародного розвитку (USAID). Погляди авторів, викладені 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

## ЗМІСТ

<i>ВСТУП</i>	4
<i>1. МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ</i>	6
<i>1.1. Підходи до оцінювання якості роботи суду</i>	7
<i>1.2. Організація дослідження</i>	13
<i>2. ОЦІНКИ ЯКОСТІ РОБОТИ ПІЛОТНИХ СУДІВ</i>	15
<i>2.1. Апеляційний суд Волинської області</i>	18
<i>2.2. Луцький міськрайонний суд</i>	22
<i>2.3. Локачинський районний суд Волинської області</i>	26
<i>2.4. Нововолинський районний суд Волинської області</i>	30
<i>2.5. Старовижівський районний суд Волинської області</i>	34
<i>2.6. Апеляційний суд Донецької області</i>	38
<i>2.7. Петровський районний суд м. Донецька</i>	42
<i>2.8. Апеляційний суд Івано-Франківської області</i>	46
<i>2.9. Івано-Франківський міський суд</i>	50
<i>2.10. Коломийський міськрайонний суд</i>	54
<i>2.11. Харківський апеляційний адміністративний суд</i>	58
<i>2.12. Харківський окружний адміністративний суд</i>	62
<i>2.13. Ярмолинецький районний суд Хмельницької області</i>	66
<i>2.14. Красилівський районний суд Хмельницької області</i>	70
<i>2.15. Чернобаївський районний суд Черкаської області</i>	74
<i>3. ВИСНОВКИ</i>	78
<i>ДОДАТОК</i>	80

## 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.

Пілотна програма опитувань відвідувачів суду щодо оцінки діяльності за різними аспектами функціонування суду запроваджена за підтримки проекту Агентства США з міжнародного розвитку «Україна: верховенство права» у 2008 році. Впродовж восьми місяців, шість обраних громадських організацій підготували та провели опитування громадян у п'ятнадцяти судах України, проаналізували зібрану інформацію та підготували рекомендації. В Апеляційному суді Донецької області, Петровському районному суді м. Донецька, Апеляційному суді Івано-Франківської області, Івано-Франківському міському суді, Коломийському міськрайонному суді, Ярмолинецькому районному суді Хмельницької області, Красилівському районному суді Хмельницької області, Апеляційному суді Волинської області, Луцькому міськрайонному суді, Локачинському районному суді Волинської області, Нововолинському районному суді Волинської області, Старовижівському районному суді Волинської області, Харківському апеляційному адміністративному суді, Харківському окружному адміністративному суді, Чорнобаївському районному суді Черкаської області за сприяння керівництва цих судів, було опитано понад 3000 відвідувачів суду.

Це вже другий раунд опитувань, спрямований на розроблення методології, яка дозволяє залучити громадян до здійснення судових реформ з одного боку, та використовувати думки громадян для подальшого удосконалення роботи судів, з іншого боку. Під час першого раунду опитувань у 12 українських судах, що здійснювався у 2008-2009 рр. громадськими організаціями за сприяння Проекту USAID «Україна: верховенство права» доведено ефективність та корисність такої методології (з результатами першого раунду опитувань можна ознайомитися, звернувшись безпосередньо до експертів Проекту).

На противагу традиційним соціологічним опитуванням громадської думки методологія карток громадського звітування (далі – КГЗ) передбачає тісну співпрацю між тими, хто забезпечує функціонування суду, тобто, суддями, працівниками апарату суду, керівництвом судових установ, та тими, хто безпосередньо бере участь в судових провадженнях. Тобто ці опитування стосуються лише тих, хто безпосередньо мав чи має досвід вирішення справи в суді. Новацією є і спосіб формування програми та інструментарію такого дослідження. Спільно із представниками судів, було визначено ті аспекти функціонування судів, які можуть бути оцінені з боку громадськості, а також розроблено сам інструментарій картку громадянського звітування – анкету, до якої увійшло близько 40 запитань, які стосувалися сприйняття громадянами

діяльності суду. Необхідно зауважити, що таке опитування не є всебічною оцінкою діяльності суду, всіх його аспектів, оскільки це потребує використання широкого спектру методів та залучення різних суб'єктів оцінювання, наприклад, самих суддів, адвокатів, науковців, тощо. Методологія КГЗ дає оцінку з боку громадян, змістом якої є уявлення про їх суб'єктивне сприйняття того, наскільки комфортно вони 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.

Вважаємо, що такі опитування є достатньо корисними для того, щоб суди могли 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.

Розроблена методологія є придатною для використання як громадськими організаціями, так і самими судами, при наявності бажання керівництва судів підвищувати ефективність діяльності суду, а також можливості виділення необхідних ресурсів, як людських, так і фінансових. Перевагою такого опитування є його відносна простота та можливість здійснення за навіть невеликих ресурсів. На сьогодні, вже декілька судів в Україні взяли за основу розроблену в процесі реалізації пілотної програми анкету задля самостійного опитування громадян з метою виявити сфери, що потребують покращення. Так, таке опитування проведено в Івано-Франківському міському суді (тепер вже самостійно), було апробоване в Чернобаївському районному суді Черкаської області (наразі суд є учасником пілотної програми), Вінницькому окружному адміністративному суді.

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

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

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

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

## 1.1. Підходи до оцінювання якості роботи суду

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

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

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

*Виміри якості* (що є критеріями оцінки) відображають *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 Оцінковий 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.



В рамках пілотного проекту розглядалися наступні критерії /виміри якості /: *Доступність судової інформації, Територіальна доступність суду, Фінансова доступність суду, Відкритість Добročесність 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 формулювалися запитання в опитувальниках (табл.1.1.)

*Таблиця 1.1.– 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

<i>Вимір</i>	<i>Індикатори</i>
	<p>Врахування потреб громадян з обмеженими можливостями щодо безперешкодного потрапляння до суду і користуватися послугами суду</p> <p>Зручність графіку роботи канцелярії суду для вирішення справ у суді</p>
<p>3. Повнота, доступність та ясність інформації</p>	<p>Зручність розташування інформаційних стендів</p> <p>Достатність наявної в суді інформації щодо розташування кабінетів; залів судових засідань; інших приміщень; правил пропуску до суду та перебування в ньому; справ, що призначені до розгляду; загальних відомостей про суд; зразків документів; порядку сплати судових зборів та державного мита, реквізитів та розмірів платежів</p> <p>Доступність необхідної інформації на сторінці суду в Інтернеті</p>
<p>4. Прийнятність платежів</p>	<p>Прийнятність офіційної суми витрат, пов'язаної з зверненням до суду</p> <p>Доступність послуг адвоката у разі необхідності</p>
<p>5. Дотримання термінів судового розгляду</p>	<p>Вчасність розпочатого слухання</p> <p>Врахування побажань при призначенні дня та часу засідання</p> <p>Своєчасне отримання повісток та повідомлень про розгляд справи</p> <p>Обґрунтованість затримки/перенесення слухання у розгляді справи</p> <p>Своєчасність ознайомлення з матеріалами справи</p>
<p>6. Сприйняття роботи працівників апарату суду</p>	<p>Старанність у роботі працівників суду</p> <p>Виявлення працівниками апарату суду таких рис у спілкуванні: доброзичливість та повага, бажання допомогти, однакове ставлення до всіх відвідувачів незалежно від їхнього соціального статусу та інших чинників, старанність, дисциплінованість, дотримання слова, витриманість, коректність, професіоналізм, знання своєї справи</p>
<p>7. Сприйняття роботи судді</p>	<p>Сприйняття ставлення судді до учасників процесу як коректного та ввічливого</p> <p>Сприйняття ступеню підготовленості судді до розгляду конкретної справи</p> <p>Дотримання суддею процедури судового розгляду справи</p> <p>Надання можливості прокоментувати заяву протилежної сторони</p> <p>Надання можливості обґрунтувати свою позицію під час слухання справи</p> <p>Відчуття незалежної та неупередженої роботи судді, без зовнішнього тиску</p> <p>Своєчасність отримання рішення по справі</p> <p>Доступність та зрозумілість тексту рішення</p> <p>Обґрунтованість рішення</p>

Ефективним способом комплексного аналізу системи Вимірів якості є використання підходів до побудови узагальнюючих синтетичних оцінок. В рамках даного дослідження такою узагальнюючою оцінкою є *Індекс громадського сприйняття роботи суду (Індекс)*, застосування якого забезпечує можливості:

- отримати загальне уявлення про якість роботи кожного конкретного суду та визначити його рейтинг відносно інших пілотних судів, охоплених опитуванням;
- оцінити, в якій мірі суду необхідно покращити свою роботу щоб досягти максимальної оцінки в діапазоні можливих значень Індексу;
- проаналізувати за рахунок яких складових вимірів якості сформувалася поточна узагальнююча оцінка якості роботи суду;
- оцінити внесок кожного з вимірів якості у сумарне відхилення Індексу від максимального значення;
- визначити пріоритетні напрями покращення якості роботи суду, виходячи з рівня оцінок та ступеня значущості вимірів якості у структурі Індексу;
- проаналізувати напрямки підвищення оцінок вимірів якості, спираючись на індикатори, що їх визначають.

Розрахунок Індексу громадського сприйняття роботи суду передбачає використання системи статистичних ваг – вагових коефіцієнтів, які відображають вплив кожного окремого виміру на загальну оцінку якості.

На відміну від підходу реалізованого під час першого раунду опитувань, система статистичних ваг визначалася не за оцінками експертів, а безпосередньо за оцінками відвідувачів суду, тобто саме громадянами визначено які з запропонованих вимірів якості є найбільш (найменш) вагомими при побудові узагальнюючої оцінки (рис.1.1.)

Таким чином, запропонована система статистичних ваг характеризує диференційований внесок складових у Індекс громадського сприйняття роботи суду. Найбільшої питомої ваги (коефіцієнт =0,18) в структурі Індексу набуває вимір, який характеризує „Дотримання термінів судового розгляду”. Найменш вагомим, на думку відвідувачів суду, є вимір, який характеризує „Територіальну доступність суду” (ваговий коефіцієнт = 0,06). Сума значень вагових коефіцієнтів по всіх вимірах якості дорівнює одиниці.

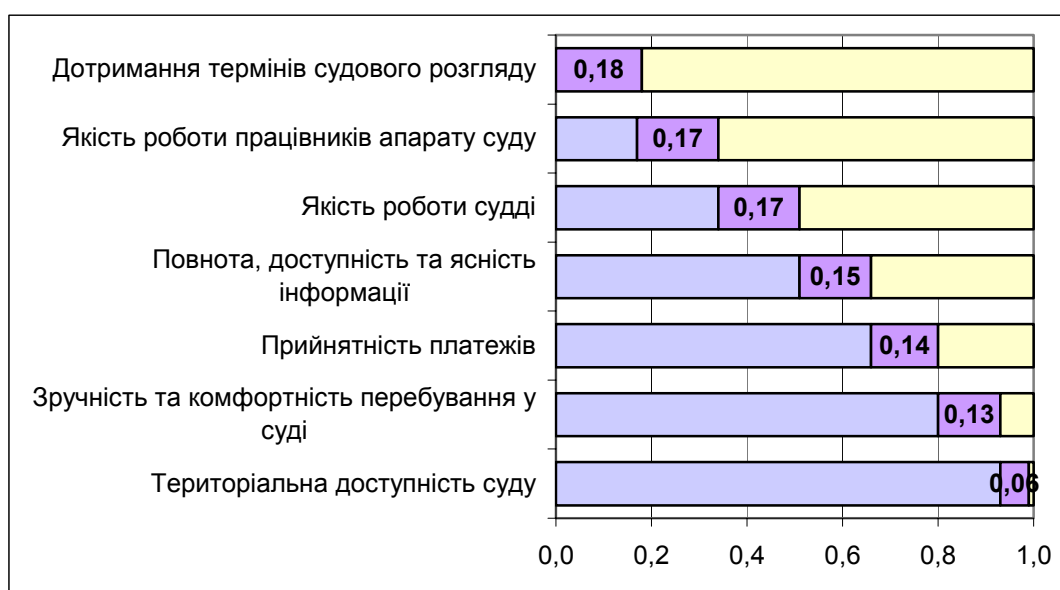


Рис. 1.1. Статистичні ваги для вимірів якості при визначенні Індексу громадського сприйняття роботи суду

З огляду на методологію КГЗ, слід відмітити ефективність підходу оцінки та аналізу пріоритетних напрямків покращення якості роботи суду на основі матриці впливів. Матриця будується шляхом ранжування оцінок вимірів якості за їх значеннями, та за ваговими коефіцієнтами (статистичними вагами), що використовуються при побудові Індексу громадського сприйняття роботи суду.

За такого підходу, найважливіші Виміри якості, які слід покращувати в першу чергу, розташовуватимуться у лівому верхньому куті, в якому відзначаються виміри якості з низькими власними значеннями щодо рівня якості і водночас є дуже вагомим у структурі самого Індексу громадського сприйняття роботи суду (рис.1.2.).

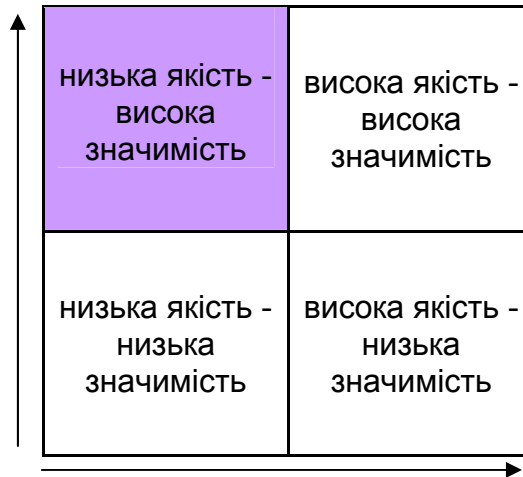


Рис. 1.2. Матриця впливів

Таким чином, матриця впливів дозволяє в простій і зрозумілій формі оцінити, на які зі складових Індексу громадського сприйняття роботи суду слід звернути увагу в першу чергу при виробленні стратегії з покращення якості роботи суду.

## 1.2. Організація дослідження

Дослідження реалізовано поетапно.

На підготовчому етапі відібрано пілотні суди та неурядові організації, спроможні здійснити опитування з використанням пропонованої методології. З обраних шести громадських організацій - три та, з обраних 15 судів – сім, беруть участь у даній пілотній програмі вдруге (табл.1.2)..

Таблиця 1.2.– Розподіл пілотних судів, охоплених опитуванням

	Назва організації	Пілотні суди	Участь у програмі
1	Харківська міська громадська організація «Інститут прикладних гуманітарних досліджень»	Харківський апеляційний адміністративний суд Харківський окружний адміністративний суд	Вдруге
2	Благодійний фонд "Творчий Центр "ТЦК"	Апеляційний суд Івано-Франківської області Івано-Франківський міський суд Коломийський міськрайонний суд	Вдруге
3	Благодійна організація "Твоє право"	Апеляційний суд Донецької області Петровський районний суд м. Донецька	Вдруге
4	Громадська організація "Подільська правозахисна фундація"	Ярмолинецький районний суд Хмельницької області Красилівський районний суд Хмельницької області	Вперше
5	Громадська організація "Громадсько-консалтингова група "Партнер"	Апеляційний суд Волинської області Луцький міськрайонний суд Локачинський районний суд Волинської області Ново волинський районний суд Волинської області Старовижівський районний суд Волинської області	Вперше
6	Черкаська обласна організація Комітету Виборців України	Чорнобаївський районний суд Черкаської області	Вперше

Слід відмітити, що для представників обраних НДО було організовано та проведено навчання з застосування методології карток громадянського звітування у сфері судових послуг; організовано навчання інтерв'юерів (волонтерів), а також операторів з введення даних.

На початковому етапі організації і проведення дослідження було налагоджено зв'язки з представниками пілотних судів, зокрема з начальниками територіальних управлінь Державної судової адміністрації України у пілотних областях та Головами судів. Проведено ряд фокус-групових дискусій з метою обговорення та удосконалення інструментарію опитування. Фокус-групи організовувалися як з представниками пілотних судів так і з громадянами, які безпосередньо зверталися до суду. Це забезпечило можливість узгодження

системи вимірів якості роботи суду та відповідних індикаторів з одного боку, та апробацію уніфікованої анкети, з іншого боку.

Опитування громадян, що звернулися до суду, проводилося безпосередньо у приміщенні суду. Опитування здійснювалося у формі індивідуального інтерв'ю за уніфікованою анкетою (див. дод.1). Загальна кількість респондентів по судах представлено в таблиці 1.3.

*Таблиця 1.3. – Розподіл обсягу вибірки по пілотних судах*

<i>Пілотні суди</i>	<i>Обсяг вибірки</i>
Апеляційний суд Івано-Франківської області	201
Івано-Франківський міський суд	205
Коломийський міськрайонний суд	202
Апеляційний суд Донецької області	210
Петровський районний суд м. Донецька	183
Ярмолинецький районний суд Хмельницької області	235
Красилівський районний суд Хмельницької області	235
Апеляційний суд Волинської області	210
Луцький міськрайонний суд	210
Локачинський районний суд Волинської області	129
Ново волинський районний суд Волинської області	210
Старовижівський районний суд Волинської області	210
Чорнобаївський районний суд Черкаської області	211
Харківський апеляційний адміністративний суд	200
Харківський окружний адміністративний суд	200
<i>В цілому</i>	<i>3 051</i>

За результатами опитування проведено ряд фокус-групових дискусій з метою обговорення основних результатів опитування та напрацювання практичних рекомендацій щодо покращення якості роботи судів.

Для забезпечення введення анкет в рамках проекту розроблено програму введення даних у середовищі CSPro. Статистичний аналіз даних здійснено за допомогою програмного забезпечення SPSS.

Завершальним етапом цього дослідження було оприлюднення результатів опитування серед зацікавлених сторін та ініціювання заходів щодо впровадження рекомендацій за результатами опитування, а також моніторингу якості роботи судів.

## 2. ОЦІНКА ЯКОСТІ РОБОТИ СУДІВ

На основі викладених у 1.1. положеннях розраховано Індекси громадського сприйняття якості роботи суду по пілотних судах (табл.2.1.). Представлені дані дозволяють зробити висновок про незначну диференціацію Індексу серед пілотних судів. Його максимальне значення становить 0,90 по Нововолинському районному суду та 0,71 – мінімальне значення по Коломийському міськрайонному суду.

Таблиця 2.1. – Розподіл пілотних судів за оцінками якості

Назва суду	Скорочена назва суду	Індекс громадського сприйняття якості роботи суду	Як Ви оцінюєте якість роботи цього суду в цілому?
Апеляційний суд Івано-Франківської області	АСІО	0,84	0,78
Івано-Франківський міський суд	ІМС	0,76	0,65
Коломийський міськрайонний суд	КМС	0,71	0,69
Апеляційний суд Донецької області	АСДО	0,81	0,77
Петровський районний суд м. Донецька	ПРСД	0,81	0,77
Ярмолинецький районний суд Хмельницької області	ЯРСХО	0,87	0,82
Красилівський районний суд Хмельницької області	КРСХО	0,84	0,79
Апеляційний суд Волинської області	АСВО	0,84	0,82
Луцький міськрайонний суд	ЛМС	0,77	0,78
Локачинський районний суд Волинської області	ЛРСВО	0,89	0,92
Ново волинський районний суд Волинської області	НРСВО	0,90	0,84
Старовижівський районний суд Волинської області	СРСВО	0,79	0,83
Харківський апеляційний адміністративний суд	ХААС	0,73	0,66
Харківський окружний адміністративний суд	ХОАС	0,74	0,71
Чорнобаївський районний суд Черкаської області	ЧРСЧО	0,82	0,81

В таблиці 2.1. і на рис. 2.1. представлено також узагальнюючу оцінку якості за результатами відповіді респондентів на пряме запитання анкети «Як Ви оцінюєте якість роботи цього суду в цілому?».

Порівняння оцінок за двома наведеними показниками якості дозволяє зробити висновок, що за відповідями на пряме запитання респонденти є більш критичними в оцінці роботи суду. З іншого боку, слід пам'ятати, що

представлений узагальнюючий Індекс є синтетичним (тобто штучним) і не несе будь-якого змістовного навантаження, крім того, що забезпечує порівнянність аналогічних оцінок між судами.

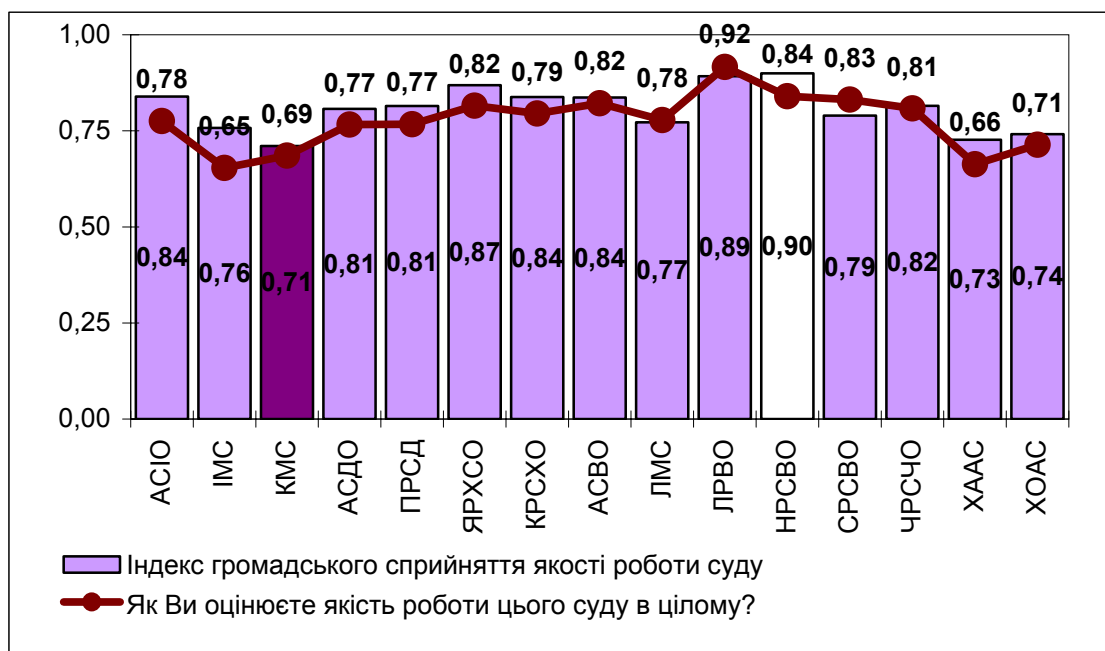


Рис. 2.1. Розподіл пілотних судів за показниками якості

За результатами розрахунків виявлено, що обидва показники є взаємопов'язаними в значній мірі (коефіцієнт кореляції  $r = 0,85$ ), що є доказом адекватності запропонованої методики розрахунку Індексу громадського сприйняття роботи суду

В табл.2.2. представлені дані про теоретичні та фактичні максимальні і мінімальні значення вимірів якості, обчислених по 15 пілотних судам.

Таблиця 2.2. – Діапазони зміни вимірів якості - складових Індексу громадського сприйняття роботи суду

	Виміри якості	Max (теор)	Max (факт)	Min (факт)	Min (теор)	Ваги
	<b>Індекс громадського сприйняття роботи суду</b>	<b>1,00</b>	<b>0,94</b>	<b>0,68</b>	<b>0,00</b>	<b>1,00</b>
1.	Територіальна доступність суду	1,00	0,94	0,61	0,00	0,06
2.	Зручність та комфортність перебування у суді	1,00	0,95	0,62	0,00	0,13
3.	Повнота, доступність та ясність інформації	1,00	0,95	0,69	0,00	0,15
4.	Прийнятність платежів	1,00	0,78	0,59	0,00	0,14
5.	Дотримання термінів судового розгляду	1,00	0,97	0,68	0,00	0,18
6.	Сприйняття роботи працівників апарату суду	1,00	0,95	0,74	0,00	0,17
7.	Сприйняття роботи суддів	1,00	0,81	0,72	0,00	0,17



Теоретично, якби кожен з вимірів якості набув свого максимального значення, Індекс громадського сприйняття роботи суду становив би 1, а такий суд був би досконалим (ідеальним) за показниками своєї роботи (Індекс дорівнював 0, як би кожен з вимірів якості дорівнював мінімальному значенню). Проте, в реальному житті досягти ідеалу якості практично неможливо. Тому, в даному дослідженні побудовано, так званий, *досконалий суд*, оцінки вимірів якості по якому дорівнюють максимальним значенням з сукупності 15 судів, охоплених опитуванням.

Таким чином, виходячи з даних наведених у табл.2.2., можна припустити, що *досконалим* буде суд, по якому Індекс громадського сприйняття роботи суду становив би 0,94. Це є та величина, по відношенню до якої здійснено подальший аналіз Індексу по пілотних судах.

Аналіз складових Індексу громадського сприйняття роботи суду показав, що оцінки вимірів якості варіюють у достатньо широкому діапазоні з розмахом варіації 0,38. Найнижчим є оцінки щодо прийнятності платежів – 0,59 (рис.2.2.).

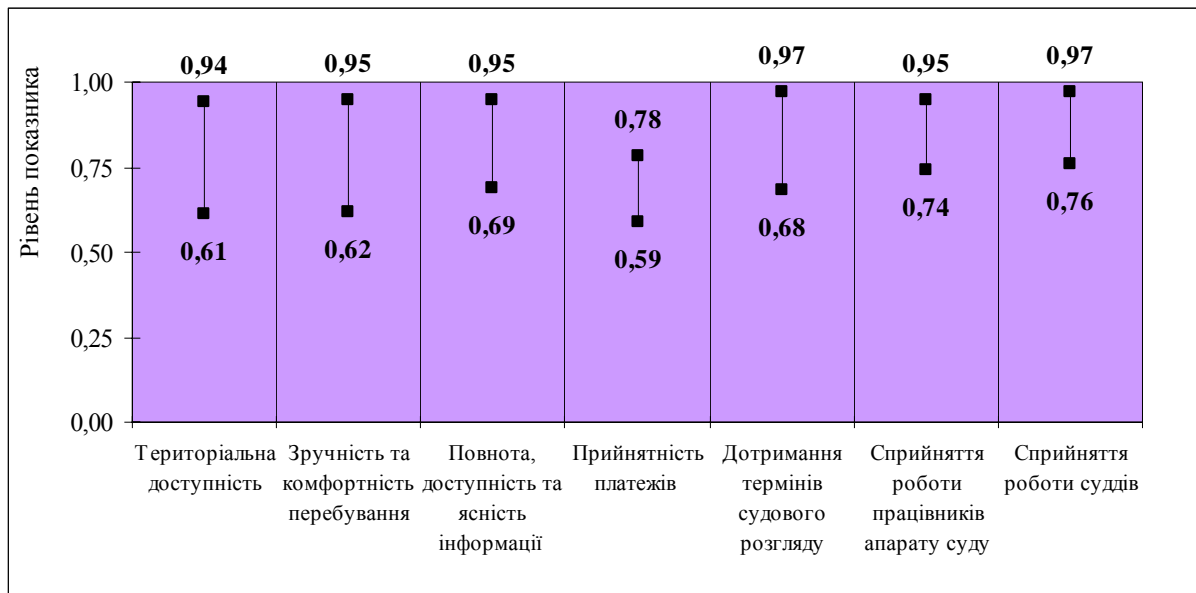


Рис. 2.2. Розподіл Вимірів якості за діапазоном їх зміни

Найменш варіативним у структурі Індексу є вимір якості, пов'язаний зі сприйняттям якості роботи суду. Це також є показником стабільної та типової поведінки представників апарату суду у відносинах з відвідувачами. Дотримання термінів судового розгляду – є найбільш вагомою складовою Індексу і по окремих судах сягає максимального фактичного значення, і навіть наближеного до ідеального (1,00).

Далі пропонується дослідження якості функціонування кожного окремого суду, в основу якого покладено ієрархічний принцип, який включає аналіз:

- Інтегрального Індексу громадського сприйняття роботи суду
- Оцінок вимірів якості – складових Індексу
- Показників, які є індикаторами оцінки діяльності суду за окремими вимірами.

## 2.1. Апеляційний суд Волинської області

Оцінка якості роботи Апеляційного суду Волинської області за Індексом громадського сприйняття роботи суду становить 0,84. Це означає, що даний суд був би досконалим, як би якість його роботи підвищити в цілому на 10 в.п. Це також є 6 результатом серед 15 пілотних судів (Рис. 2.3).

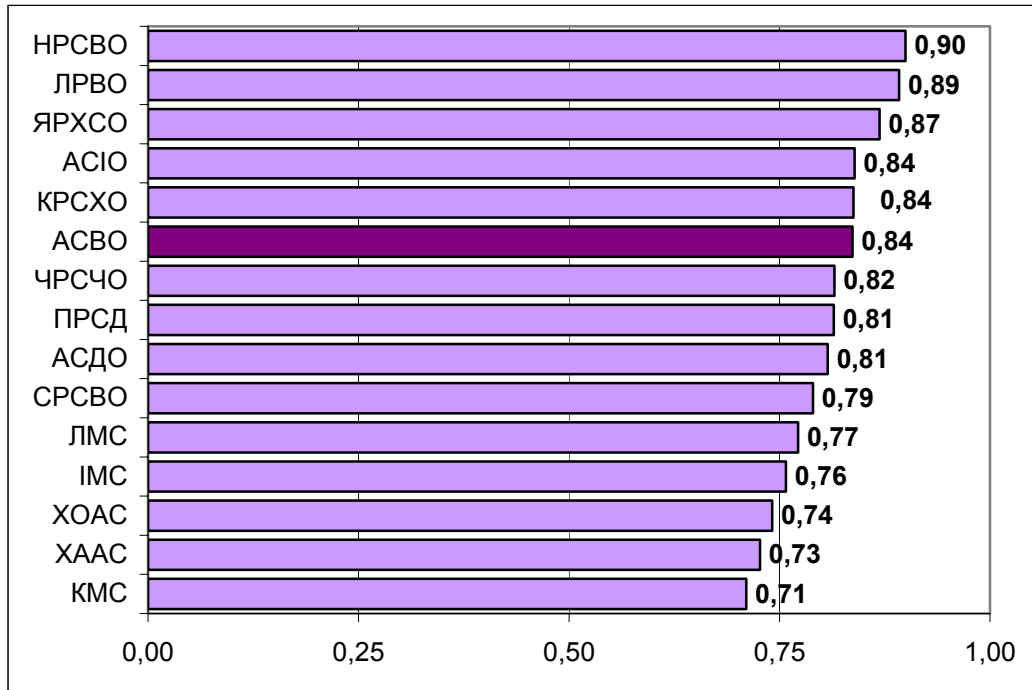


Рис. 2.3. Розподіл пілотних судів за Індексом громадського сприйняття роботи суду

Найкраще якість роботи Апеляційного суду Волинської області забезпечується за показниками зручності та комфортності перебування у суді, найбільш проблемним аспектом функціонування даного суду є прийнятність платежів (Табл. 2.3)

Таблиця 2.3. – Оцінки вимірів якості по Апеляційному суду Волинської області (АСВО)

	Виміри якості	Максимально можливий	Досконалий суд	АСВО
	<b>Індекс громадського сприйняття роботи суду</b>	<b>1,00</b>	<b>0,94</b>	<b>0,84</b>
1.	Територіальна доступність суду	1,00	0,94	0,87
2.	Зручність та комфортність перебування у суді	1,00	0,95	0,89
3.	Повнота, доступність та ясність інформації	1,00	0,95	0,87
4.	Прийнятність платежів	1,00	0,78	0,67
5.	Дотримання термінів судового розгляду	1,00	0,97	0,83
6.	Сприйняття роботи працівників апарату суду	1,00	0,95	0,87
7.	Сприйняття роботи суддів	1,00	0,97	0,86

Разом з тим, орієнтуючись на показники *досконалого суду*, можна зробити висновок, що найбільш проблематичним у функціонуванні даного суду є забезпечення високої якості показників «Сприйняття роботи суддів» та «Дотримання термінів судового розгляду». Про це можна судити за величиною відхилення оцінок якості по АСВО від оцінок по досконалому суду, що представлено на рис. 2.4.

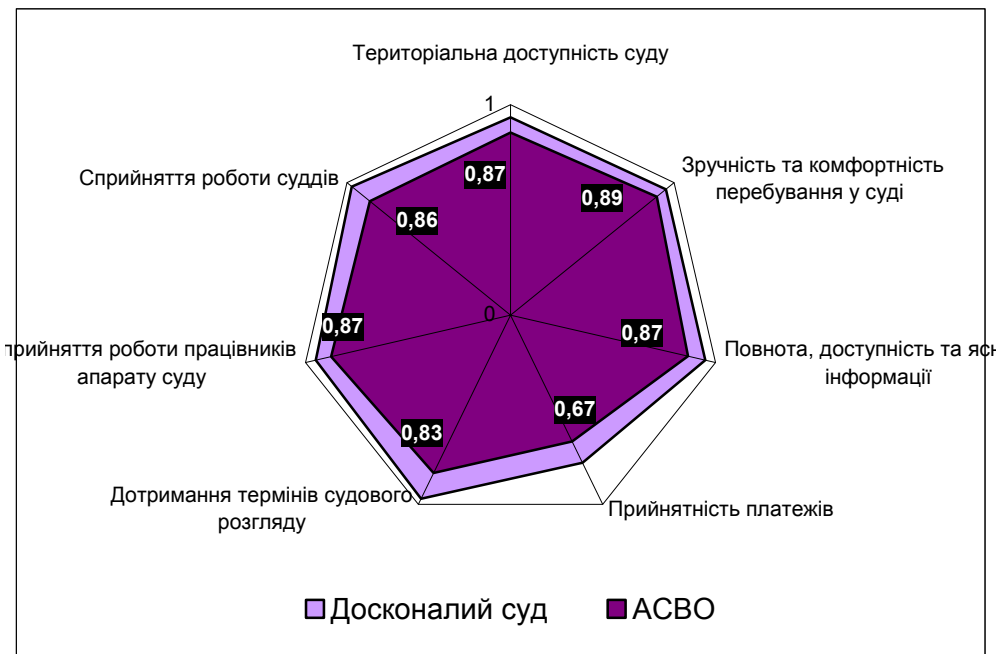


Рис. 2.4. Розподіл оцінок вимірів якості по Апеляційному суду Волинської області

Якщо відхилення за вимірами якості між АСВО та досконалим судом представити кількісно, при цьому сумарне відхилення за Індексом сприйняття роботи суду прийняти за 100% ( $0,94 - 0,84 = 0,10 = 100\%$ ), можна визначити частку впливу кожного виміру на зазначене відхилення (Рис. 2.5.):

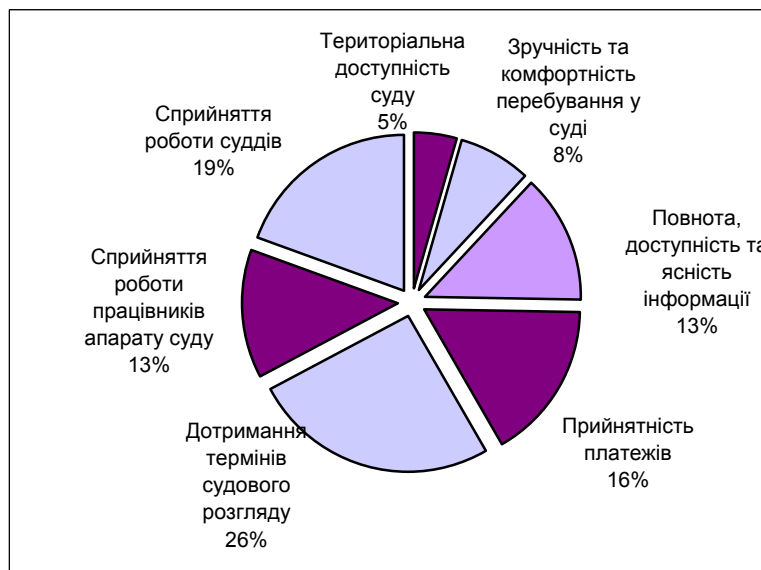


Рис. 2.5. Вплив вимірів якості на відхилення Індексів по АСВО та Досконалому суду

Таким чином, відхилення Індексів сприйняття роботи суду між Апеляційним судом Волинської області та *Досконалим судом*, з урахуванням вагових коефіцієнтів, пояснюється в першу чергу недостатнім рівнем оцінок щодо дотримання термінів судового розгляду (на 26%), а також сприйняттям роботи суддів (19%). Найменшим впливом на різницю між Індексами характеризуються оцінки територіальної доступності суду (5%)

На основі розрахованих рангів значимості вимірів якості в структурі Індексу громадського сприйняття роботи суду та рангів оцінок вимірів якості, отриманих за результатами опитування у Апеляційному суді Волинської області побудовано матрицю впливів, представлену на рис. 2.6.

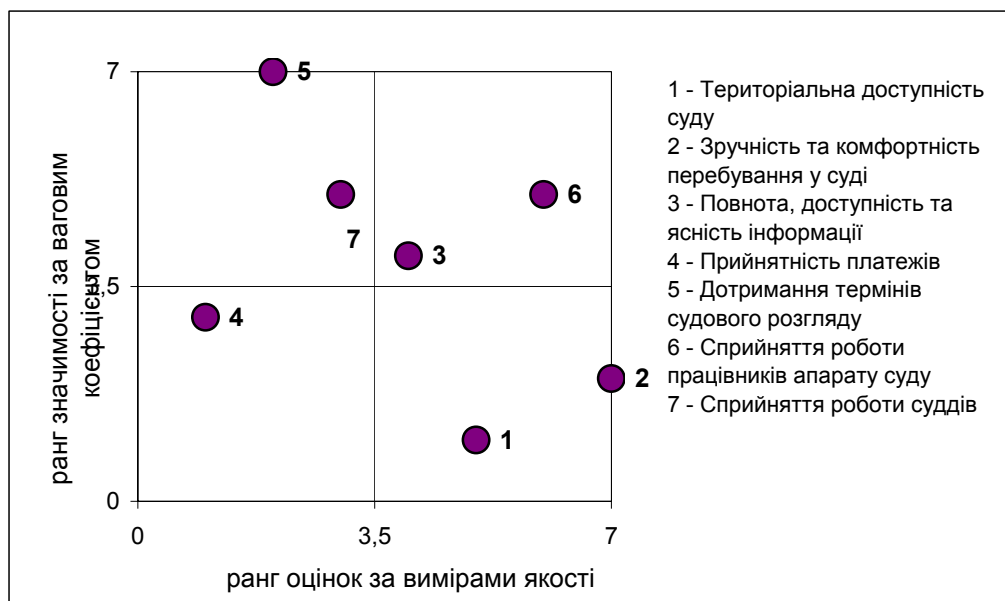


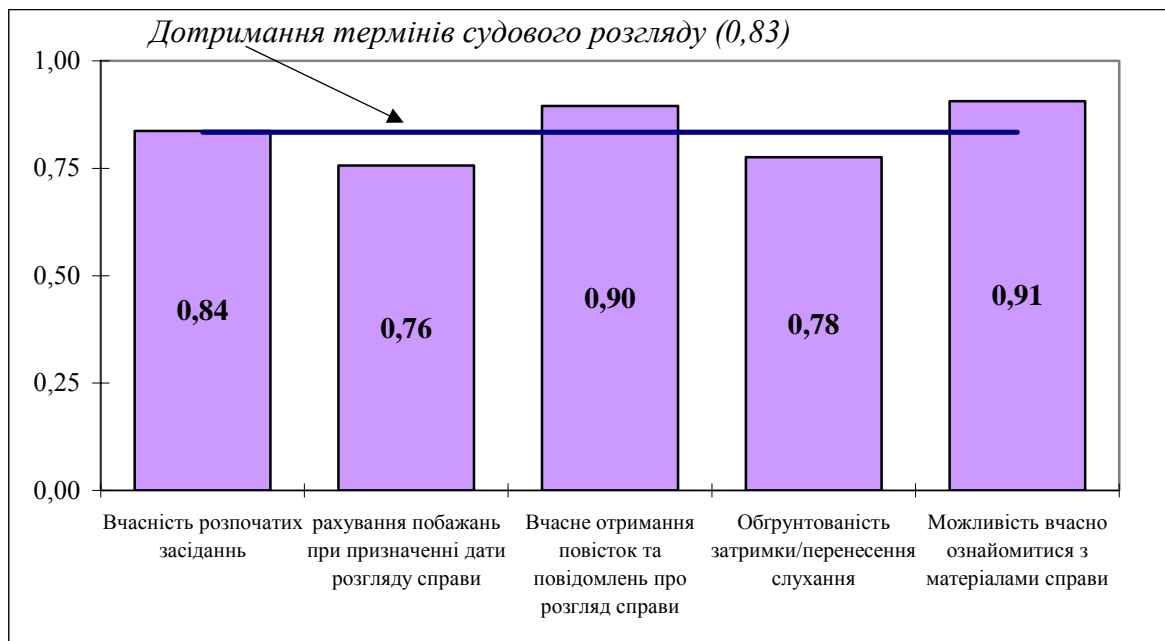
Рис. 2.6. Матриця впливів

Дані, представлені на рисунку дозволяють в простій і зрозумілій формі зробити висновки про головні напрямки діяльності суду задля покращення своєї роботи.

Так, при виробленні стратегії з покращення якості роботи Апеляційного суду Волинської області (і відповідного підвищення Індексу) в першу чергу слід звернути увагу на такі аспекти забезпечення якості як «Дотримання термінів судового розгляду» (5) та «Сприйняття роботи суддів» (7), оцінки по яких розташовані у лівому верхньому куті матриці, де містяться показники низької якості, але високої значимості (впливу) при розрахунку узагальнюючого Індексу.

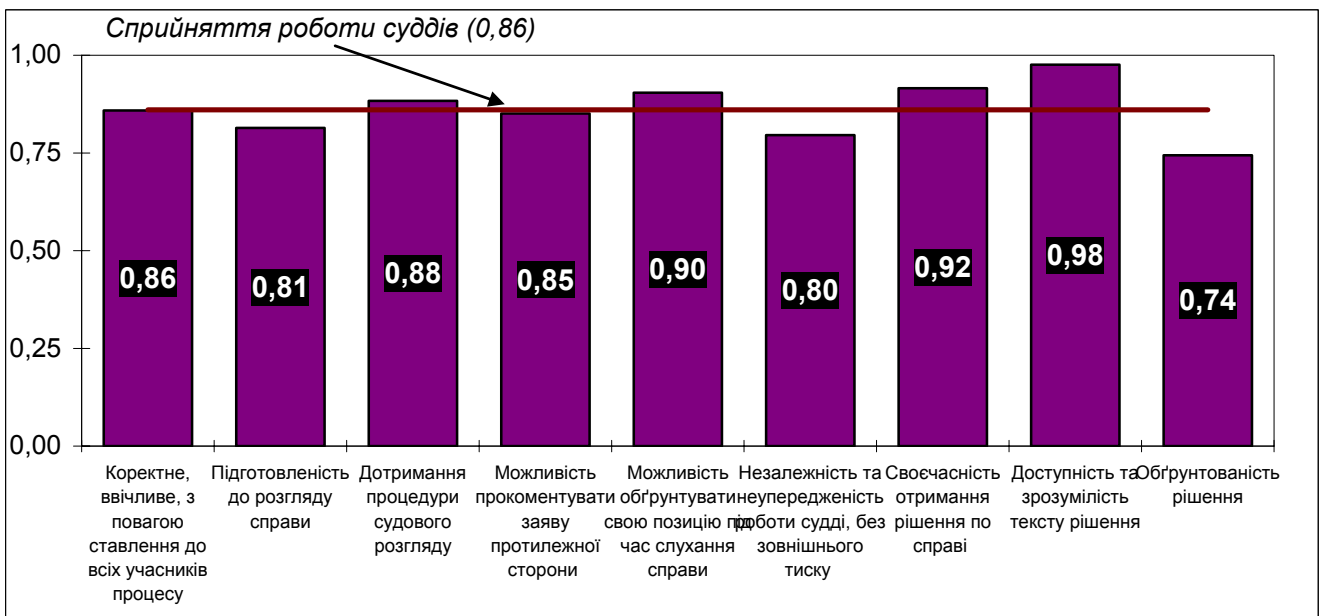
Таким чином проаналізуємо зазначені виміри якості, розташовані у небезпечній зоні матриці впливів, з огляду на показники, якими вони вимірюються.

Вимір якості, що характеризує дотримання термінів судового розгляду, оцінюється п'ятьма показниками (див. запитання анкети №№ 29-33). Як бачимо, з наведених на рис. 2.7. розрахунків, найнижчою оцінкою, а отже такою, на яку слід звернути увагу при підвищенні якості в зазначеному аспекті по даному суду є оцінка щодо врахування побажань при призначенні дати та часу розгляду справи (прийнятною якістю за цим показником є для 76% відвідувачів суду), а також оцінка обґрунтованості затримки чи перенесення слухань (прийнятною якістю за цим показником є для 78% відвідувачів суду).



**Рис. 2.7. Оцінки показників, що характеризують вимір «Дотримання термінів судового розгляду»**

Вимір якості, що характеризує сприйняття роботи суддів, оцінюється за дев'ятьма показниками (див. запитання анкети №№ 41-46, 48, 49, 51). Як бачимо, з наведених на рис. 2.8. розрахунків, найнижчою оцінкою, а отже такою, на яку слід звернути увагу при підвищенні якості в зазначеному аспекті по даному суду є оцінка обґрунтованості рішення (прийнятною якість за цим показником є для 74% відвідувачів суду не залежно від кінцевого результату по справі).



**Рис. 2.8. Оцінки показників, що характеризують вимір якості «Сприйняття роботи суддів»**

При цьому зрозумілість тексту (мови) рішення за даним аспектом забезпечується як найкраще – є прийнятною для 98% учасників судового процесу.

## 2.2. Луцький міськрайонний суд

Оцінка якості роботи Луцького міськрайонного суду за Індексом громадського сприйняття роботи суду становить 0,77. Це означає, що даний суд був би досконалим, як би якість його роботи підвищити в цілому на 17 в.п. Це також є 11 результатом серед 15 пілотних судів (Рис. 2.9).

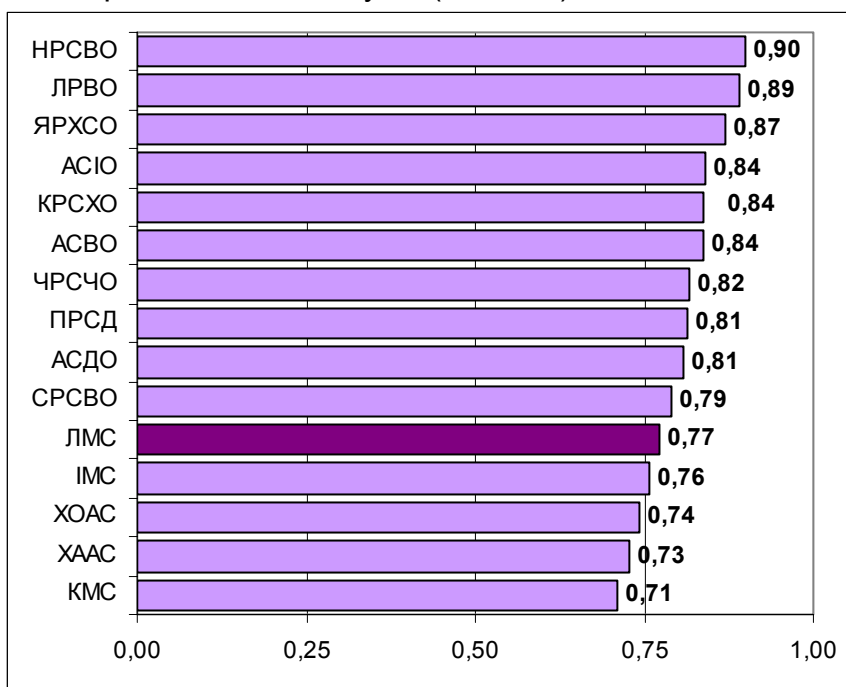


Рис. 2.9. Розподіл пілотних судів за Індексом громадського сприйняття роботи суду

Найкраще якість роботи Луцького міськрайонного суду забезпечується за показниками роботи суддів. Найбільш проблемним аспектом функціонування даного суду є зручність та комфортність перебування у суді, значення по якому є найнижчим і серед сукупності судів, охоплених опитуванням (Табл. 2.4).

Таблиця 2.4. – Оцінки вимірів якості по Луцькому міськрайонному суду (ЛМС)

	Виміри якості	Максимально можливий	Досконалий суд	ЛМС
	<b>Індекс громадського сприйняття роботи суду</b>	<b>1,00</b>	<b>0,94</b>	<b>0,77</b>
1.	Територіальна доступність суду	1,00	0,94	0,79
2.	Зручність та комфортність перебування у суді	1,00	0,95	<b>0,62</b>
3.	Повнота, доступність та ясність інформації	1,00	0,95	0,78
4.	Прийнятність платежів	1,00	0,78	0,75
5.	Дотримання термінів судового розгляду	1,00	0,97	0,75
6.	Сприйняття роботи працівників апарату суду	1,00	0,95	0,84
7.	Сприйняття роботи суддів	1,00	0,97	0,86

Разом з тим, орієнтуючись на показники *досконалого суду*, можна зробити висновок, що найбільш проблематичним у функціонуванні даного суду є забезпечення високої якості показників «Зручності та комфортності перебування у суді» та «Дотримання термінів судового розгляду». Про це можна судити за величиною відхилення оцінок якості по ЛМС від оцінок по досконалому суду, що представлено на рис. 2.10.

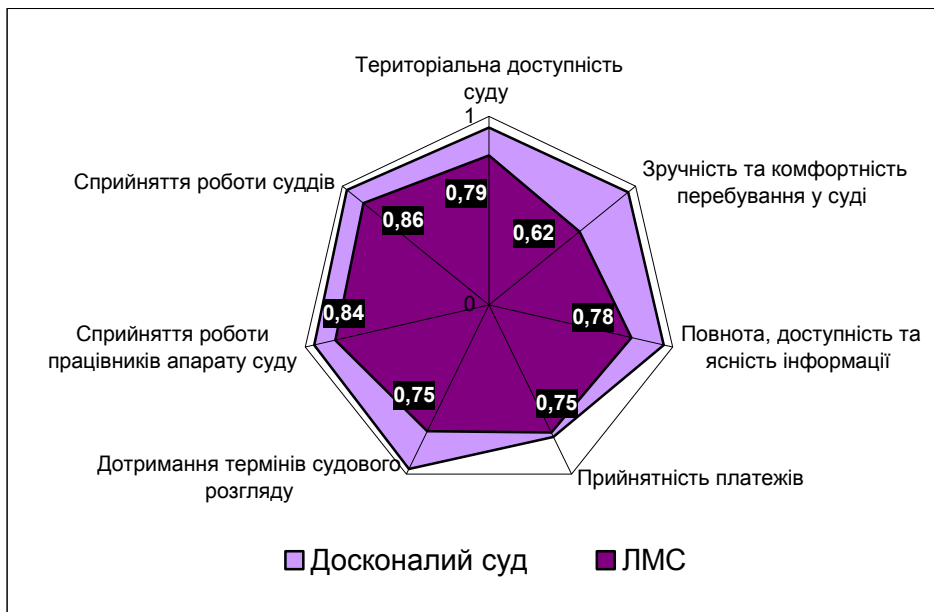


Рис. 2.10. Розподіл оцінок вимірів якості по Луцькому міськрайонному суду

Якщо відхилення за вимірами якості між ЛМС та досконалим судом представити кількісно, при цьому сумарне відхилення за Індексом сприйняття роботи суду прийняти за 100% ( $0,94 - 0,77 = 0,17 = 100\%$ ), можна визначити частку впливу кожного виміру на зазначене відхилення (Рис. 2.11.):

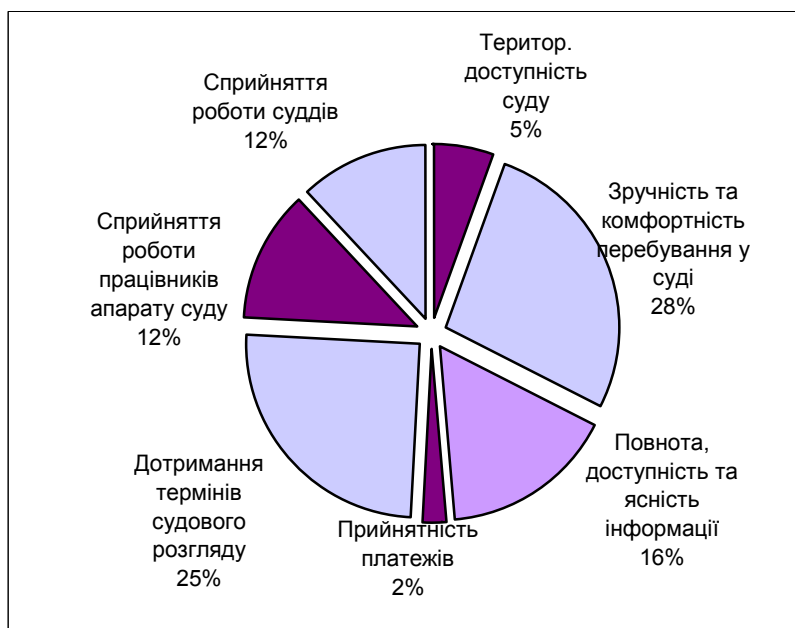


Рис. 2.11. Вплив вимірів якості на відхилення Індексів по ЛМС та Досконалому суду

Таким чином, відхилення Індексів сприйняття роботи суду між Луцьким міськрайонним судом та *Досконалим судом*, з урахуванням вагових коефіцієнтів пояснюється в першу чергу недостатнім рівнем оцінок щодо зручності та комфортності перебування у суді (на 28%), а також дотримання термінів судового розгляду (на 25%), Найменшим впливом на різницю між Індексами характеризуються оцінки щодо прийнятності платежів і становлять лише 2%.

На основі розрахованих рангів значимості вимірів якості в структурі Індексу громадського сприйняття роботи суду та рангів оцінок вимірів якості, отриманих за результатами опитування у Луцькому міськрайонному суді побудовано матрицю впливів, представлену на рис. 2.12.



Рис. 2.12. Матриця впливів

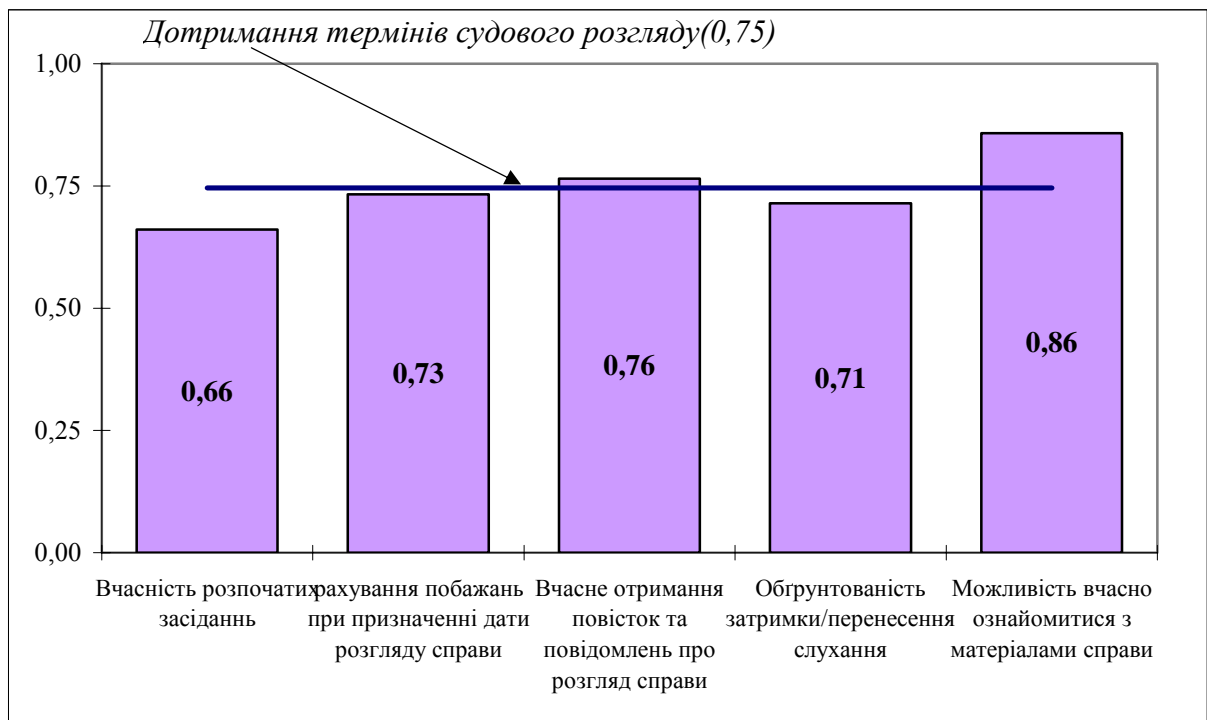
Дані, представлені на рисунку дозволяють в простій і зрозумілій формі зробити висновки про головні напрямки діяльності суду задля покращення своєї роботи.

Так, при виробленні стратегії з покращення якості роботи Луцького міськрайонного суду (і відповідного підвищення Індексу) в першу чергу слід звернути увагу на такі аспекти забезпечення якості як «Дотримання термінів судового розгляду» (5), оцінки по яких розташовані у лівому верхньому куті матриці, де містяться показники низької якості, але високої значимості (впливу) при розрахунку узагальнюючого Індексу.

Таким чином проаналізуємо зазначений вимір якості, розташовані у небезпечній зоні матриці впливів, з огляду на показники, якими вони вимірюються.

Вимір якості, що характеризує дотримання термінів судового розгляду, оцінюється п'ятьма показниками (див. запитання анкети №№ 29-33). Як бачимо, з наведених на рис. 2.13. розрахунків, найнижчою оцінкою, а отже такою, на яку слід звернути увагу при підвищенні якості в зазначеному аспекті по даному суду є оцінка дотримання пунктуальності щодо розпочатих засідань по справі (прийнятною якістю за цим показником є для 66% відвідувачів суду), а також оцінка обґрунтованості затримки чи перенесення слухань (прийнятною якістю за цим показником є для 71% відвідувачів суду).





*Рис. 2.13. Оцінки показників, що характеризують вимір якості «Дотримання термінів судового розгляду»*

При цьому можливість вчасно ознайомитися з матеріалами справи у даному суді забезпечується найкраще – є прийнятною в тій чи іншій мірі для 86% учасників судового процесу.

## 2.3. Локачинський районний суд Волинської області

Оцінка якості роботи Локачинського районного суду Волинської області за Індексом громадського сприйняття роботи суду становить 0,89. Це означає, що даний суд був би досконалим, як би якість його роботи підвищити в цілому на 5 в.п. Це також є 2 результатом серед 15 пілотних судів (Рис. 2.14).

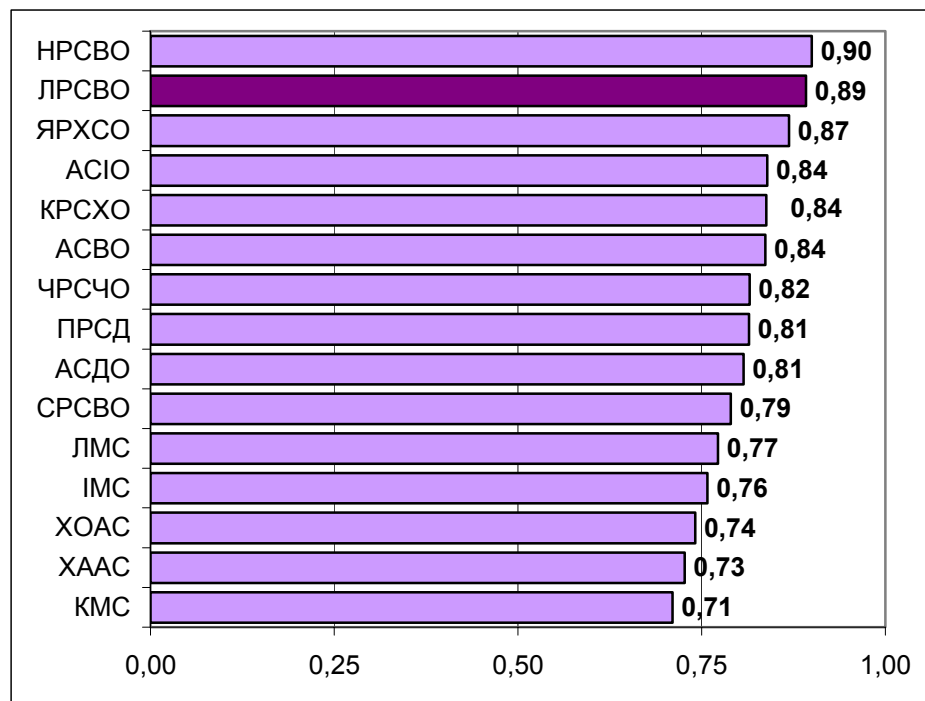


Рис. 2.14. Розподіл пілотних судів за Індексом громадського сприйняття роботи суду

Найкраще якість роботи Локачинського районного суду Волинської області забезпечується за показниками зручності та комфортності перебування у суді, дотримання термінів судового розгляду та якістю роботи суддів. При цьому значення оцінок по цих вимірах якості є найвищими з сукупності судів, охоплених опитуванням (Табл. 2.5).

Таблиця 2.5. – Оцінки вимірів якості по Локачинському районному суду Волинської області (ЛРСВО)

	Виміри якості	Максимально можливий	Досконалий суд	ЛРСВО
	<b>Індекс громадського сприйняття роботи суду</b>	<b>1,00</b>	<b>0,94</b>	<b>0,89</b>
1.	Територіальна доступність суду	1,00	0,94	0,84
2.	Зручність та комфортність перебування у суді	1,00	0,95	<b>0,95</b>
3.	Повнота, доступність та ясність інформації	1,00	0,95	0,87
4.	Прийнятність платежів	1,00	0,78	0,63
5.	Дотримання термінів судового розгляду	1,00	0,97	<b>0,97</b>
6.	Сприйняття роботи працівників апарату суду	1,00	0,95	0,93
7.	Сприйняття роботи суддів	1,00	0,97	<b>0,97</b>

Разом з тим, орієнтуючись на показники *досконалого суду*, можна зробити висновок, що певним чином на зниження якості роботи даного суду чинять оцінки щодо «Прийнятності платежів» та «Територіальної доступності суду». Про це можна судити за величиною відхилення оцінок якості по ЛРСВО від оцінок по досконалому суду, що представлено на рис. 2.15.

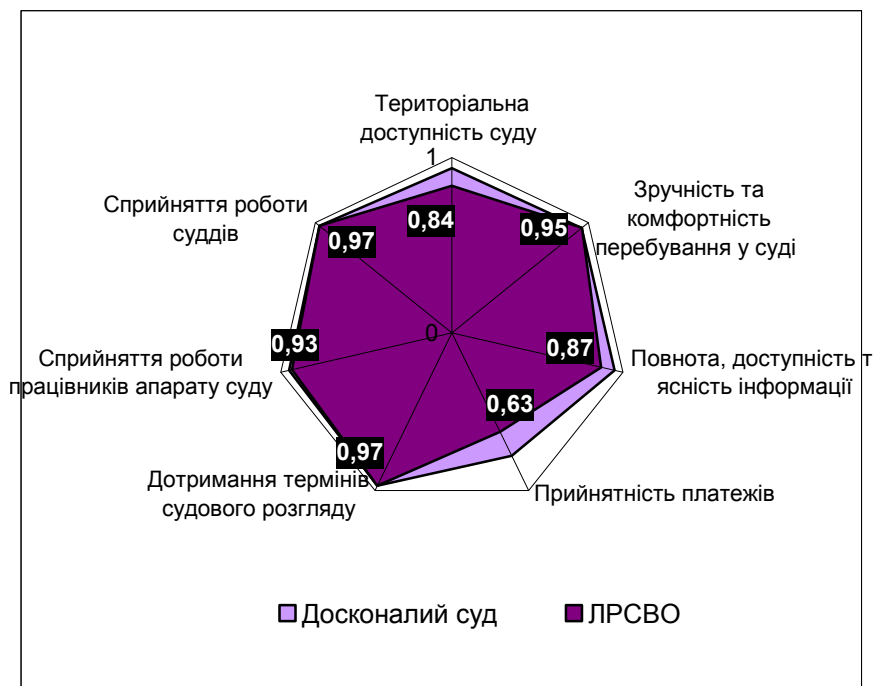


Рис. 2.15. Розподіл оцінок вимірів якості по Локачинському районному суду Волинської області

Якщо відхилення за вимірами якості між ЛРСВО та досконалим судом представити кількісно, при цьому сумарне відхилення за Індексом сприйняття роботи суду прийняти за 100% ( $0,94 - 0,89 = 0,05 = 100\%$ ), можна визначити частку впливу кожного виміру на зазначене відхилення (Рис. 2.16.):

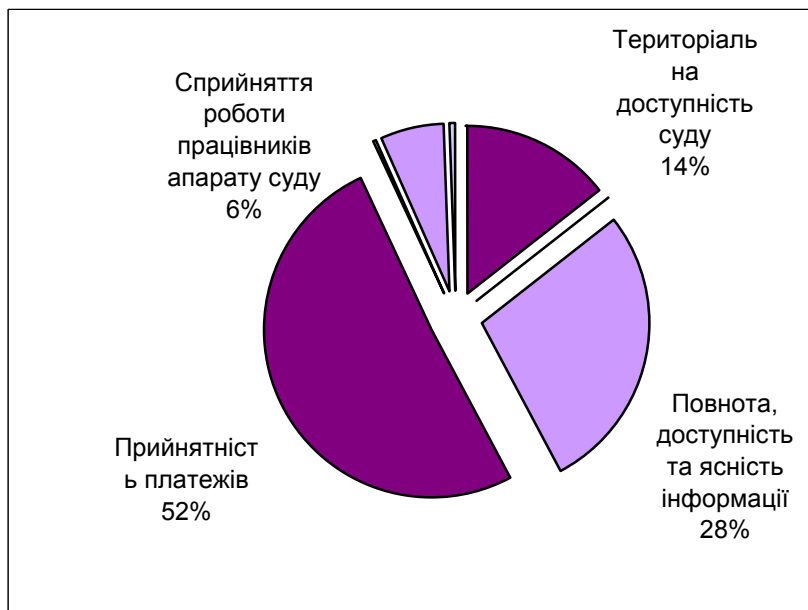


Рис. 2.16. Вплив вимірів якості на відхилення Індексів по ЛРСВО та Досконалому суду

Таким чином, відхилення Індексів сприйняття роботи суду між Локачинським районним судом Волинської області та *Досконалим судом*, з урахуванням вагових коефіцієнтів, пояснюється в першу чергу низьким рівнем оцінок щодо прийнятності платежів (на 52%), а також повнотою, доступністю та ясністю інформації (на 28%). Найменшим впливом на різницю між Індексами характеризуються оцінки щодо роботи працівників апарату суду (на 6%)

Разом з тим, на основі розрахованих рангів значимості вимірів якості в структурі Індексу громадського сприйняття роботи суду та рангів оцінок вимірів якості, отриманих за результатами опитування у Локачинському районному суді Волинської області побудовано матрицю впливів, представлену на рис. 2.17.

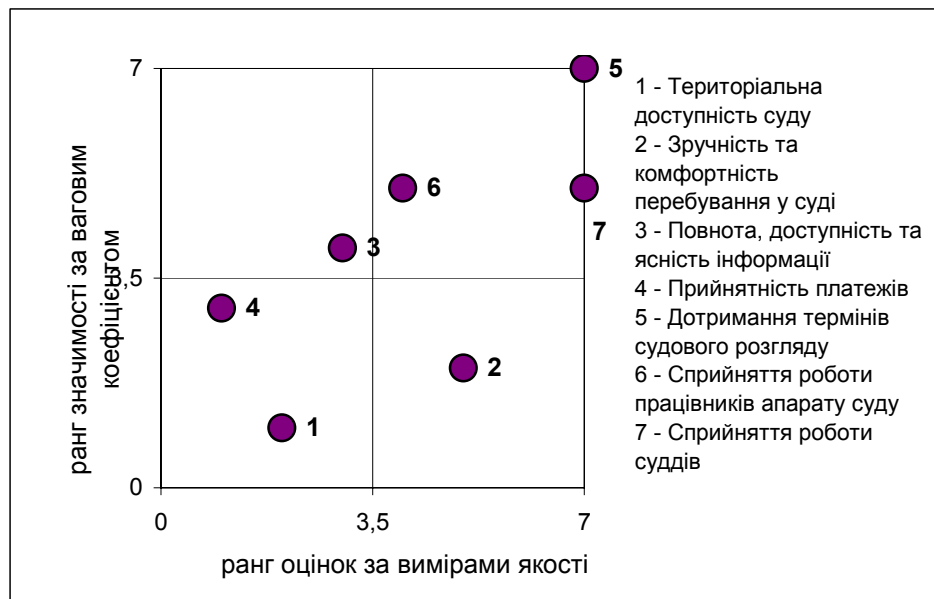


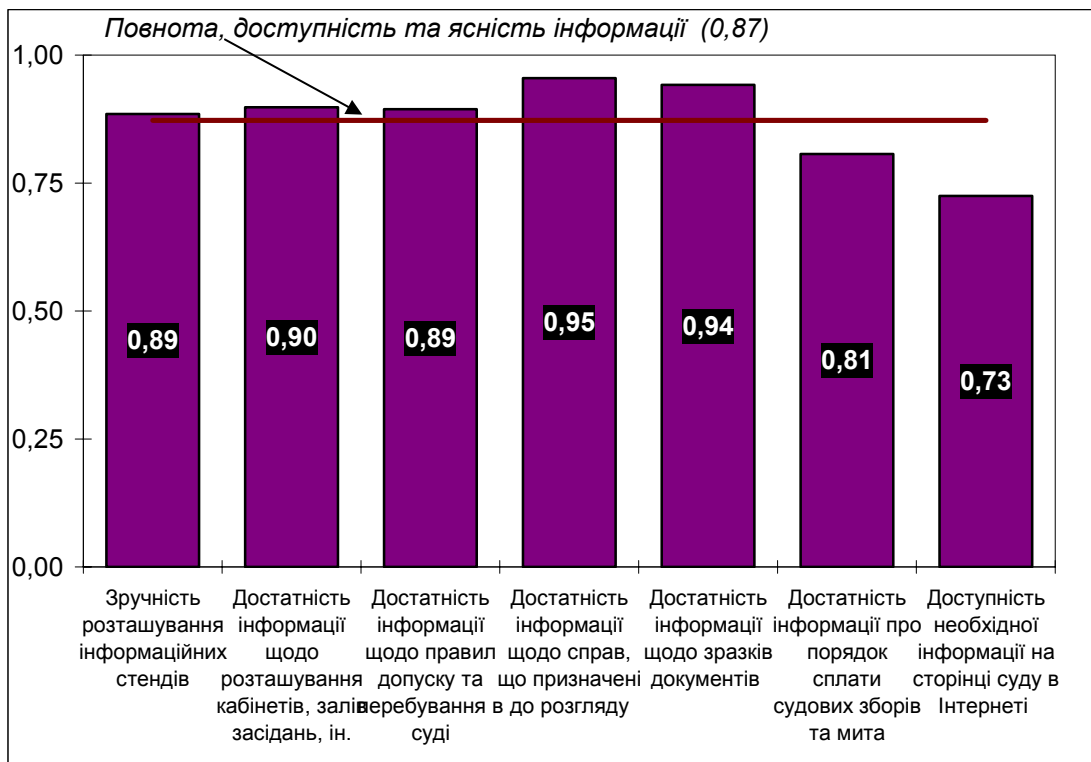
Рис. 2.17. Матриця впливів

Дані, представлені на рисунку дозволяють в простій і зрозумілій формі зробити висновки про головні напрямки діяльності суду задля покращення своєї роботи.

Так, при виробленні стратегії з покращення якості роботи Локачинського районного суду Волинської області (і відповідного підвищення Індексу), не зважаючи на достатньо високий рівень якості функціонування даного суду, увагу слід звернути на такий аспект забезпечення якості як «Повнота, доступність та ясність інформації» (3), оцінки по якому розташовані у лівому верхньому куті матриці, де містяться показники низької якості, але високої значимості (впливу) при розрахунку узагальнюючого Індексу.

Таким чином проаналізуємо зазначений вимір якості з огляду на показники, якими він вимірюється.

Вимір якості, що характеризує повноту, доступність та ясність інформації, оцінюється за сімома показниками (див. запитання анкети №№ 20-26). Як бачимо, з наведених на рис. 2.18. розрахунків, найнижчою оцінкою, а отже такою, на яку слід звернути увагу при розробленні заходів покращення роботи суду в зазначеному аспекті по даному суду, є оцінка доступності необхідної інформації про суд в мережі Інтернет, а також повноти інформації про порядок сплати судових зборів та мита, реквізитів та розмірів платежів (прийнятною якістю за цими показниками є для 73% та 81% відвідувачів суду відповідно).



*Рис. 2.18. Оцінки показників, що характеризують вимір якості «Повнота, доступність та ясність інформації»*

При цьому інформація про справи, призначені для розгляду, а також зразків документів є цілком достатніми майже для всіх учасників судового процесу (95% та 94% відповідно).

## 2.4. Нововолинський районний суд Волинської області

Оцінка якості роботи Нововолинського районного суду Волинської області за Індексом громадського сприйняття роботи суду становить 0,90. Це означає, що даний суд близький до досконалого, а якість його функціонування лише на 4 в.п. відрізняється від Індексу по досконалому суду. Це є 1 результатом серед 15 пілотних судів (Рис. 2.19).

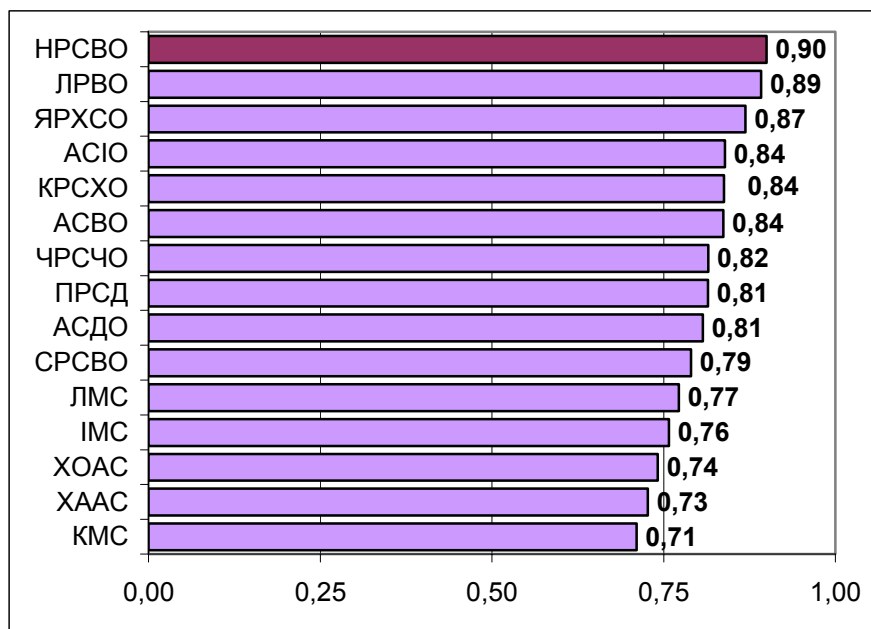


Рис. 2.19. Розподіл пілотних судів за Індексом громадського сприйняття роботи суду

Найкраще забезпечується якість роботи Нововолинського районного суду Волинської області за показниками повноти, доступності та ясності інформації, а також якості роботи працівників апарату суду. При цьому значення оцінок по цих вимірах якості є найвищими з сукупності судів, охоплених опитуванням (Табл. 2.6).

Таблиця 2.6. – Оцінки вимірів якості по Нововолинському районному суду Волинської області (НРСВО)

	Виміри якості	Максимально можливий	Досконалий суд	НРСВО
	<b>Індекс громадського сприйняття роботи суду</b>	<b>1,00</b>	<b>0,94</b>	<b>0,90</b>
1.	Територіальна доступність суду	1,00	0,94	0,89
2.	Зручність та комфортність перебування у суді	1,00	0,95	0,88
3.	Повнота, доступність та ясність інформації	1,00	0,95	<b>0,95</b>
4.	Прийнятність платежів	1,00	0,78	0,74
5.	Дотримання термінів судового розгляду	1,00	0,97	0,89
6.	Сприйняття роботи працівників апарату суду	1,00	0,95	<b>0,95</b>
7.	Сприйняття роботи суддів	1,00	0,97	0,96

Разом з тим, орієнтуючись на показники *досконалого суду*, можна зробити висновок, що певним чином на загальну оцінку якості роботи даного суду чинять оцінки таких аспектів як «Зручність та комфортність перебування у суді» та «Дотримання термінів судового розгляду». Про це можна судити за величиною відхилення оцінок якості по *НПСВО* від оцінок по досконалому суду, що представлено на рис. 2.20.

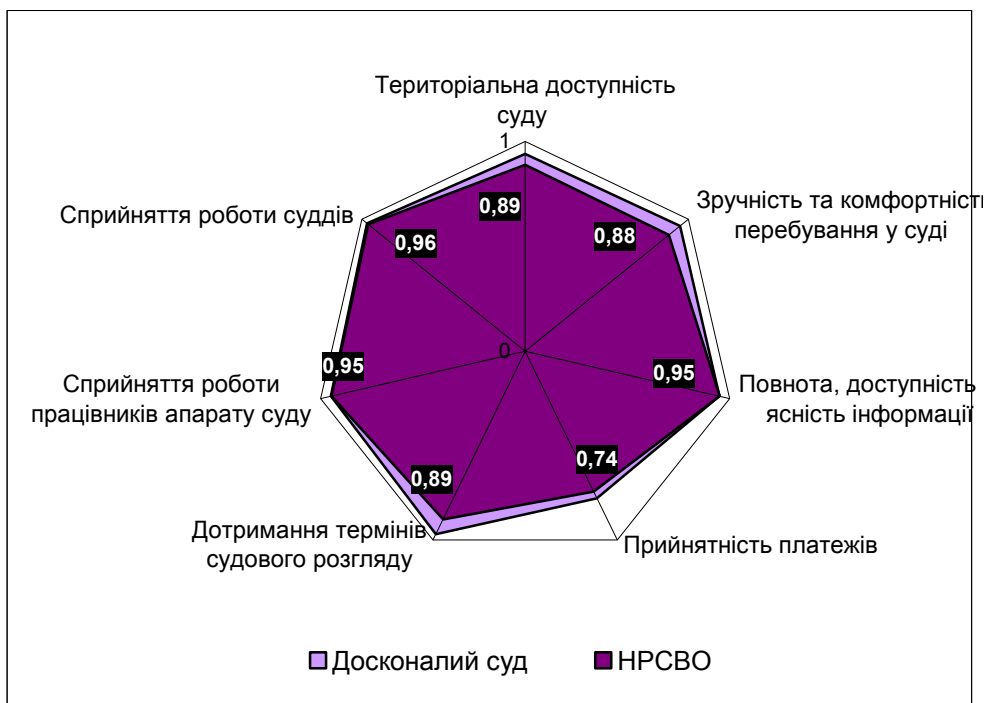


Рис. 2.20. Розподіл оцінок вимірів якості по Нововолинському районному суду Волинської області

Якщо відхилення за вимірами якості між *НПСВО* та досконалим судом представити кількісно, при цьому сумарне відхилення за Індексом сприйняття роботи суду прийняти за 100% ( $0,94 - 0,90 = 0,04 = 100\%$ ), можна визначити частку впливу кожного виміру на зазначене відхилення (Рис. 2.21.):

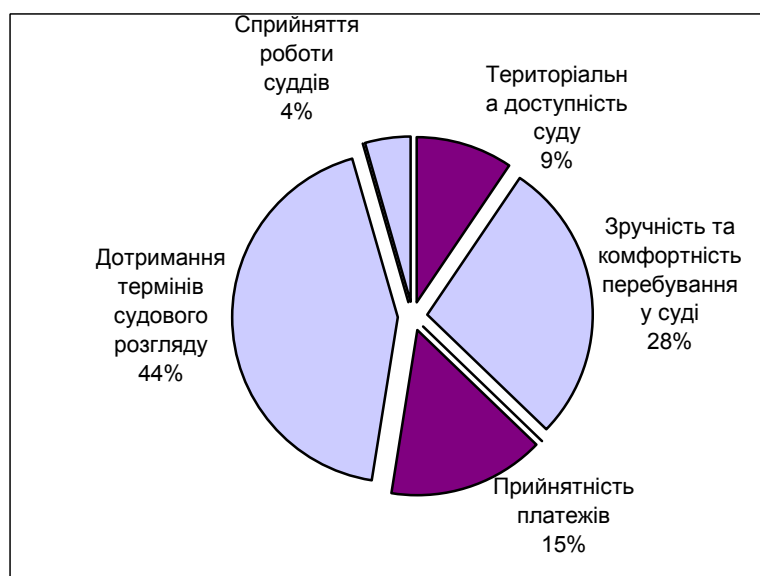


Рис. 2.21. Вплив вимірів якості на відхилення Індексів по *НПСВО* та Досконалому суду

Таким чином, відхилення Індексів сприйняття роботи суду між Нововолинським районним судом Волинської області та *Досконалим судом*, з урахуванням вагових коефіцієнтів, пояснюється в першу чергу недостатньо високим рівнем оцінок за показниками дотримання термінів судового розгляду (на 44%), а також зручності та комфортності перебування у суді (28%). Найменшим впливом на різницю між Ідексами характеризуються оцінки якості роботи суддів (4%)

На основі розрахованих рангів значимості вимірів якості в структурі Індексу громадського сприйняття роботи суду та рангів оцінок вимірів якості, отриманих за результатами опитування у Нововолинському районному суді Волинської області побудовано матрицю впливів, представлену на рис. 2.22.

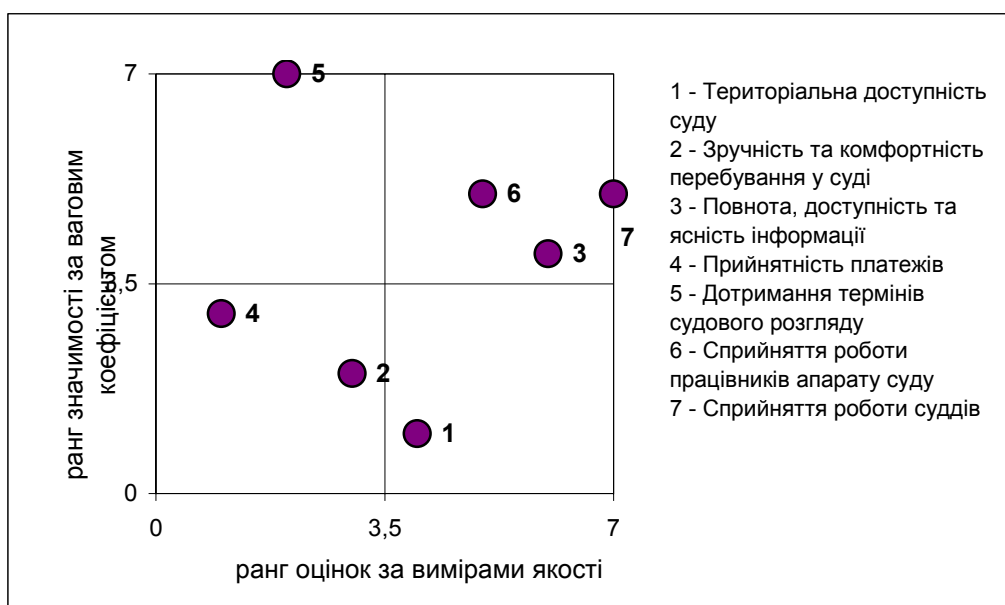


Рис. 2.22. Матриця впливів

Дані, представлені на рисунку дозволяють в простій і зрозумілій формі зробити такі висновки про головні напрямки діяльності суду задля покращення своєї роботи.

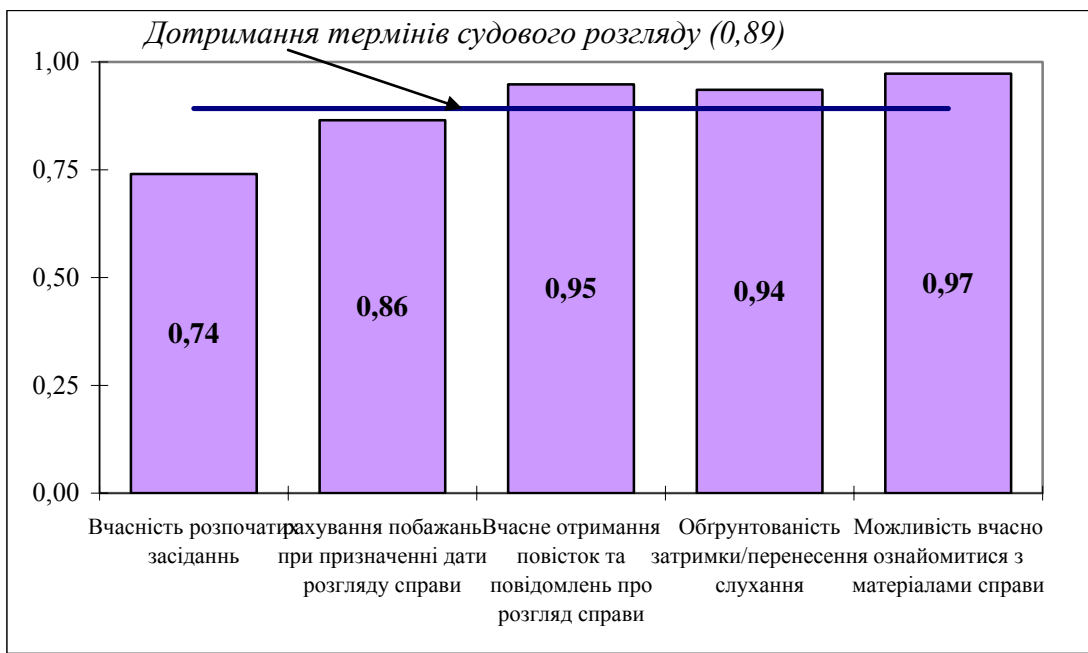
Так, при виробленні стратегії з покращення якості роботи Нововолинського районного суду Волинської області (і відповідного підвищення Індексу), не зважаючи на високий рівень якості функціонування даного суду, увагу слід звернути на такий аспект забезпечення якості як «Дотримання термінів судового розгляду» (5), оцінки по якому розташовані у лівому верхньому куті матриці, де містяться показники низької якості, але високої значимості (впливу) при розрахунку узагальнюючого Індексу.

Таким чином проаналізуємо зазначений вимір якості з огляду на показники, якими він вимірюється.

Вимір якості, що характеризує дотримання термінів судового розгляду, оцінюється п'ятьма показниками (див. запитання анкети №№ 29-33). Як бачимо, з наведених на рис. 2.23. розрахунків, найнижчою оцінкою, а отже такою, на яку слід звернути увагу при підвищенні якості в зазначеному аспекті по даному суду є дотримання пунктуальності щодо розпочатих засідань по справі (прийнятною якість за цим показником є для 74% відвідувачів суду), а також врахування побажань учасників судового процесу при призначенні дати та часу



розгляду справи (прийнятною якістю за цим показником є для 86% відвідувачів суду).



*Рис. 2.23. Оцінки показників, що характеризують вимір якості «Дотримання термінів судового розгляду»*

При цьому можливість вчасно ознайомитися з матеріалами справи у даному суді забезпечується найкраще – є прийнятною в тій чи іншій мірі майже для всіх учасників судового процесу (97%).

## 2.5. Старовижівський районний суд Волинської області

Оцінка якості роботи Старовижівського районного суду Волинської області за Індексом громадського сприйняття роботи суду становить 0,79. Це означає, що даний суд був би досконалим, як би якість його роботи підвищити в цілому на 15 в.п. Це також є 10 результатом серед 15 пілотних судів (Рис. 2.24).

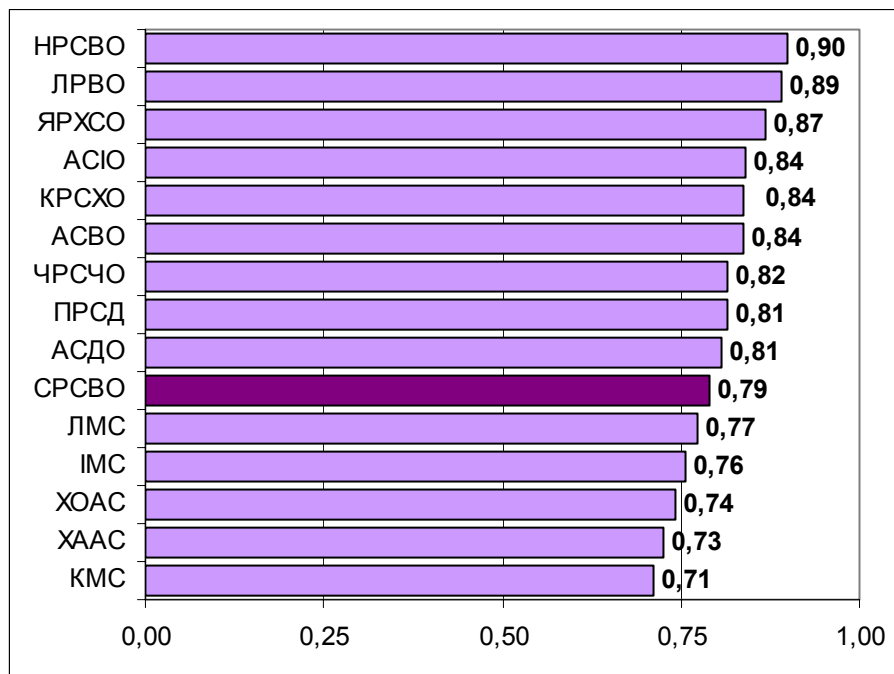


Рис. 2.24. Розподіл пілотних судів за Індексом громадського сприйняття роботи суду

Найкраще якість функціонування Старовижівського районного суду Волинської області забезпечується за показниками якості роботи працівників апарату суду та суддів, найбільш проблемними аспектами функціонування даного суду є прийнятність платежів, а також зручність та комфортність перебування у суді (Табл. 2.7)

Таблиця 2.7. – Оцінки вимірів якості по Старовижівському районному суду Волинської області (АСДО)

	Виміри якості	Максимально можливий	Досконалий суд	СРСВО
	<b>Індекс громадського сприйняття роботи суду</b>	<b>1,00</b>	<b>0,94</b>	<b>0,79</b>
1.	Територіальна доступність суду	1,00	0,94	0,81
2.	Зручність та комфортність перебування у суді	1,00	0,95	0,66
3.	Повнота, доступність та ясність інформації	1,00	0,95	0,83
4.	Прийнятність платежів	1,00	0,78	0,65
5.	Дотримання термінів судового розгляду	1,00	0,97	0,78
6.	Сприйняття роботи працівників апарату суду	1,00	0,95	0,88
7.	Сприйняття роботи суддів	1,00	0,97	0,88

Разом з тим, орієнтуючись на показники *досконалого суду*, можна зробити висновок, що найбільшу проблему у функціонуванні даного суду становлять оцінки якості не лише «Зручності та комфортності перебування у суді» та «Прийнятності платежів», а також виміри якості щодо «Територіальної доступності суду» та «Дотримання термінів судового розгляду». Про це можна судити за величиною відхилення оцінок якості по *СРСВО* від оцінок по *досконалому суду*, що представлено на рис. 2.25.

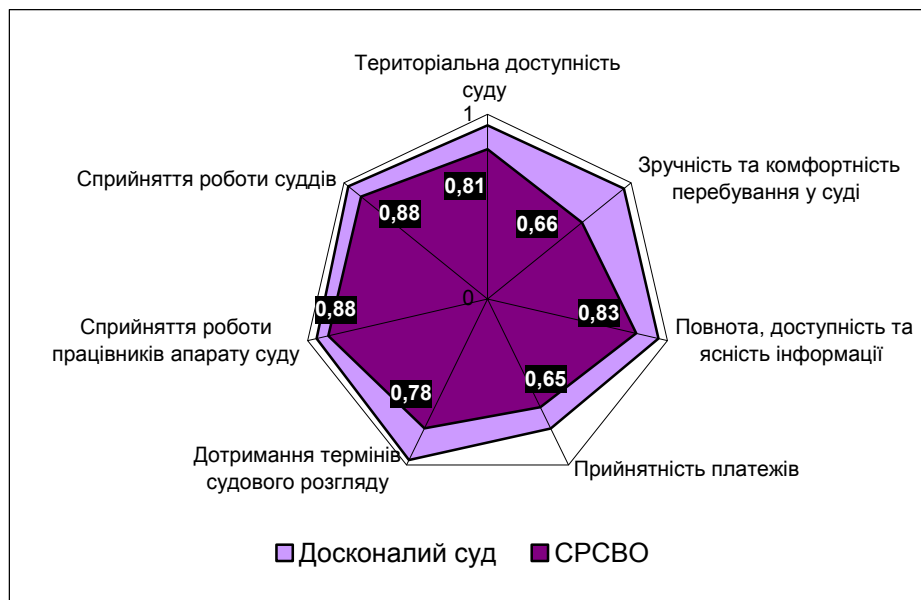


Рис. 2.25. Розподіл оцінок вимірів якості по Старовижівському районному суду Волинської області

Якщо відхилення за вимірами якості між *СРСВО* та досконалим судом представити кількісно, при цьому сумарне відхилення за Індексом сприйняття роботи суду прийняти за 100% ( $0,94 - 0,79 = 0,15 = 100\%$ ), можна визначити частку впливу кожного виміру на зазначене відхилення (Рис. 2.26.):

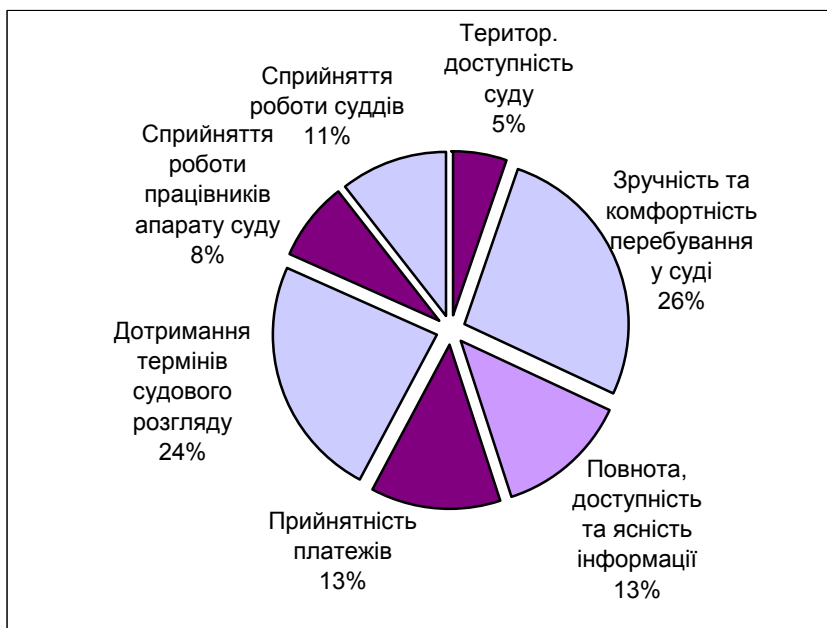


Рис. 2.26. Вплив вимірів якості на відхилення Індексів по *СРСВО* та *Досконалому суду*

Таким чином, відхилення Індексів сприйняття роботи суду між Старовижівським районним судом Волинської області та *Досконалим судом*, з урахуванням вагових коефіцієнтів, н пояснюється в першу чергу порівняно низьким рівнем якості показників зручності та комфортності перебування у суді (26%), а також дотримання термінів судового розгляду (на 24%). Найменшим впливом на різницю між Індексами характеризуються оцінки територіальної доступності суду (5%)

На основі розрахованих рангів значимості вимірів якості в структурі Індексу громадського сприйняття роботи суду та рангів оцінок вимірів якості, отриманих за результатами опитування у Старовижівському районному суді Волинської області побудовано матрицю впливів, представлену на рис. 2.27.



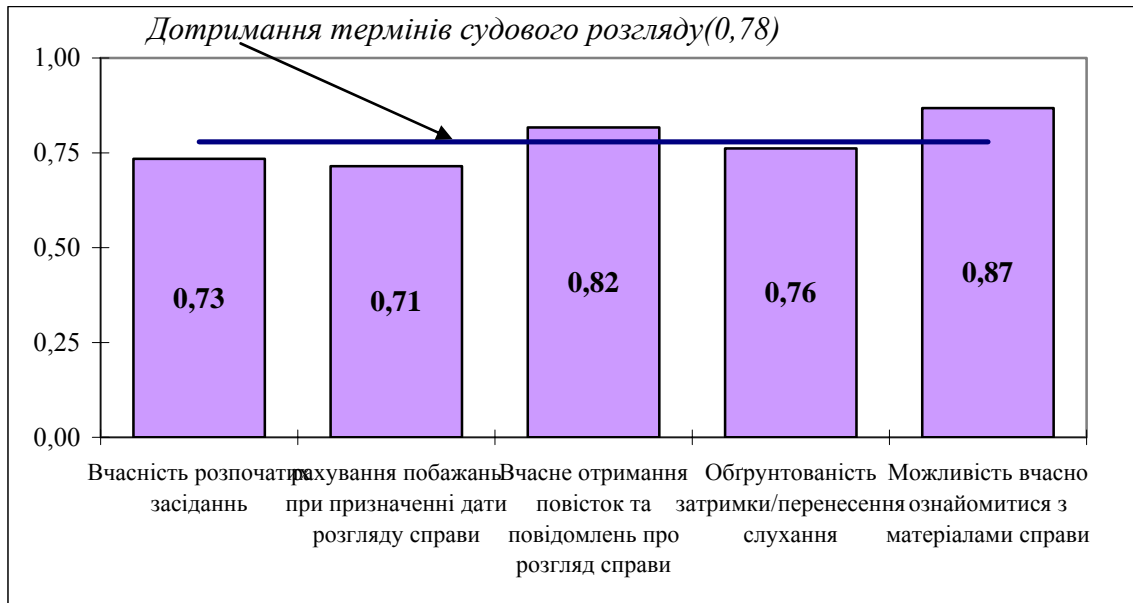
Рис. 2.27. Матриця впливів

Дані, представлені на рисунку дозволяють в простій і зрозумілій формі зробити висновки про головні напрямки діяльності суду задля покращення своєї роботи.

Так, при виробленні стратегії з покращення якості роботи Старовижівського районного суду Волинської області (і відповідного підвищення Індексу), з огляду на значимість вимірів, в першу чергу слід звернути увагу на такий аспект забезпечення якості як «Дотримання термінів судового розгляду» (5), оцінки по якому розташовані у лівому верхньому куті матриці, де містяться показники низької якості, але високої значимості (впливу) при розрахунку узагальнюючого Індексу.

Таким чином проаналізуємо зазначені виміри якості, розташований у небезпечній зоні матриці впливів, з огляду на показники, якими він вимірюється.

Вимір якості, що характеризує дотримання термінів судового розгляду, оцінюється п'ятьма показниками (див. запитання анкети №№ 29-33). Як бачимо, з наведених на рис. 2.28. розрахунків, найнижчою оцінкою, а отже такою, на яку слід звернути увагу при підвищенні якості в зазначеному аспекті по даному суду є оцінка дотримання пунктуальності щодо розпочатих засідань по справі, врахування побажань учасників судового процесу при призначенні дати та часу розгляду справи (прийнятною якістю за цим показником є для 73% та 71% відвідувачів суду відповідно).



*Рис. 2.28. Оцінки показників, що характеризують вимір якості «Дотримання термінів судового розгляду»*

Обґрунтованими затримки чи перенесення слухань є для 76% учасників судових процесів, що також є достатньо низькою оцінкою якості даного аспекту.

## 2.6. Апеляційний суд Донецької області

Оцінка якості роботи Апеляційного суду Донецької області за Індексом громадського сприйняття роботи суду становить 0,81. Це означає, що даний суд був би досконалим, як би якість його роботи підвищити в цілому на 13 в.п. Це також є 9 результатом серед 15 пілотних судів (Рис. 2.29).

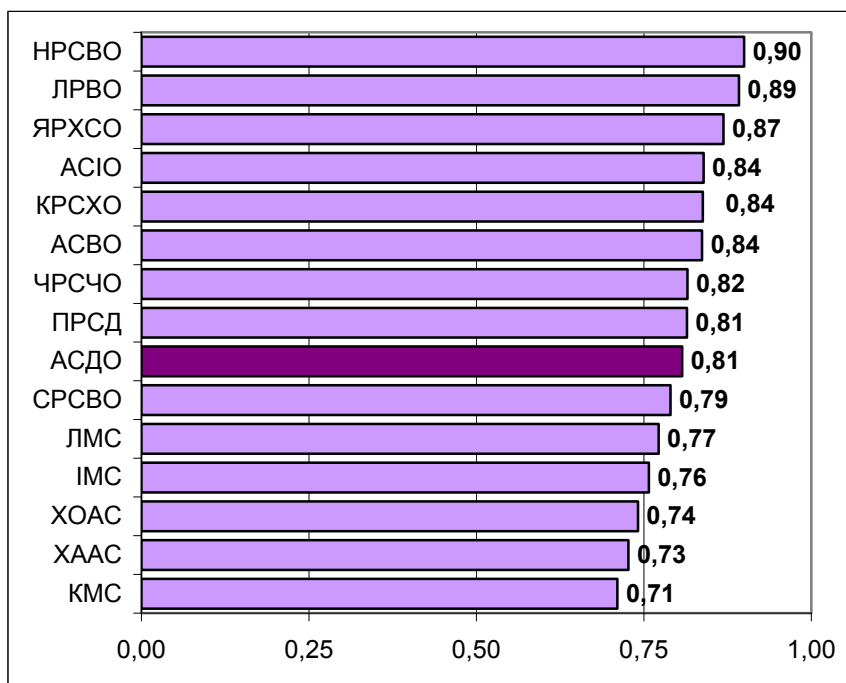


Рис. 2.29. Розподіл пілотних судів за Індексом громадського сприйняття роботи суду

Найкраще якість роботи Апеляційного суду Донецької області забезпечується за показниками територіальної доступності суду та щодо повноти, доступності та ясності інформації (Табл. 2.8)

Таблиця 2.8. – Оцінки вимірів якості по Апеляційному суду Донецької області (АСДО)

	Виміри якості	Максимально можливий	Досконалий суд	АСДО
	<b>Індекс громадського сприйняття роботи суду</b>	<b>1,00</b>	<b>0,94</b>	<b>0,81</b>
1.	Територіальна доступність суду	1,00	0,94	0,93
2.	Зручність та комфортність перебування у суді	1,00	0,95	0,85
3.	Повнота, доступність та ясність інформації	1,00	0,95	0,88
4.	Прийнятність платежів	1,00	0,78	0,69
5.	Дотримання термінів судового розгляду	1,00	0,97	0,71
6.	Сприйняття роботи працівників апарату суду	1,00	0,95	0,83
7.	Сприйняття роботи суддів	1,00	0,97	0,84

Разом з тим, орієнтуючись на показники *досконалого суду*, можна зробити висновок про відносно низький рівень якості у функціонуванні даного суду становлять показники «Дотримання термінів судового розгляду», «Сприйняття роботи суддів» та «Сприйняття роботи працівників апарату суду». Про це можна судити за величиною відхилення оцінок якості по АСДО від оцінок по *досконалому суду*, що представлено на рис. 2.30.

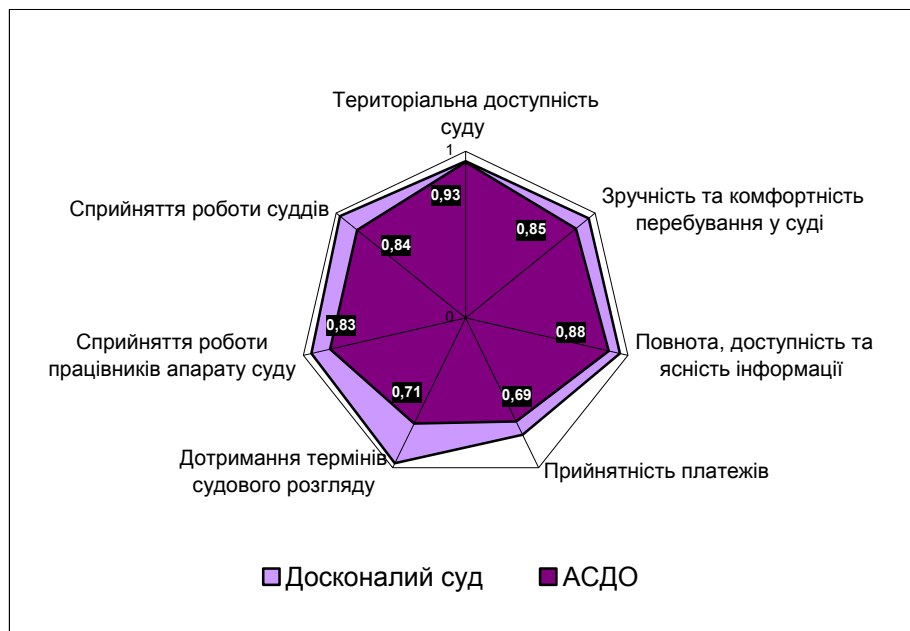


Рис. 2.30. Розподіл оцінок вимірів якості по Апеляційному суду Донецької області

Якщо відхилення за вимірами якості між АСДО та досконалим судом представити кількісно, при цьому сумарне відхилення за Індексом сприйняття роботи суду прийняти за 100% ( $0,94 - 0,81 = 0,13 = 100\%$ ), можна визначити частку впливу кожного виміру на зазначене відхилення (Рис. 2.31.):

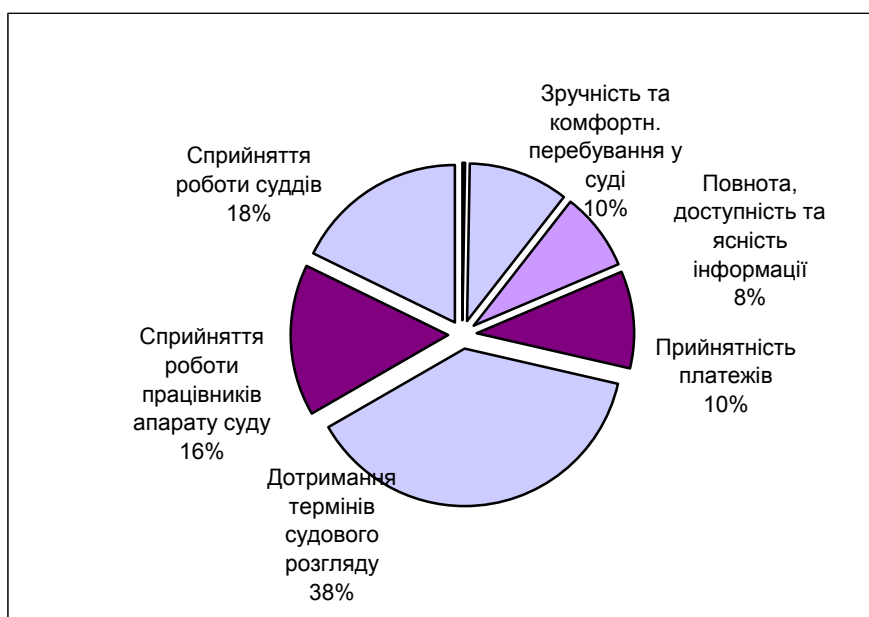


Рис. 2.31. Вплив вимірів якості на відхилення Індексів по АСДО та Досконалому суду

Таким чином, відхилення Індексів сприйняття роботи суду між Старовижівським районним судом Волинської області та *Досконалим судом*. з урахуванням вагових коефіцієнтів, пояснюється в першу чергу порівняно низьким рівнем якості показників дотримання термінів судового розгляду (на 38%), а також якості роботи суддів (18%). Відмінності у якості територіальної доступності суду є майже невідчутними (0,3%)

На основі розрахованих рангів значимості вимірів якості в структурі Індексу громадського сприйняття роботи суду та рангів оцінок вимірів якості, отриманих за результатами опитування у Апеляційному суді Донецької області побудовано матрицю впливів, представлену на рис. 2.32.

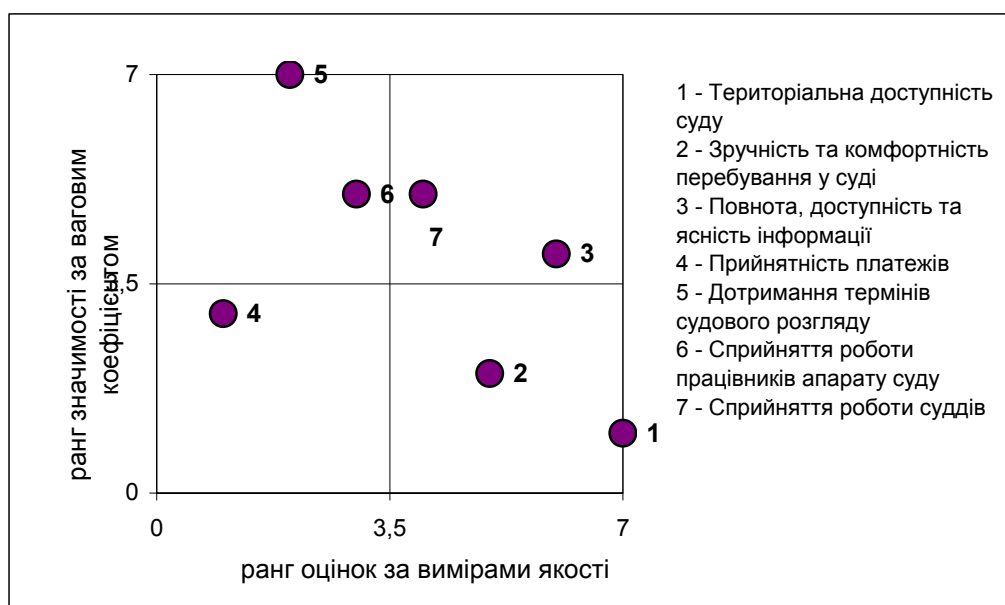


Рис. 2.32. Матриця впливів

Дані, представлені на рисунку дозволяють в простій і зрозумілій формі зробити такі висновки про головні напрямки діяльності суду задля покращення своєї роботи.

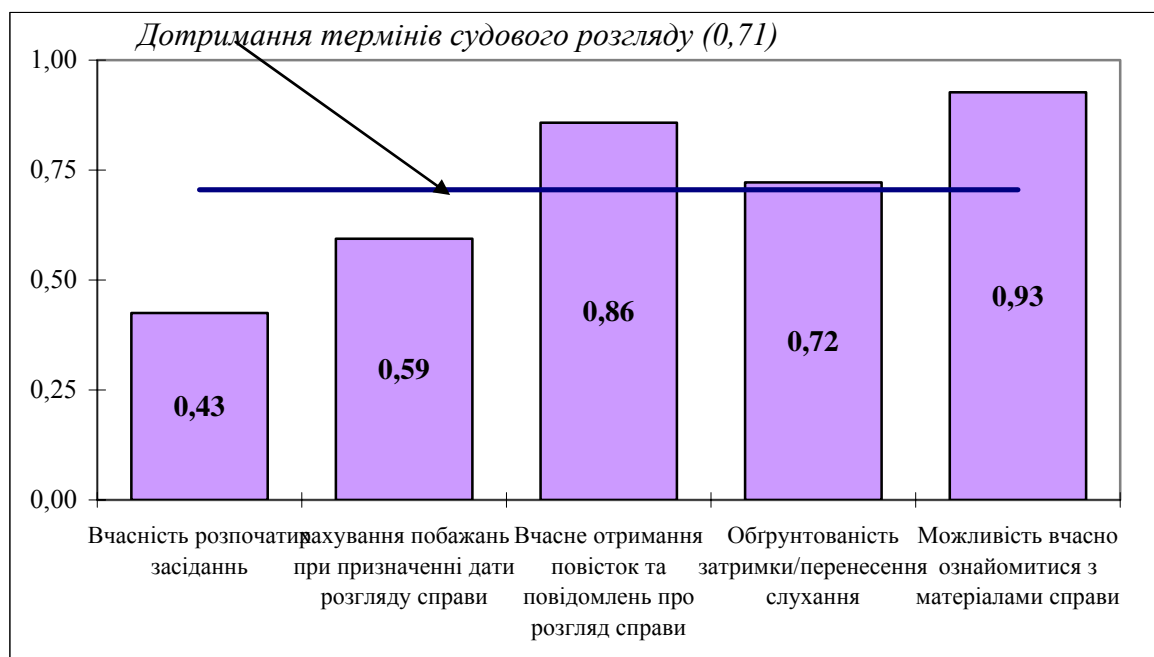
Так, при виробленні стратегії з покращення якості роботи Апеляційного суду Донецької області (і відповідного підвищення Індексу) в першу чергу слід звернути увагу на такі аспекти забезпечення якості як «Дотримання термінів судового розгляду» (5) та «Сприйняття роботи працівників апарату суду» (6), оцінки по яких розташовані у лівому верхньому куті матриці, де містяться показники низької якості, але високої значимості (впливу) при розрахунку узагальнюючого Індексу.

Таким чином проаналізуємо зазначені виміри якості, розташовані у небезпечній зоні матриці впливів, з огляду на показники, якими вони вимірюються.

Вимір якості, що характеризує дотримання термінів судового розгляду, оцінюється п'ятьма показниками (див. запитання анкети №№ 29-33). Як бачимо, з наведених на рис. 2.33. розрахунків, найнижчою оцінкою, а отже такою, на яку слід звернути увагу при підвищенні якості в зазначеному аспекті по даному суду є оцінка дотримання пунктуальності щодо розпочатих засідань по справі (прийнятною якістю за цим показником є лише для 43% учасників судового процесу), врахування побажань учасників судового процесу при

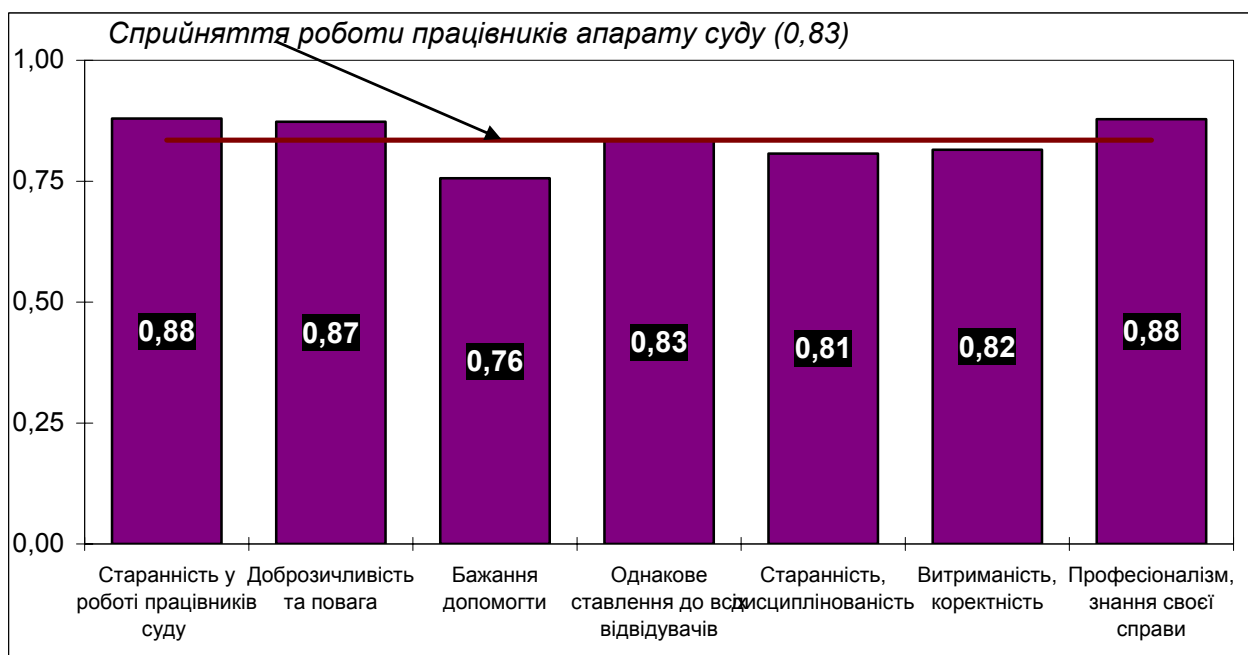


призначені дати та часу розгляду справи, що є прийнятним 59% учасників судового процесу).



*Рис. 2.33. Оцінки показників, що характеризують вимір якості «Дотримання термінів судового розгляду»*

Вимір якості, що характеризує сприйняття роботи працівників апарату суду, оцінюється за сімома показниками (див. запитання анкети №№ 34-40). Як бачимо, з наведених на рис. 2.34. розрахунків, найнижчою оцінкою, а отже такою, на яку слід звернути увагу при підвищенні якості в зазначеному аспекті по даному суду є оцінка вияву бажання допомогти працівниками апарату суду при спілкуванні з учасниками судового процесу (прийнятною якістю за цим показником є для 76% відвідувачів суду).



*Рис. 2.34. Оцінки показників, що характеризують вимір якості «Сприйняття роботи працівників апарату суду»*

## 2.7. Петровський районний суд м. Донецька

Оцінка якості роботи Петровського районного суду м. Донецька за Індексом громадського сприйняття роботи суду становить 0,81. Це означає, що даний суд був би досконалим, як би якість його роботи підвищити в цілому на 13 в.п. Це також є 8 результатом серед 15 пілотних судів (Рис. 2.35).

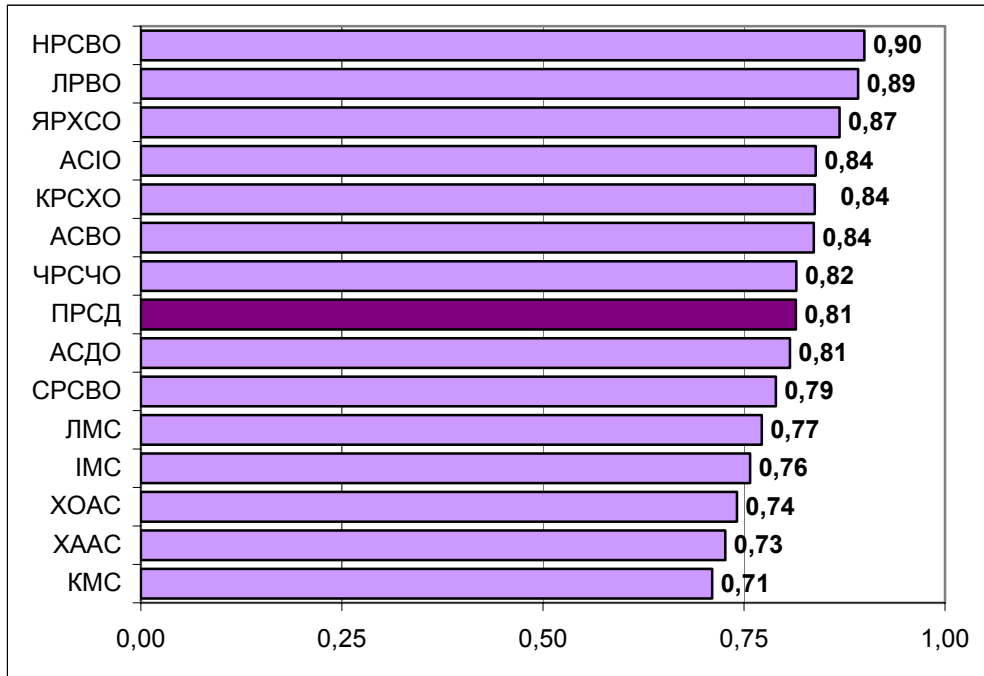


Рис. 2.35. Розподіл пілотних судів за Індексом громадського сприйняття роботи суду

Найкраще якість роботи Петровського районного суду м. Донецька забезпечується за показниками територіальної доступності суду, а також прийнятності платежів. При цьому значення оцінок по цих вимірах якості є найвищими з сукупності судів, охоплених опитуванням (Табл. 2.9).

Таблиця 2.9. – Оцінки вимірів якості по Петровському районному суду м. Донецька (ПРСД)

	Виміри якості	Максимально можливий	Досконалий суд	ПРСД
	<b>Індекс громадського сприйняття роботи суду</b>	<b>1,00</b>	<b>0,94</b>	<b>0,81</b>
1.	Територіальна доступність суду	1,00	0,94	<b>0,94</b>
2.	Зручність та комфортність перебування у суді	1,00	0,95	0,80
3.	Повнота, доступність та ясність інформації	1,00	0,95	0,86
4.	Прийнятність платежів	1,00	0,78	<b>0,78</b>
5.	Дотримання термінів судового розгляду	1,00	0,97	0,76
6.	Сприйняття роботи працівників апарату суду	1,00	0,95	0,82
7.	Сприйняття роботи суддів	1,00	0,97	0,82

Разом з тим, орієнтуючись на показники *досконалого суду*, можна зробити висновок, що відносно низькими аспектами у функціонуванні даного суду є забезпечення високої якості показників «Дотримання термінів судового розгляду» та «Сприйняття роботи працівників апарату суду». Про це можна судити за величиною відхилення оцінок якості по ПРСД від оцінок по *досконалому суду*, що представлено на рис. 2.36.

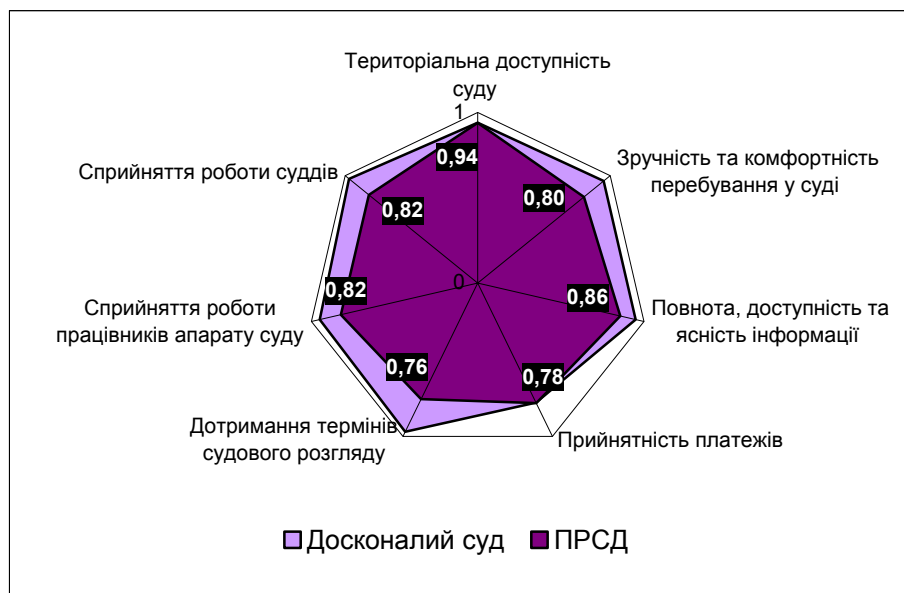


Рис. 2.36. Розподіл оцінок вимірів якості по Петровському районному суду м. Донецька

Якщо відхилення за вимірами якості між ПРСД та досконалим судом представити кількісно, при цьому сумарне відхилення за Індексом сприйняття роботи суду прийняти за 100% ( $0,94 - 0,81 = 0,13 = 100\%$ ), можна визначити частку впливу кожного виміру на зазначене відхилення (Рис. 2.37.):

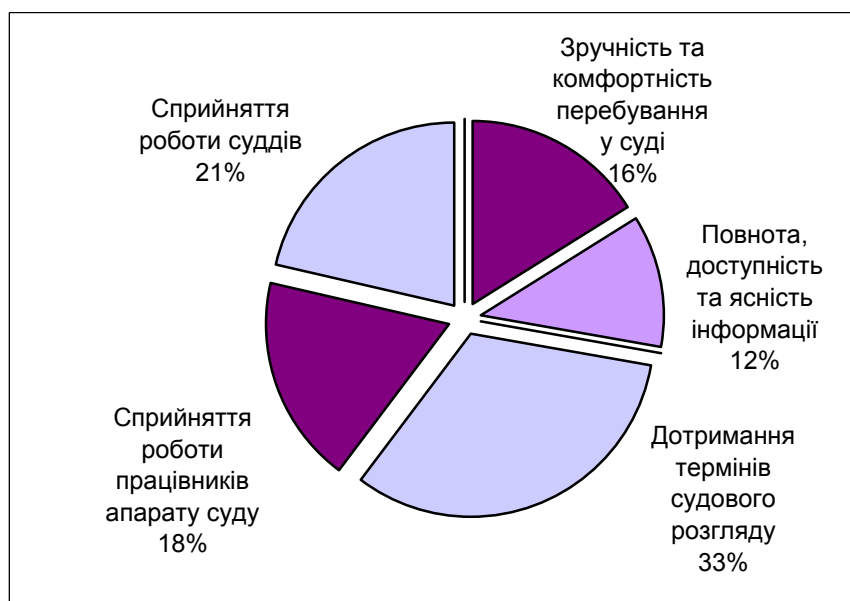


Рис. 2.37. Вплив вимірів якості на відхилення Індексів по ПРСД та Досконалому суду

Таким чином, відхилення Індексів сприйняття роботи суду між Старовижівським районним судом Волинської області та *Досконалим судом*, з урахуванням вагових коефіцієнтів, пояснюється в першу чергу порівняно низьким рівнем якості показників дотримання термінів судового розгляду (на 33%), а також якості роботи суддів (21%). Виміри якості «Територіальна доступність суду» та «Прийнятність платежів» не чинять впливу на сумарне відхилення, оскільки їх значення є максимальними з діапазону можливих значень у даному дослідженні.

На основі розрахованих рангів значимості вимірів якості в структурі Індексу громадського сприйняття роботи суду та рангів оцінок вимірів якості, отриманих за результатами опитування у Петровському районному суді м. Донецька побудовано матрицю впливів, представлену на рис. 2.38.

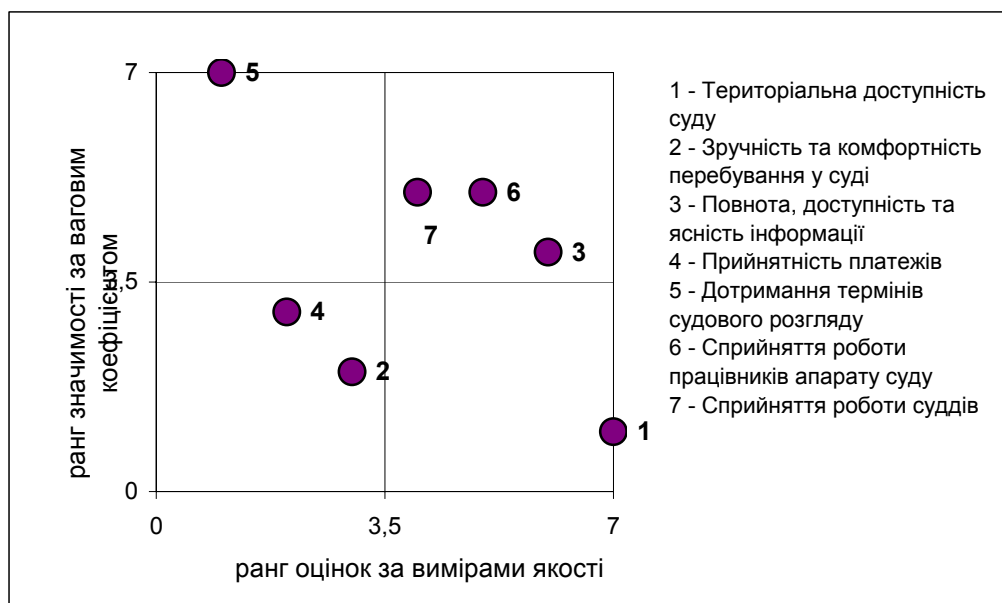
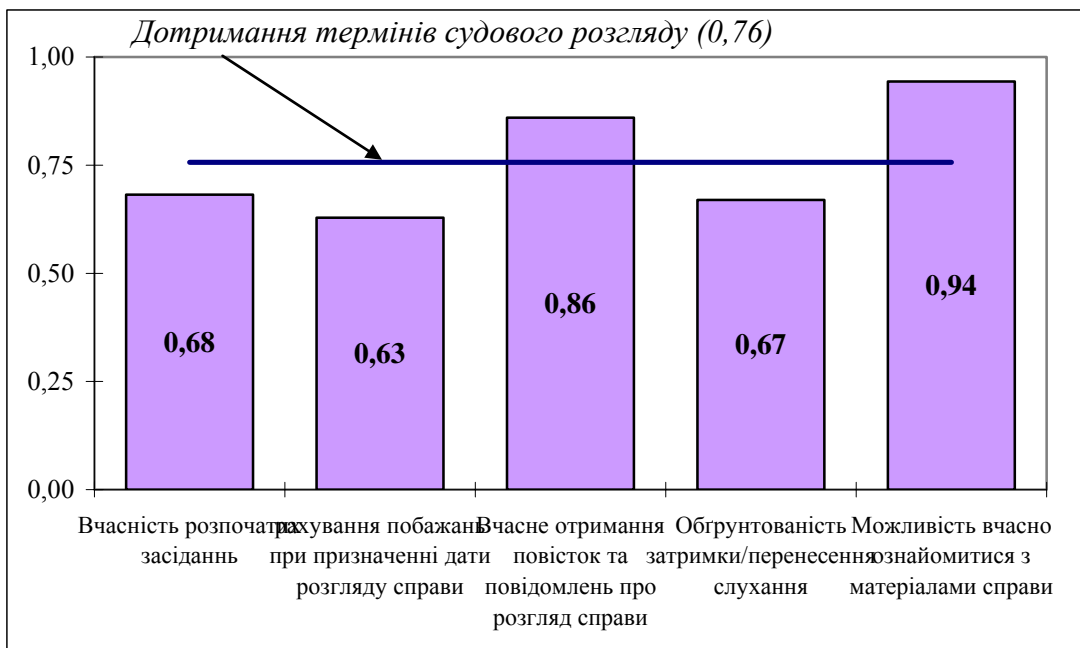


Рис. 2.38. Матриця впливів

Дані, представлені на рисунку дозволяють в простій і зрозумілій формі зробити висновки про головні напрямки діяльності суду задля покращення своєї роботи.

Так, при виробленні стратегії з покращення якості роботи Петровського районного суду м. Донецька (і відповідного підвищення Індексу), з огляду на значимість вимірів, в першу чергу слід звернути увагу на такий аспект забезпечення якості як «Дотримання термінів судового розгляду» (5), оцінки по якому розташовані у лівому верхньому куті матриці, де містяться показники низької якості, але високої значимості (впливу) при розрахунку узагальнюючого Індексу.

Таким чином проаналізуємо зазначені виміри якості, розташовані у небезпечній зоні матриці впливів, з огляду на показники, якими він вимірюється.



*Рис. 2.39. Оцінки показників, що характеризують вимір якості «Дотримання термінів судового розгляду»*

Вимір якості, що характеризує дотримання термінів судового розгляду, оцінюється п'ятьма показниками (див. запитання анкети №№ 29-33). Як бачимо, з наведених на рис. 2.39. розрахунків, найнижчою оцінкою, а отже такою, на яку слід звернути увагу при підвищенні якості в зазначеному аспекті по даному суду є оцінка щодо врахування побажань учасників судового процесу при визначенні дати та часу розгляду справи (прийнятною якістю за цим показником є для 63% відвідувачів суду), обґрунтованості затримки чи перенесення слухань (67%) та оцінка дотримання пунктуальності щодо розпочатих засідань по справі (68%).

При цьому можливість вчасно ознайомитися з матеріалами справи у даному суді забезпечується найкраще – є прийнятною в тій чи іншій мірі для 94% учасників судового процесу.

## 2.8. Апеляційний суд Івано-Франківської області

Оцінка якості роботи Апеляційного суду Івано-Франківської області за Індексом громадського сприйняття роботи суду становить 0,84. Це означає, що даний суд був би досконалим, як би якість його роботи підвищити в цілому на 10 в.п. Це також є 4 результатом серед 15 пілотних судів (Рис. 2.40).

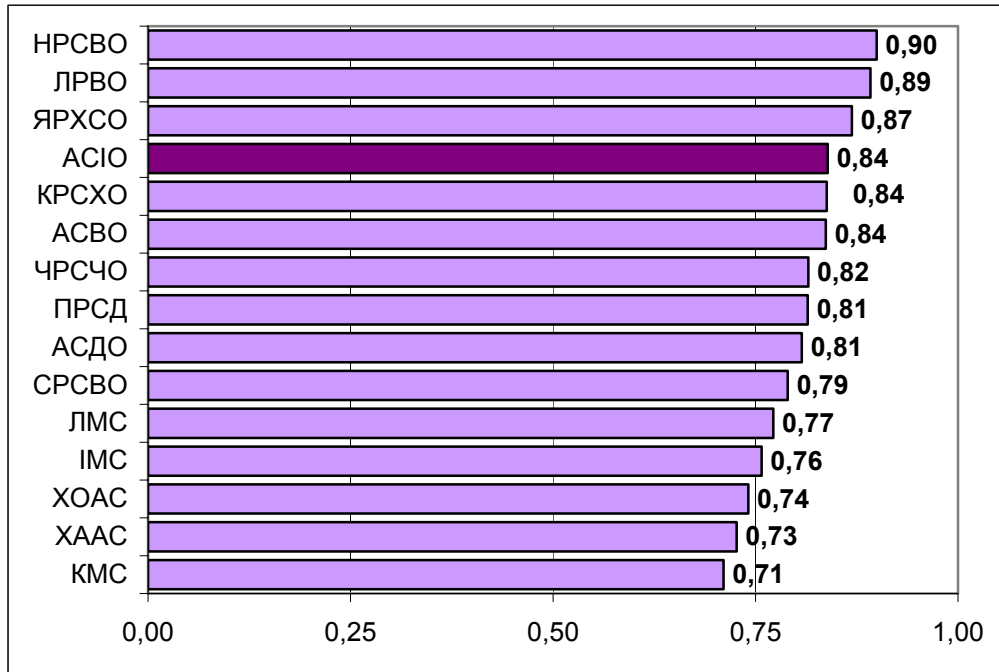


Рис. 2.40. Розподіл пілотних судів за Індексом громадського сприйняття роботи суду

Найкраще якість роботи Апеляційного суду Івано-Франківської області забезпечується за показниками територіальної доступності суду, а також досить високою є оцінка якості роботи суддів. Найбільш проблемним аспектом функціонування даного суду є прийнятність платежів, значення по якому є найнижчим і серед сукупності судів, охоплених опитуванням (Табл. 2.10)

Таблиця 2.10. – Оцінки вимірів якості по Апеляційному суду Івано-Франківської області (АСІО)

	Виміри якості	Максимально можливий	Досконалий суд	АСІО
	<b>Індекс громадського сприйняття роботи суду</b>	<b>1,00</b>	<b>0,94</b>	<b>0,84</b>
1.	Територіальна доступність суду	1,00	0,94	0,93
2.	Зручність та комфортність перебування у суді	1,00	0,95	0,82
3.	Повнота, доступність та ясність інформації	1,00	0,95	0,87
4.	Прийнятність платежів	1,00	0,78	<b>0,59</b>
5.	Дотримання термінів судового розгляду	1,00	0,97	0,86
6.	Сприйняття роботи працівників апарату суду	1,00	0,95	0,89
7.	Сприйняття роботи суддів	1,00	0,97	0,93

Разом з тим, орієнтуючись на показники *досконалого суду*, можна зробити висновок, що найбільш проблематичним у функціонуванні даного суду є забезпечення «Прийнятності платежів». Про це можна судити за величиною відхилення оцінок якості по АСІО від оцінок по досконалому суду, що представлено на рис. 2.41.

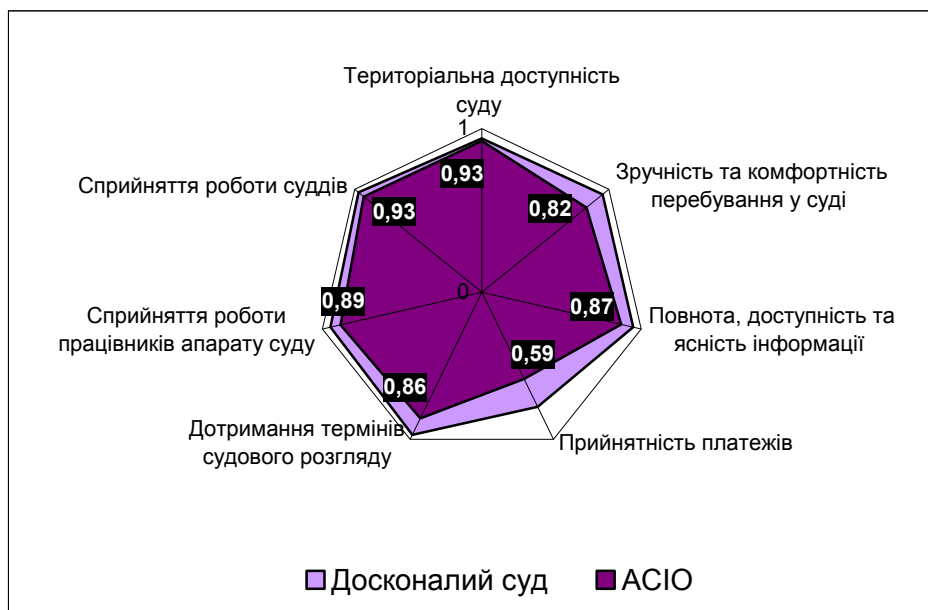


Рис. 2.41. Розподіл оцінок вимірів якості по Апеляційному суду Івано-Франківської області

Якщо відхилення за вимірами якості між АСІО та досконалим судом представити кількісно, при цьому сумарне відхилення за Індексом сприйняття роботи суду прийняти за 100% ( $0,94 - 0,84 = 0,10 = 100\%$ ), можна визначити частку впливу кожного виміру на зазначене відхилення (Рис. 2.42.):

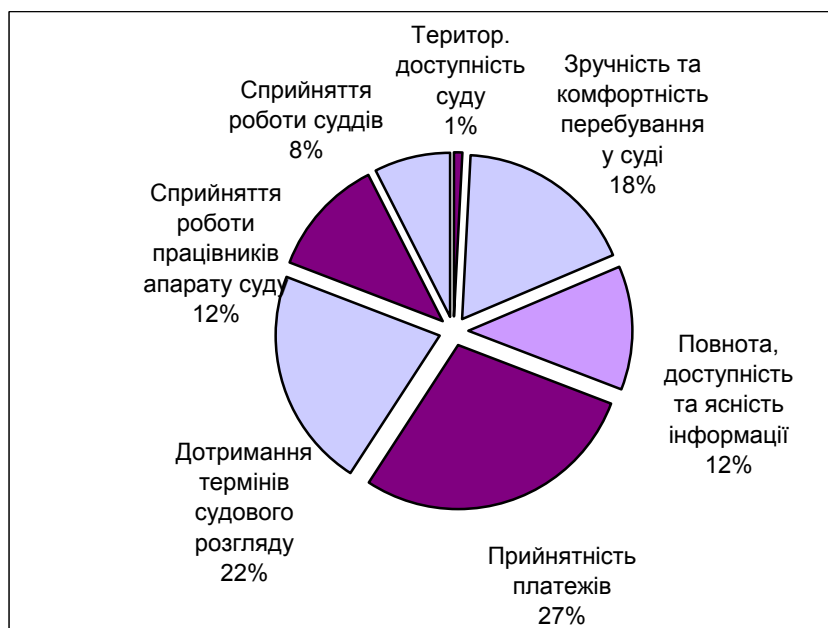


Рис. 2.42. Вплив вимірів якості на відхилення Індексів по АСІО та Досконалому суду

Таким чином, відхилення Індексів сприйняття роботи суду між Апеляційним судом Івано-Франківської області та *Досконалим судом*, з урахуванням вагових коефіцієнтів, пояснюється в першу чергу недостатнім рівнем оцінок щодо прийнятності платежів (на 27%), а також дотримання термінів судового розгляду (на 22%). Найменшим впливом на різницю між Індексами характеризуються оцінки територіальної доступності суду (лише 1%)

На основі розрахованих рангів значимості вимірів якості в структурі Індексу громадського сприйняття роботи суду та рангів оцінок вимірів якості, отриманих за результатами опитування у Апеляційному суді Івано-Франківської області побудовано матрицю впливів, представлену на рис. 2.43.

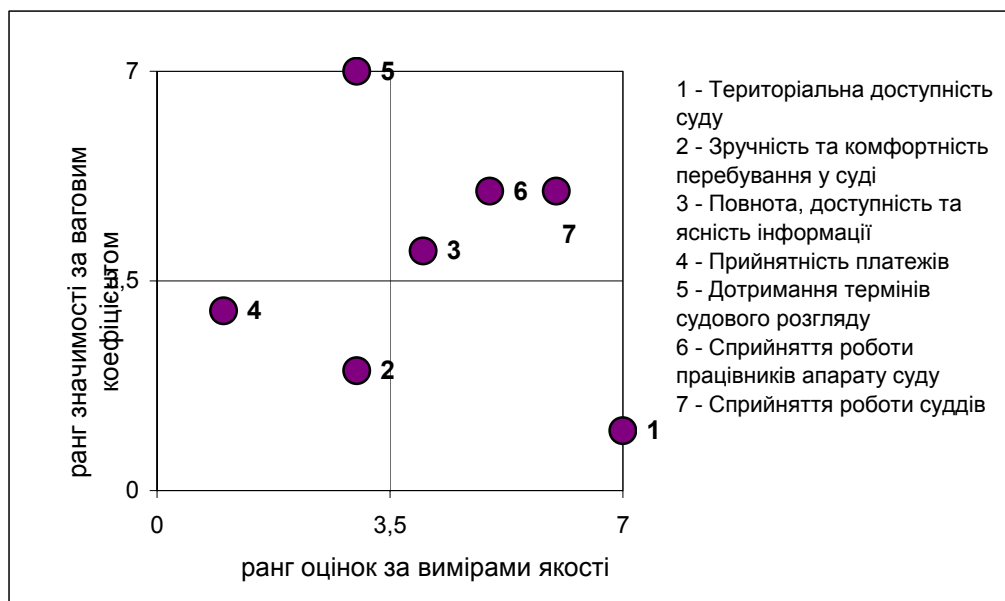


Рис. 2.43. Матриця впливів

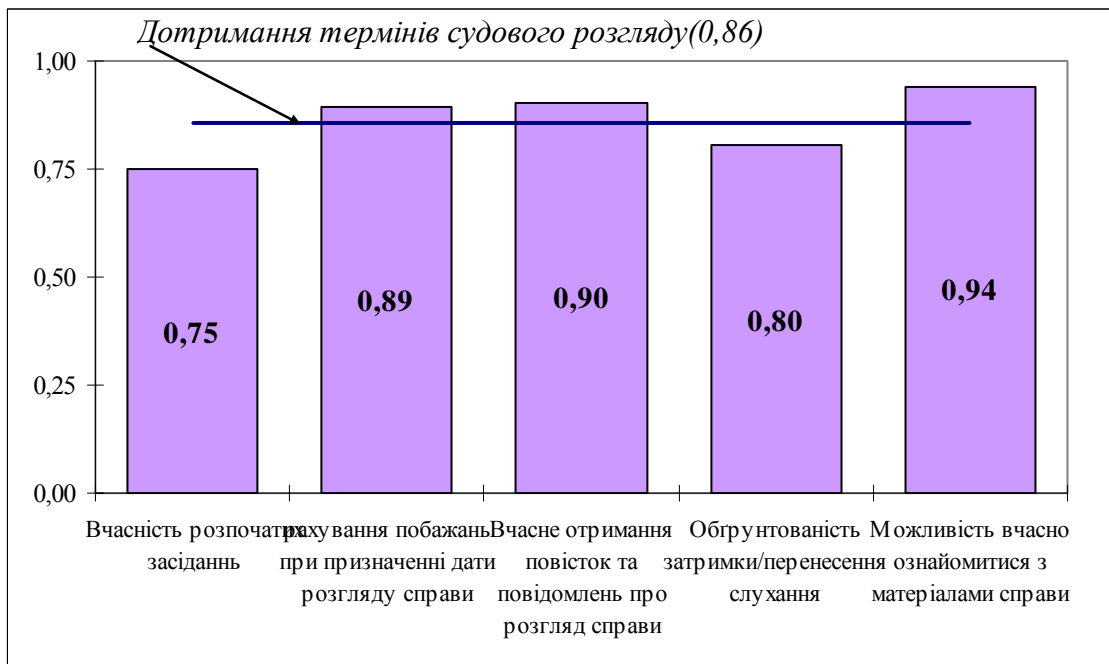
Дані, представлені на рисунку дозволяють в простій і зрозумілій формі зробити висновки про головні напрямки діяльності суду задля покращення своєї роботи.

Так, при виробленні стратегії з покращення якості роботи Апеляційного суду Івано-Франківської області (і відповідного підвищення Індексу), з огляду на значимість вимірів, в першу чергу слід звернути увагу на такий аспект забезпечення якості як «Дотримання термінів судового розгляду» (5), оцінки по якому розташовані у лівому верхньому куті матриці, де містяться показники низької якості, але високої значимості (впливу) при розрахунку узагальнюючого Індексу.

Таким чином проаналізуємо зазначені виміри якості, розташовані у небезпечній зоні матриці впливів, з огляду на показники, якими він вимірюються.

Вимір якості, що характеризує дотримання термінів судового розгляду, оцінюється п'ятьма показниками (див. запитання анкети №№ 29-33). Як бачимо, з наведених на рис. 2.44. розрахунків, найнижчою оцінкою, а отже такою, на яку слід звернути увагу при підвищенні якості в зазначеному аспекті по даному суду є оцінка щодо врахування побажань учасників судового процесу при призначенні дати та часу розгляду справи (прийнятною якість за цим показником є для 75% відвідувачів суду), обґрунтованості затримки чи перенесення слухань (80%).





*Рис. 2.44. Оцінки показників, що характеризують вимір якості «Дотримання термінів судового розгляду»*

При цьому можливість вчасно ознайомитися з матеріалами справи у даному суді забезпечується дуже високо – є прийнятною в тій чи іншій мірі для 94% учасників судового процесу.

## 2.9. Івано-Франківський міський суд

Оцінка якості роботи Івано-Франківського міського суду за Індексом громадського сприйняття роботи суду становить 0,76. Це означає, що даний суд був би досконалим, як би якість його роботи підвищити в цілому на 18 в.п. Це також є 12 результатом серед 15 пілотних судів (Рис. 2.45).

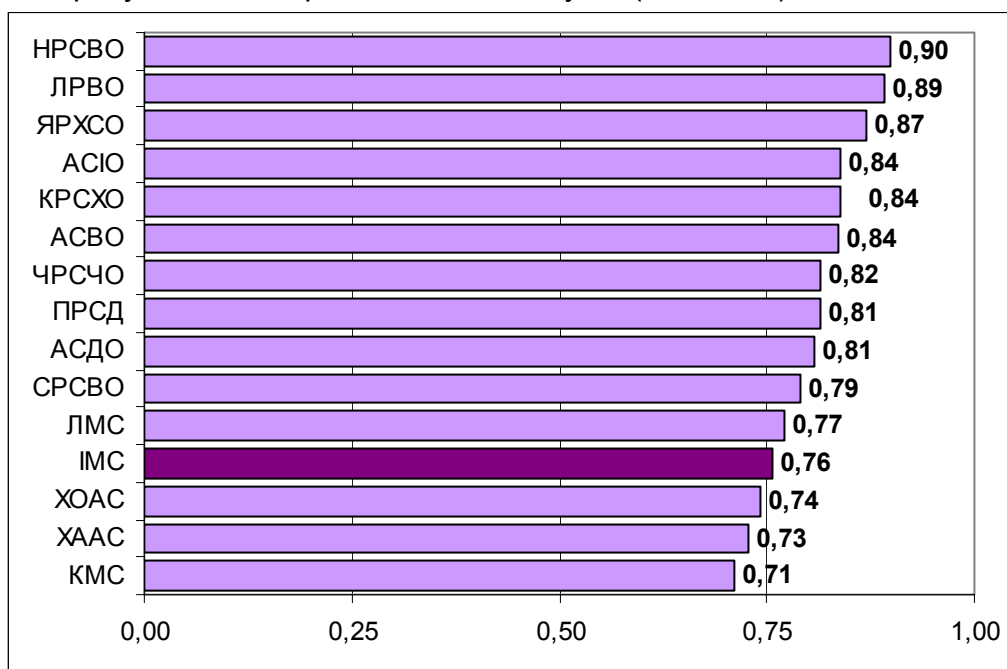


Рис. 2.45. Розподіл пілотних судів за Індексом громадського сприйняття роботи суду

Найкраще якість роботи Івано-Франківського міського суду забезпечується за показниками територіальної доступності суду, найнижчими є оцінки за такими аспектами функціонування даного суду як прийнятність платежів, а також зручність та комфортність перебування у суді (Табл. 2.11)

Таблиця 2.11. – Оцінки вимірів якості по Івано-Франківському міському суду (ІМС)

	Виміри якості	Максимально можливий	Досконалий суд	ІМС
	<b>Індекс громадського сприйняття роботи суду</b>	<b>1,00</b>	<b>0,94</b>	<b>0,76</b>
1.	Територіальна доступність суду	1,00	0,94	0,93
2.	Зручність та комфортність перебування у суді	1,00	0,95	0,71
3.	Повнота, доступність та ясність інформації	1,00	0,95	0,79
4.	Прийнятність платежів	1,00	0,78	0,61
5.	Дотримання термінів судового розгляду	1,00	0,97	0,72
6.	Сприйняття роботи працівників апарату суду	1,00	0,95	0,81
7.	Сприйняття роботи суддів	1,00	0,97	0,81

Разом з тим, орієнтуючись на показники *досконалого суду*, можна зробити висновок, що відносно низької якості у функціонуванні даного суду є аспекти, пов'язані з забезпеченням дотримання термінів судового розгляду та зручності і комфортності перебування у суді. Про це можна судити за величиною відхилення оцінок якості по ІМС від оцінок по досконалому суду, що представлено на рис. 2.46.

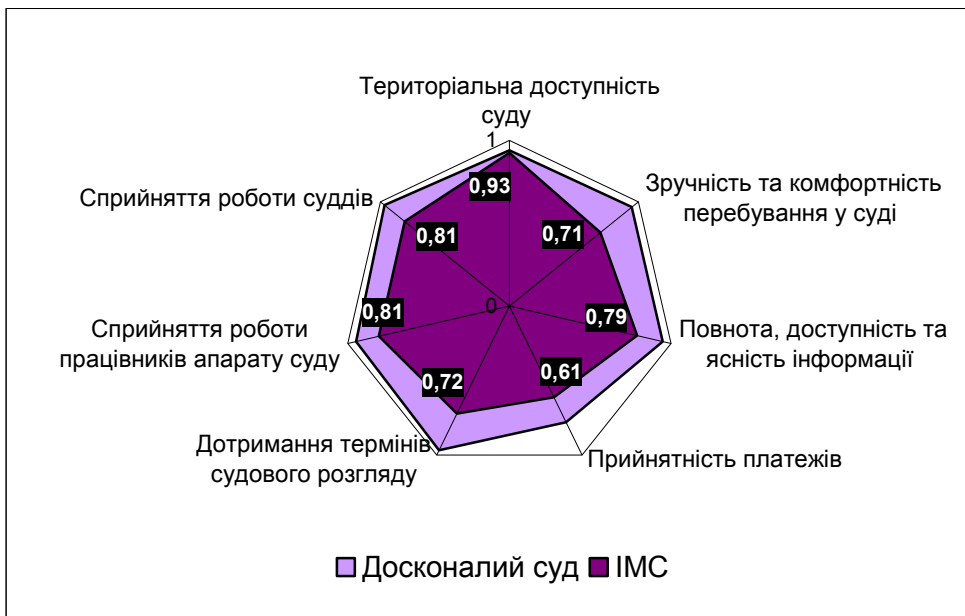


Рис. 2.46. Розподіл оцінок вимірів якості по Івано-Франківському міському суду

Якщо відхилення за вимірами якості між ІМС та досконалим судом представити кількісно, при цьому сумарне відхилення за Індексом сприйняття роботи суду прийняти за 100% ( $0,94-0,76=0,18=100\%$ ), можна визначити частку впливу кожного виміру на зазначене відхилення (Рис. 2.47.):

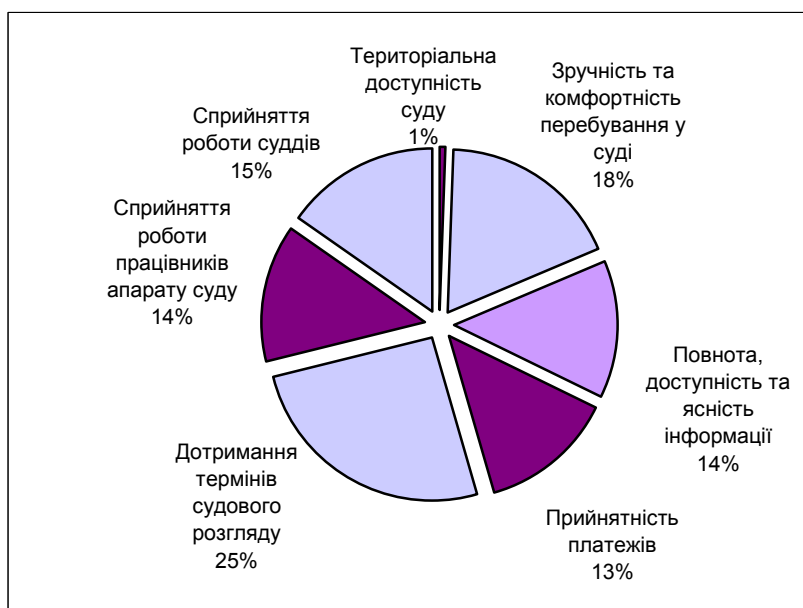


Рис. 2.47. Вплив вимірів якості на відхилення Індексів по ІМС та Досконалому суду

Таким чином, відхилення Індексів сприйняття роботи суду між Івано-Франківським міським судом та *Досконалим судом*, з урахуванням вагових коефіцієнтів, пояснюється в першу чергу недостатнім рівнем оцінок щодо дотримання термінів судового розгляду (на 25%), а також зручністю та комфортністю перебування у суді (на 18%). Найменшим вплив на різницю між Індексами чинять оцінки територіальної доступності суду (1%)

На основі розрахованих рангів значимості вимірів якості в структурі Індексу громадського сприйняття роботи суду та рангів оцінок вимірів якості, отриманих за результатами опитування у Івано-Франківському міському суду побудовано матрицю впливів, представлену на рис. 2.48.

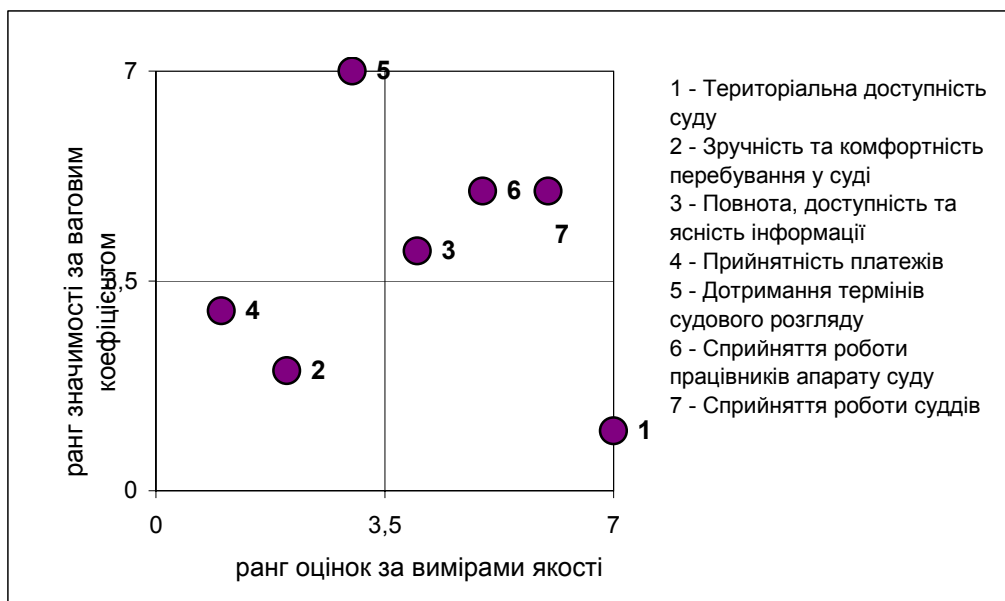


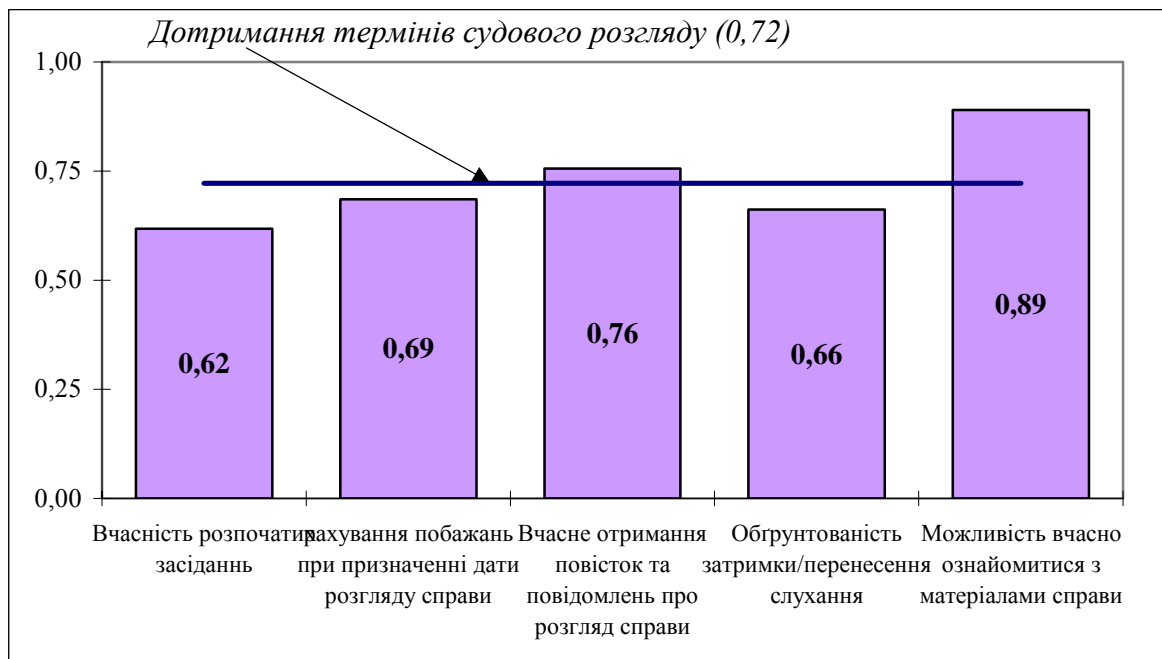
Рис. 2.48. Матриця впливів

Дані, представлені на рисунку дозволяють в простій і зрозумілій формі зробити такі висновки про головні напрямки діяльності суду задля покращення своєї роботи.

Так, при виробленні стратегії з покращення якості роботи Апеляційного суду Івано-Франківської області (і відповідного підвищення Індексу), з огляду на значимість вимірів, в першу чергу слід звернути увагу на такий аспект забезпечення якості як «Дотримання термінів судового розгляду» (5), оцінки по якому розташовані у лівому верхньому куті матриці, де містяться показники низької якості, але високої значимості (впливу) при розрахунку узагальнюючого Індексу.

Таким чином проаналізуємо зазначений вимір якості, розташований у небезпечній зоні матриці впливів, з огляду на показники, якими він вимірюється.

Вимір якості, що характеризує дотримання термінів судового розгляду, оцінюється п'ятьма показниками (див. запитання анкети №№ 29-33). Як бачимо, з наведених на рис. 2.49. розрахунків, найнижчою оцінкою, а отже такою, на яку слід звернути увагу при підвищенні якості в зазначеному аспекті по даному суду є дотримання пунктуальності щодо розпочатих засідань по справі (прийнятною якістю за цим показником є лише для 62% учасників судового розгляду), обґрунтованості затримки чи перенесення слухань (66%).



*Рис. 2.49. Оцінки показників, що характеризують вимір якості «Дотримання термінів судового розгляду»*

При цьому можливість вчасно ознайомитися з матеріалами справи у даному суді забезпечується найкраще – є прийнятною в тій чи іншій мірі для 89% учасників судового процесу.

## 2.10. Коломийський міськрайонний суд

Оцінка якості роботи Коломийського міськрайонного суду за Індексом громадського сприйняття роботи суду становить 0,71. Це означає, що даний суд був би досконалим, як би якість його роботи підвищити в цілому на 23 в.п. Це також є 15 результатом серед 15 пілотних судів (Рис. 2.50).

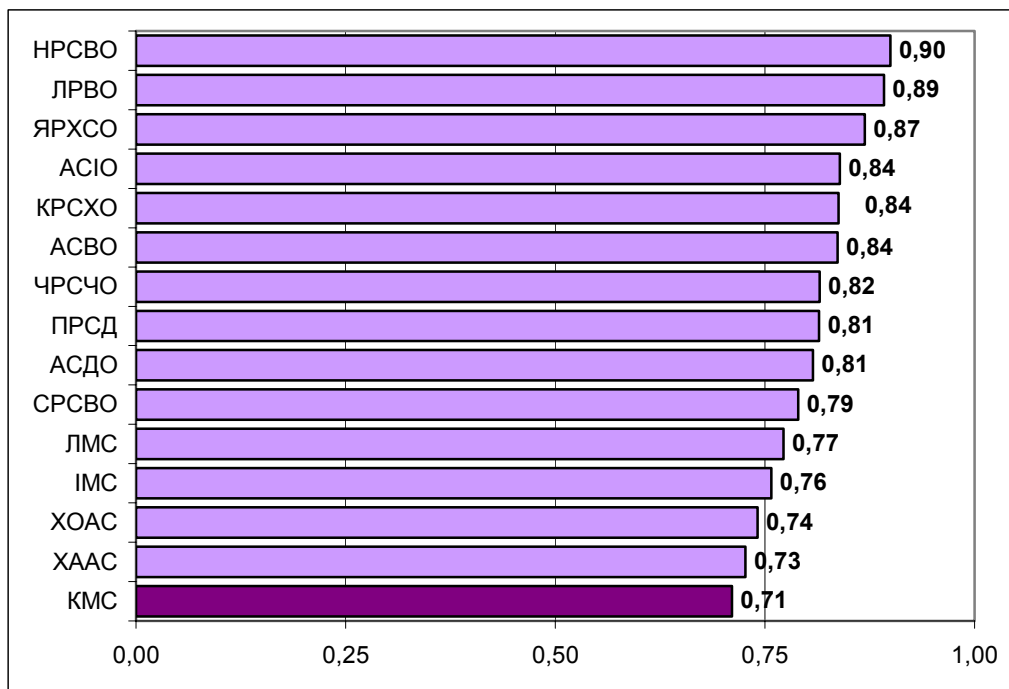


Рис. 2.50. Розподіл пілотних судів за Індексом громадського сприйняття роботи суду

Найкраще якість роботи Коломийського міськрайонного суду забезпечується за показниками територіальної доступності суду, найнижчими є оцінки за такими аспектами функціонування даного суду як «Повнота, доступність та ясність інформації», а також «Зручність та комфортність перебування у суді» (Табл. 2.12)

Таблиця 2.12. – Оцінки вимірів якості по Коломийському міськрайонному суду (КМР)

	Виміри якості	Максимально можливий	Досконалий суд	КМС
	<b>Індекс громадського сприйняття роботи суду</b>	<b>1,00</b>	<b>0,94</b>	<b>0,71</b>
1.	Територіальна доступність суду	1,00	0,94	0,85
2.	Зручність та комфортність перебування у суді	1,00	0,95	0,63
3.	Повнота, доступність та ясність інформації	1,00	0,95	<b>0,69</b>
4.	Прийнятність платежів	1,00	0,78	0,63
5.	Дотримання термінів судового розгляду	1,00	0,97	0,70
6.	Сприйняття роботи працівників апарату суду	1,00	0,95	<b>0,74</b>
7.	Сприйняття роботи суддів	1,00	0,97	0,79

Разом з тим, орієнтуючись на показники *досконалого суду*, можна зробити висновок, що найбільш проблематичним у функціонуванні даного суду є забезпечення високої якості аспектів «Дотримання термінів судового розгляду», а також «Зручності та комфортності перебування у суді». Про це можна судити за величиною відхилення оцінок якості по КМС від оцінок по досконалому суду, що представлено на рис. 2.51.

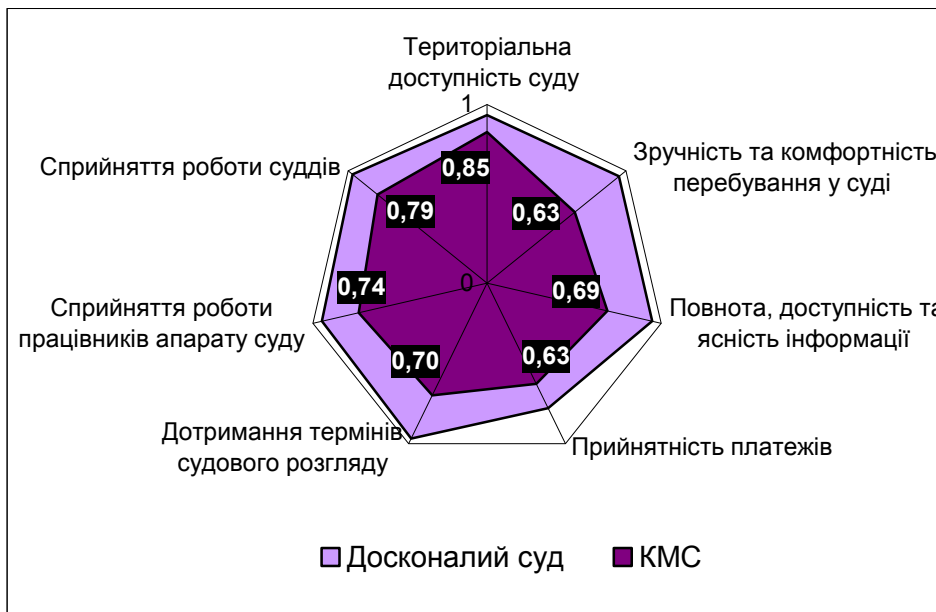


Рис. 2.51. Розподіл оцінок вимірів якості по Коломийському міськрайонному суду

Якщо відхилення за вимірами якості між КМС та досконалим судом представити кількісно, при цьому сумарне відхилення за Індексом сприйняття роботи суду прийняти за 100% ( $0,94-0,71=0,17=100\%$ ), можна визначити частку впливу кожного виміру на зазначене відхилення (Рис. 2.52.):

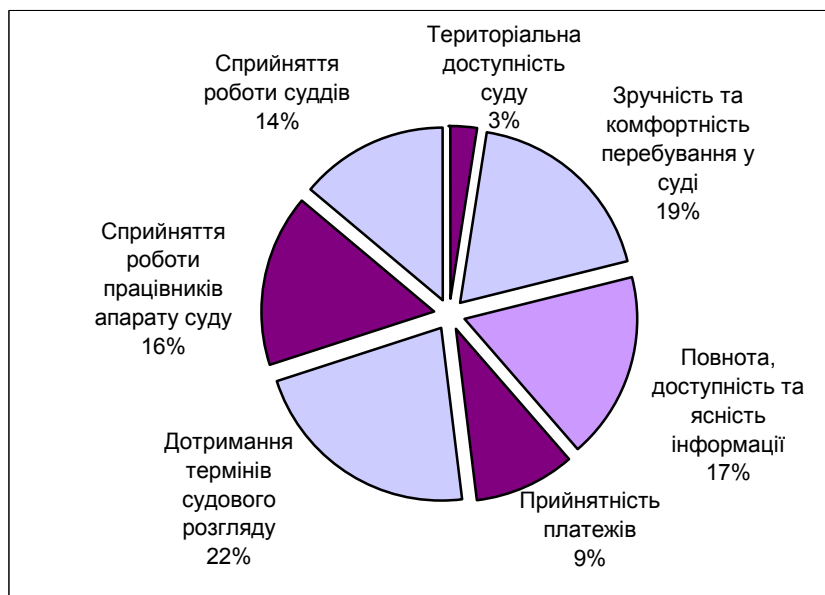


Рис. 2.52. Вплив вимірів якості на відхилення Індексів по КМС та Досконалому суду

Таким чином, відхилення Індексів сприйняття роботи суду між Коломийським міськрайонним судом та *Досконалим судом*, з урахуванням вагових коефіцієнтів, пояснюється всіма аспектами якості майже в рівному ступені, а саме показниками щодо дотримання термінів судового розгляду (на 22%), зручності та комфортності перебування у суді (на 19%), повноти, доступності та ясності інформації (на 17%), а також сприйняттям роботи працівників апарату суду (на 16%) та суддів (на 14%).

На основі розрахованих рангів значимості вимірів якості в структурі Індексу громадського сприйняття роботи суду та рангів оцінок вимірів якості, отриманих за результатами опитування у Коломийському міськрайонному суді побудовано матрицю впливів, представлену на рис. 2.53.

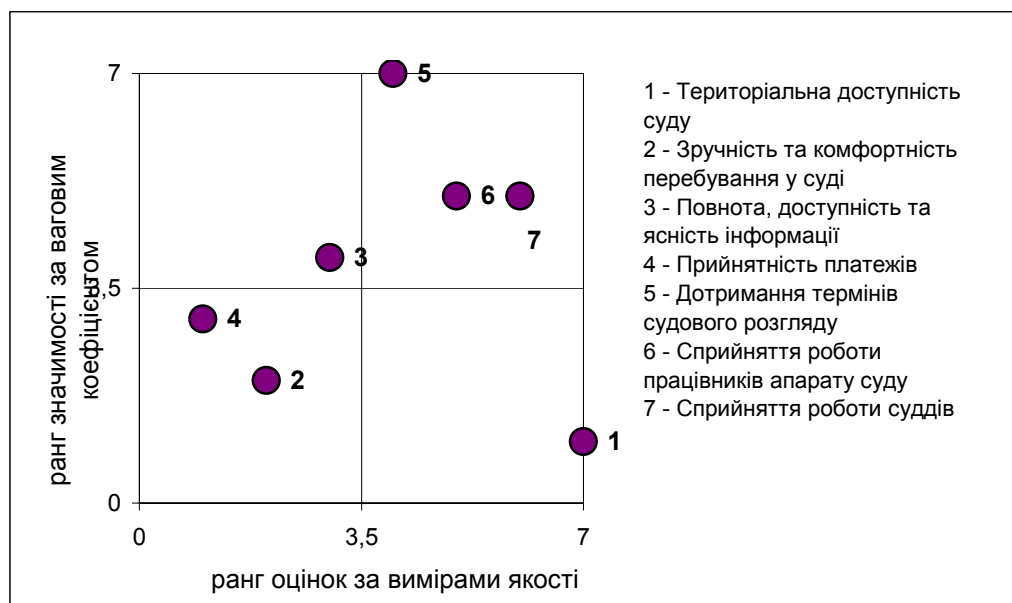


Рис. 2.537. Матриця впливів

Дані, представлені на рисунку дозволяють в простій і зрозумілій формі зробити висновки про найголовніші напрямки, по яких слід розпочати впровадження заходів з покращення роботи даного суду.

Так, при виробленні стратегії з покращення якості роботи Коломийського міськрайонного суду (і відповідного підвищення Індексу) в першу чергу слід звернути увагу на такі аспекти забезпечення якості як «Повнота, доступність та ясність інформації» (3), оцінки по яких розташовані у лівому верхньому куті матриці, де містяться показники низької якості, але високої значимості (впливу) при розрахунку узагальнюючого Індексу.

Таким чином проаналізуємо зазначений вимір якості, розташований у небезпечній зоні матриці впливів, з огляду на показники, якими він вимірюється.

Вимір якості, що характеризує повноту, доступність та ясність інформації, оцінюється за сімома показниками (див. запитання анкети №№ 20-26). Як бачимо, з наведених на рис. 2.54. розрахунків, найнижчою оцінкою, а отже такою, на яку слід звернути увагу при розробленні заходів покращення роботи суду в зазначеному аспекті по даному суду, є оцінка доступності необхідної інформації щодо зразків документів, інформації про справи, призначені до розгляду, а також інформації щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень. Прийнятною якістю за цими показниками є для 55-62% відвідувачів суду.





*Рис. 2.54. Оцінки показників, що характеризують вимір якості  
«Повнота, доступність та ясність інформації»*

При цьому інформація про порядок сплати судових зборів та мита цілком достатня для 84% учасників судового процесу.

## 2.11. Харківський апеляційний адміністративний суд

Оцінка якості роботи Харківського апеляційного адміністративного суду за Індексом громадського сприйняття роботи суду становить 0,73. Це означає, що даний суд був би досконалим, як би якість його роботи підвищити в цілому на 21 в.п. Це також є 14 результатом серед 15 пілотних судів (Рис. 2.60).

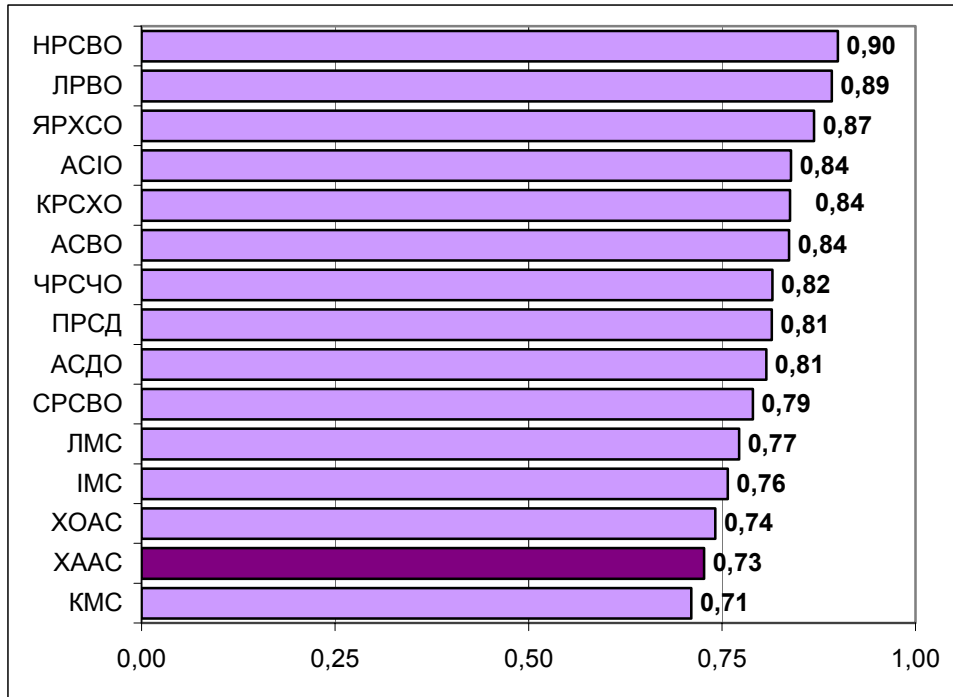


Рис. 2.60. Розподіл пілотних судів за Індексом громадського сприйняття роботи суду

Найкраще якість роботи Харківського апеляційного адміністративного суду забезпечується за показниками роботи працівників апарату суду, а також повноти, доступності та ясності інформації. Відносно низькою є оцінка територіальної доступності суду (Табл. 2.13)

Таблиця 2.13. – Оцінки вимірів якості по Харківського апеляційного адміністративного суду (ХААС)

	Виміри якості	Максимально можливий	Досконалий суд	ХААС
	<b>Індекс громадського сприйняття роботи суду</b>	<b>1,00</b>	<b>0,94</b>	<b>0,73</b>
1.	Територіальна доступність суду	1,00	0,94	0,61
2.	Зручність та комфортність перебування у суді	1,00	0,95	0,68
3.	Повнота, доступність та ясність інформації	1,00	0,95	0,78
4.	Прийнятність платежів	1,00	0,78	0,71
5.	Дотримання термінів судового розгляду	1,00	0,97	0,68
6.	Сприйняття роботи працівників апарату суду	1,00	0,95	0,79
7.	Сприйняття роботи суддів	1,00	0,97	0,76

Разом з тим, орієнтуючись на показники *досконалого суду*, можна зробити висновок, що найбільш проблематичним у функціонуванні даного суду є забезпечення високої якості показників щодо дотримання термінів судового розгляду, зручності та комфортності перебування у суді та територіальної доступності суду. Про це можна судити за величиною відхилення оцінок якості по ХААС від оцінок по досконалому суду, що представлено на рис. 2.61.

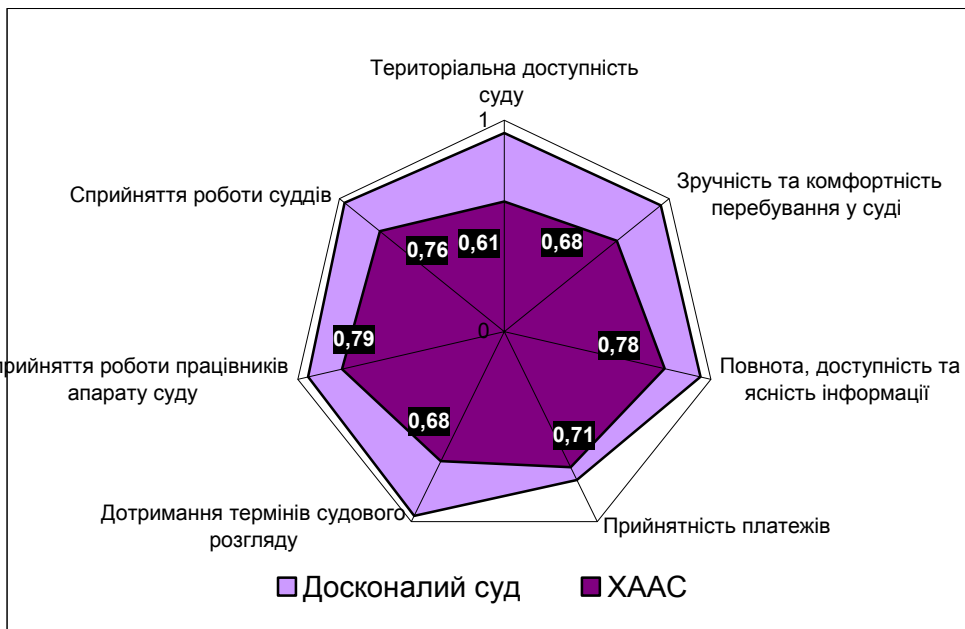


Рис. 2.61. Розподіл оцінок вимірів якості по Харківському апеляційному адміністративному суду

Якщо відхилення за вимірами якості між ХААС та досконалим судом представити кількісно, при цьому сумарне відхилення за Індексом сприйняття роботи суду прийняти за 100% ( $0,94 - 0,73 = 0,21 = 100\%$ ), можна визначити частку впливу кожного виміру на зазначене відхилення (Рис. 2.62.):



Рис. 2.62. Вплив вимірів якості на відхилення Індексів по ХААС та Досконалому суду

Таким чином, відхилення Індексів сприйняття роботи суду між Харківським апеляційним адміністративним судом та *Досконалим судом*, з урахуванням вагових коефіцієнтів, пояснюється в першу чергу недостатнім рівнем оцінок щодо дотримання термінів судового розгляду (на 24%), сприйняттям роботи суддів (на 18%), а також зручністю та комфортністю перебування у суді (на 17%). При цьому вплив низьких оцінок щодо територіальної доступності суду частково невілюється за рахунок використання системи ваг.

На основі розрахованих рангів значимості вимірів якості в структурі Індексу громадського сприйняття роботи суду та рангів оцінок вимірів якості, отриманих за результатами опитування у Харківському апеляційному адміністративному суді побудовано матрицю впливів, представлену на рис. 2.63.

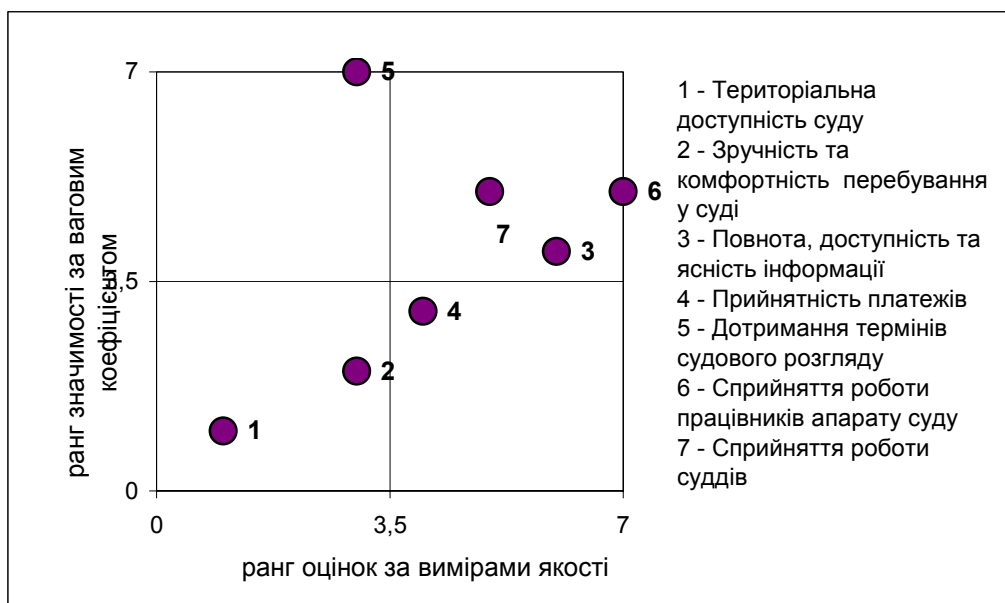
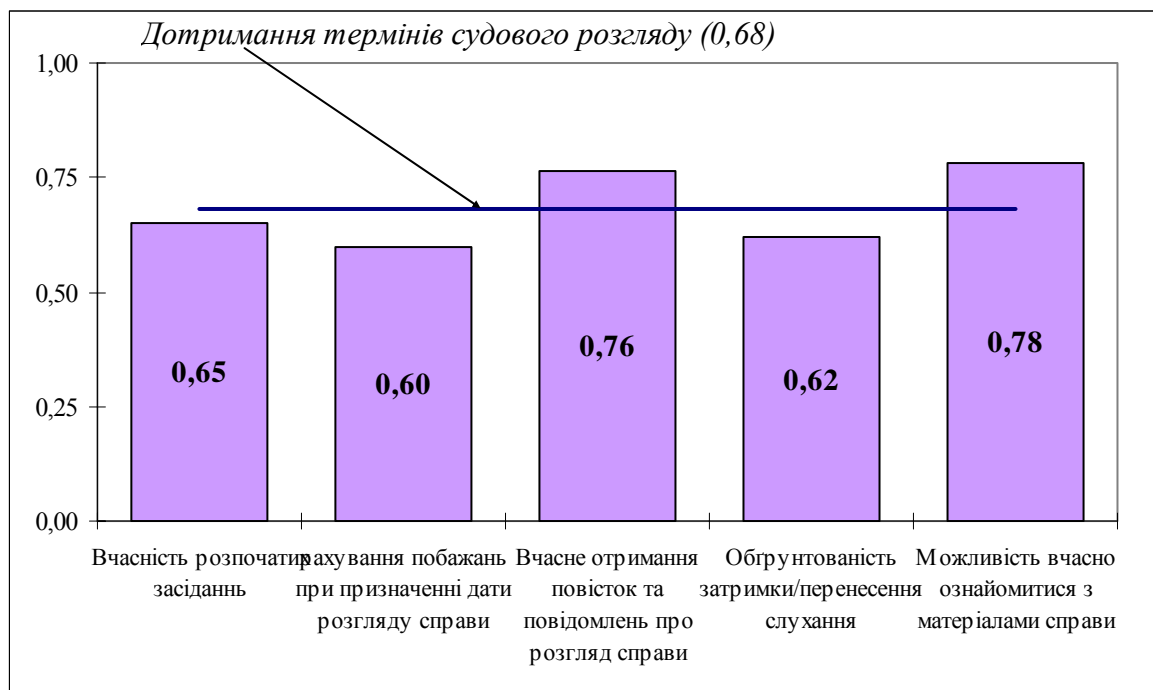


Рис. 2.63. Матриця впливів

Дані, представлені на рисунку дозволяють в простій і зрозумілій формі зробити висновки про найголовніші напрямки, по яких слід розпочати впровадження заходів з покращення роботи даного суду.

Так, при виробленні стратегії з покращення якості роботи Харківського апеляційного адміністративного суду (і відповідного підвищення Індексу), з огляду на значимість вимірів, в першу чергу слід звернути увагу на такий аспект забезпечення якості як «Дотримання термінів судового розгляду» (5), оцінки по якому розташовані у лівому верхньому куті матриці, де містяться показники низької якості, але високої значимості (впливу) при розрахунку узагальнюючого Індексу.

Таким чином проаналізуємо зазначений вимір якості, розташований у небезпечній зоні матриці впливів, з огляду на показники, якими він вимірюється.



*Рис. 2.64. Оцінки показників, що характеризують вимір якості «Дотримання термінів судового розгляду»*

Вимір якості, що характеризує дотримання термінів судового розгляду, оцінюється п'ятьма показниками (див. запитання анкети №№ 29-33). Як можемо бачити з наведених на рис. 2.64. розрахунків, найнижчою оцінкою, а отже такою, на яку слід звернути увагу при підвищенні якості в зазначеному аспекті по даному суду, є оцінка показника щодо враховування побажань учасників судового процесу при призначенні дати та часу розгляду справи, а також обґрунтованості затримки чи перенесення слухань оцінка. Названі показники є прийнятними для 60% та 62% учасників судового процесу відповідно.

При цьому можливість вчасно ознайомитися з матеріалами справи у даному суді забезпечується на середньому рівні відносно оцінки по досконалому суду – є прийнятною в тій чи іншій мірі для 78% учасників судового процесу.

## 2.12. Харківський окружний адміністративний суд

Оцінка якості роботи Харківського окружного адміністративного суду за Індексом громадського сприйняття роботи суду становить 0,74. Це означає, що даний суд був би досконалим, як би якість його роботи підвищити в цілому на 20 в.п. Це також є 13 результатом серед 15 пілотних судів (Рис. 2.65).

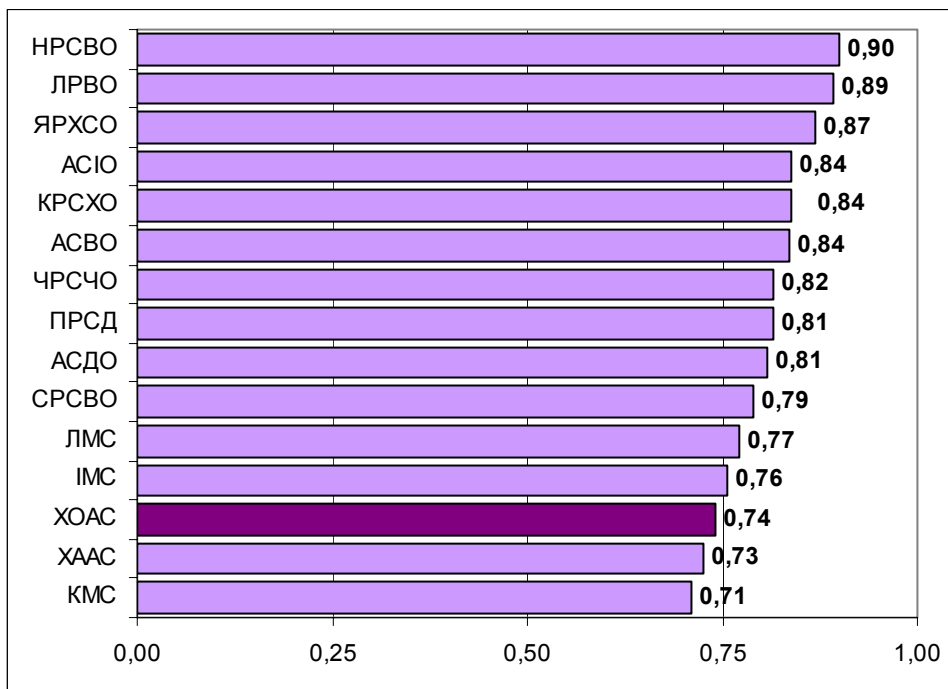


Рис. 2.65. Розподіл пілотних судів за Індексом громадського сприйняття роботи суду

Найкраще якість роботи Харківського окружного адміністративного суду забезпечується за показниками роботи суддів та працівників апарату суду. Найбільш проблемним аспектом функціонування даного суду є територіальна доступність суду, значення по якому є найнижчим і серед сукупності судів, охоплених опитуванням (Табл. 2.14)

Таблиця 2.14. – Оцінки вимірів якості по Харківському окружному адміністративному суду (ХОАС)

	Виміри якості	Максимально можливий	Досконалий суд	ХОАС
	<b>Індекс громадського сприйняття роботи суду</b>	<b>1,00</b>	<b>0,94</b>	<b>0,74</b>
1.	Територіальна доступність суду	1,00	0,94	<b>0,61</b>
2.	Зручність та комфортність перебування у суді	1,00	0,95	0,70
3.	Повнота, доступність та ясність інформації	1,00	0,95	0,78
4.	Прийнятність платежів	1,00	0,78	0,63
5.	Дотримання термінів судового розгляду	1,00	0,97	0,74
6.	Сприйняття роботи працівників апарату суду	1,00	0,95	0,80
7.	Сприйняття роботи суддів	1,00	0,97	0,82

Разом з тим, орієнтуючись на показники *досконалого суду*, можна зробити висновок, що найбільш проблематичним у функціонуванні даного суду є також забезпечення зручності та комфортності перебування у суді, а також дотримання термінів судового розгляду. Про це можна судити за величиною відхилення оцінок якості по ХОАС від оцінок по досконалому суду, що представлено на рис. 2.66.

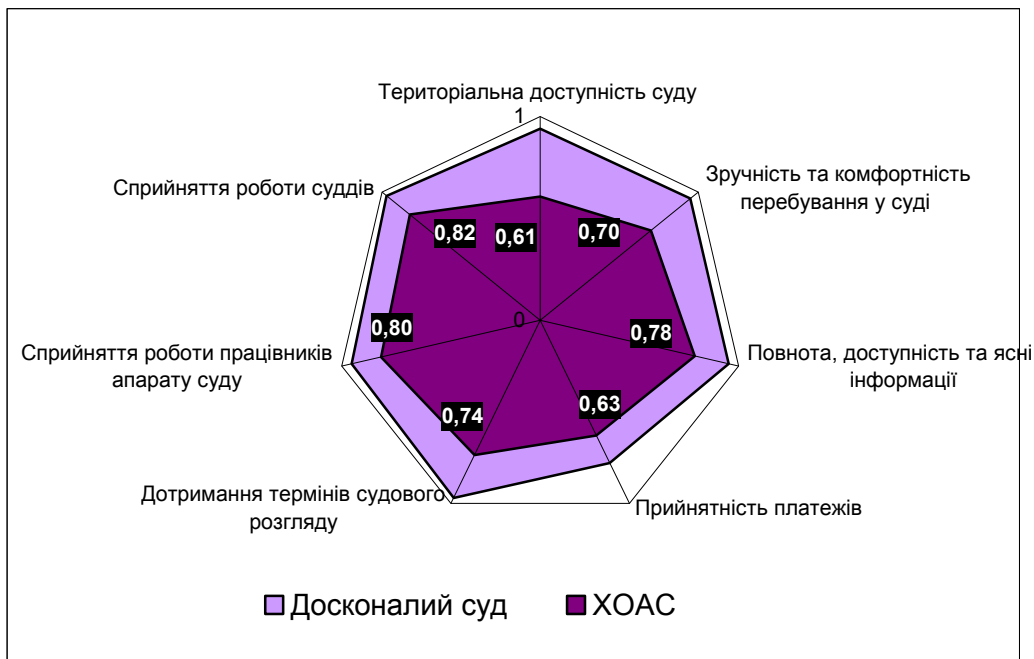


Рис. 2.66. Розподіл оцінок вимірів якості по Харківському окружному адміністративному суду

Якщо відхилення за вимірами якості між ХОАС та досконалим судом представити кількісно, при цьому сумарне відхилення за Індексом сприйняття роботи суду прийняти за 100% ( $0,94 - 0,74 = 0,20 = 100\%$ ), можна визначити частку впливу кожного виміру на зазначене відхилення (Рис. 2.67.):



Рис. 2.67. Вплив вимірів якості на відхилення Ідексів по ХОАС та Досконалому суду

Таким чином, відхилення Індексів сприйняття роботи суду між Харківським окружним адміністративним судом та *Досконалим судом*, з урахуванням вагових коефіцієнтів, пояснюється в першу чергу недостатнім рівнем якості вимірів щодо дотримання термінів судового розгляду (частка впливу становить 23%), а також зручності та комфортності перебування у суді (17%). При цьому низький рівень оцінок щодо територіальної доступності суду з урахуванням вагового коефіцієнту є достатньо незначним (10%).

Найменшим впливом на різницю між Індексами характеризуються оцінки територіальної доступності суду (5%)

На основі розрахованих рангів значимості вимірів якості в структурі Індексу громадського сприйняття роботи суду та рангів оцінок вимірів якості, отриманих за результатами опитування у Харківському окружному адміністративному суді побудовано матрицю впливів, представлену на рис. 2.68.

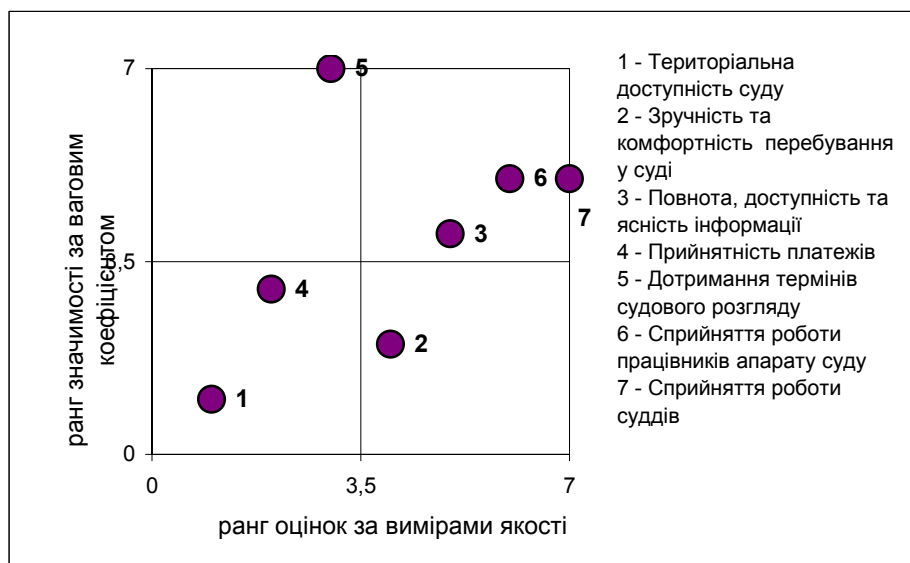


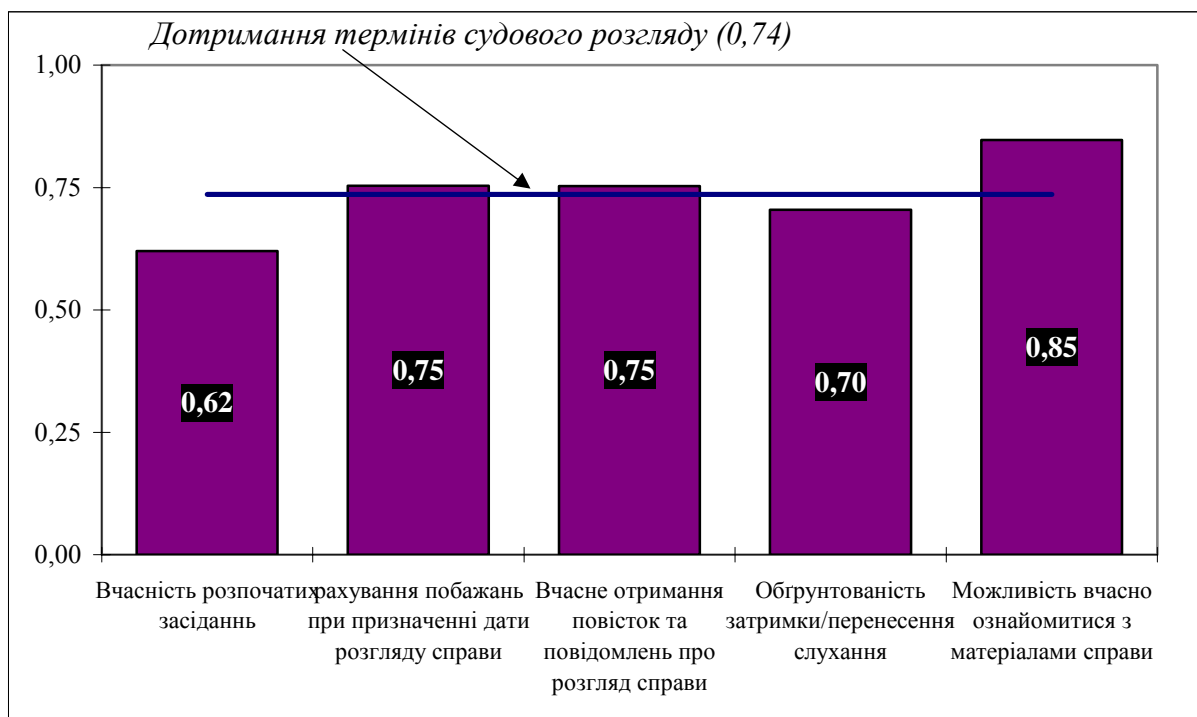
Рис. 2.68. Матриця впливів

Дані, представлені на рисунку дозволяють в простій і зрозумілій формі зробити висновки про головні напрямки діяльності суду задля покращення своєї роботи.

Так, при виробленні стратегії з покращення якості роботи Харківського апеляційного адміністративного суду (і відповідного підвищення Індексу), з огляду на значимість вимірів, в першу чергу слід звернути увагу на такий аспект забезпечення якості як «Дотримання термінів судового розгляду» (5), оцінки по якому розташовані у лівому верхньому куті матриці, де містяться показники низької якості, але високої значимості (впливу) при розрахунку узагальнюючого Індексу.

Таким чином проаналізуємо зазначений вимір якості, розташований у небезпечній зоні матриці впливів, з огляду на показники, якими він вимірюється.





*Рис. 2.69. Оцінки показників, що характеризують вимір якості «Дотримання термінів судового розгляду»*

Вимір якості, що характеризує дотримання термінів судового розгляду, оцінюється п'ятьма показниками (див. запитання анкети №№ 29-33). Як можемо бачити з наведених на рис. 2.69. розрахунків, найнижчою оцінкою, а отже такою, на яку слід звернути увагу при підвищенні якості в зазначеному аспекті по даному суду, є оцінка показника щодо врахування побажань учасників судового процесу при призначенні дати та часу розгляду справи, а також обґрунтованості затримки чи перенесення слухань оцінка. Названі показники є прийнятними для 60% та 62% учасників судового процесу відповідно.

При цьому можливість вчасно ознайомитися з матеріалами справи у даному суді забезпечується на достатньо високому рівні, є прийнятною в тій чи іншій мірі для 85% учасників судового процесу.

## 2.13. Ярмолинецький районний суд Хмельницької області

Оцінка якості роботи Ярмолинецького районного суду Хмельницької області за Індексом громадського сприйняття роботи суду становить 0,87. Це означає, що даний суд був би досконалим, як би якість його роботи підвищити в цілому на 7 в.п. Це також є 3 результатом серед 15 пілотних судів (Рис. 2.70).

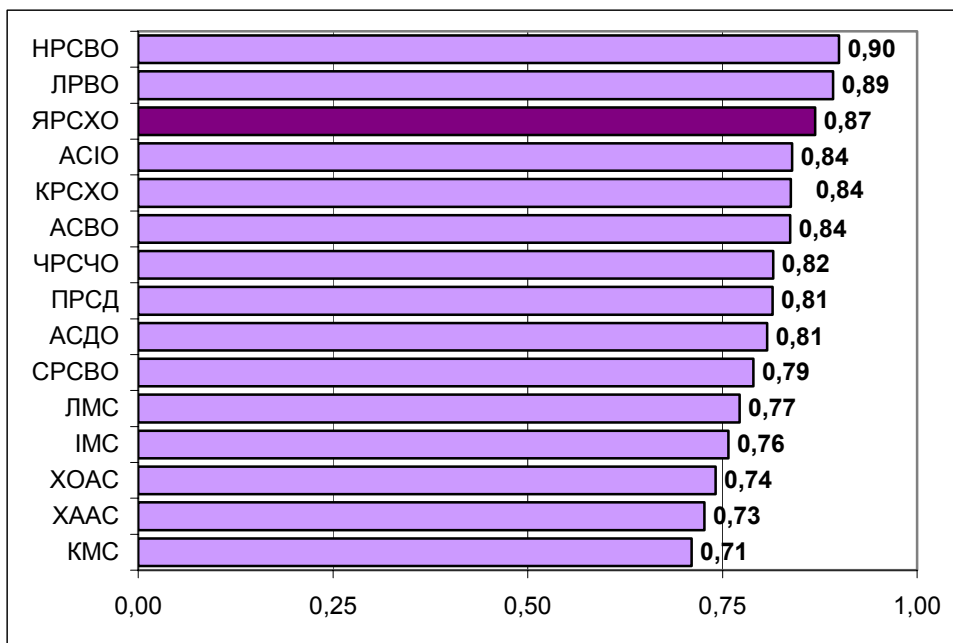


Рис. 2.70. Розподіл пілотних судів за Індексом громадського сприйняття роботи суду

Найкраще якість роботи Ярмолинецького районного суду Хмельницької області забезпечується за показниками роботи суддів та працівників апарату суду, а також повноти, доступності та ясності інформації, територіальної доступності суду. Відносно низькою є оцінка територіальної доступності суду (Табл. 2.15)

Таблиця 2.15. – Оцінки вимірів якості по Ярмолинецькому районному суду Хмельницької області (ЯРСХО)

	Виміри якості	Максимально можливий	Досконалий суд	ЯРСХО
	<b>Індекс громадського сприйняття роботи суду</b>	<b>1,00</b>	<b>0,94</b>	<b>0,87</b>
1.	Територіальна доступність суду	1,00	0,94	0,92
2.	Зручність та комфортність перебування у суді	1,00	0,95	0,83
3.	Повнота, доступність та ясність інформації	1,00	0,95	0,92
4.	Прийнятність платежів	1,00	0,78	0,67
5.	Дотримання термінів судового розгляду	1,00	0,97	0,89
6.	Сприйняття роботи працівників апарату суду	1,00	0,95	0,91
7.	Сприйняття роботи суддів	1,00	0,97	0,93

Разом з тим, орієнтуючись на показники *досконалого суду*, можна зробити висновок, що певного покращення у функціонуванні даного суду потребують показники, що характеризують прийнятність платежів, зручність та комфортність перебування у суді, а також дотримання термінів судового розгляду». Про це можна судити за величиною відхилення оцінок якості по ЯРСХО від оцінок по досконалому суду, що представлено на рис. 2.71.

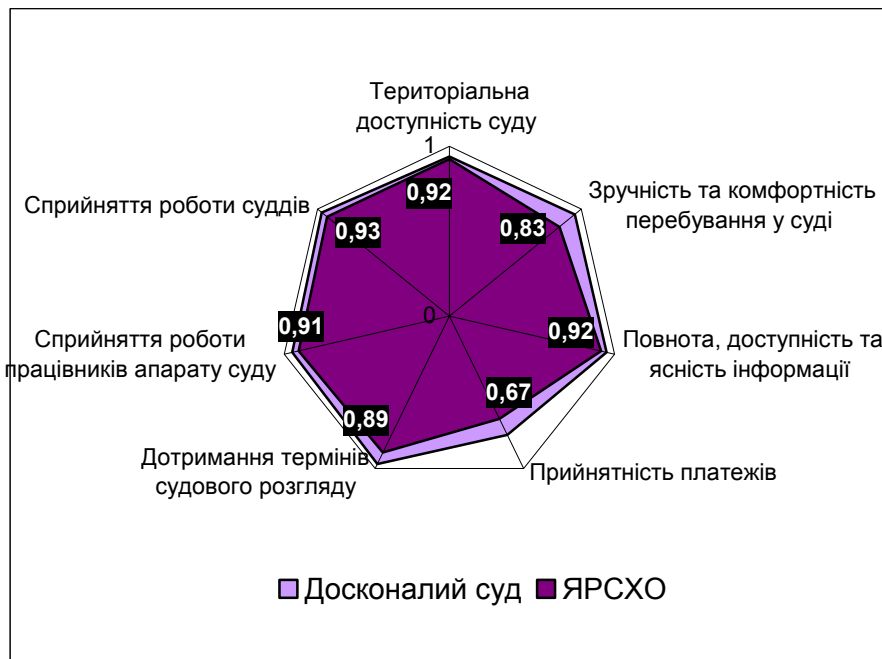


Рис. 2.71. Розподіл оцінок вимірів якості по Ярмолинецькому районному суду Хмельницької області

Якщо відхилення за вимірами якості між ЯРСХО та досконалим судом представити кількісно, при цьому сумарне відхилення за Індексом сприйняття роботи суду прийняти за 100% ( $0,94 - 0,87 = 0,07 = 100\%$ ), можна визначити частку впливу кожного виміру на зазначене відхилення (Рис. 2.72.):

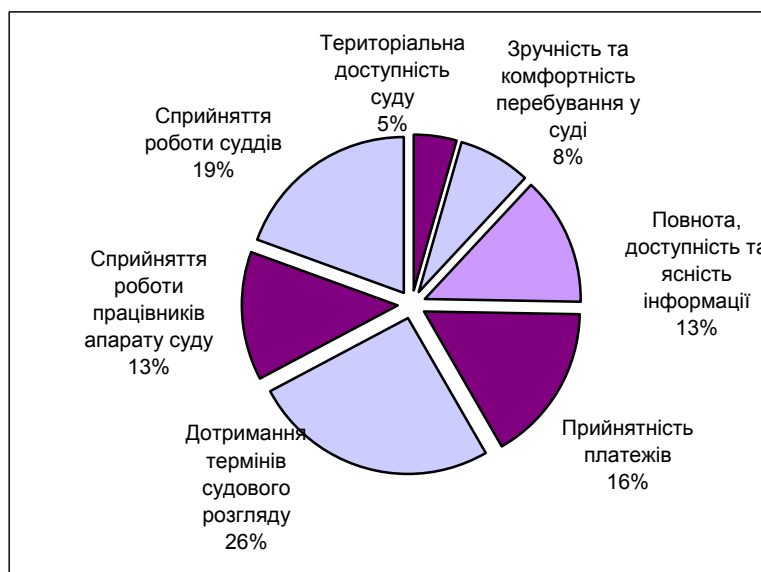


Рис. 2.72. Вплив вимірів якості на відхилення Індексів по ЯРСХО та Досконалому суду

Таким чином, відхилення Індексів сприйняття роботи суду між Ярмолинецьким районним судом Хмельницької області та *Досконалим судом*, з урахуванням вагових коефіцієнтів, пояснюється головним чином відмінностями в оцінках показників дотримання термінів судового розгляду (на 26%), а також якості роботи суддів (19%). Найменший вплив на різницю між Ідексами чинить вимір якості, що характеризує територіальну доступність суду (5%)

На основі розрахованих рангів значимості вимірів якості в структурі Індексу громадського сприйняття роботи суду та рангів оцінок вимірів якості, отриманих за результатами опитування у Ярмолинецькому районному суді Хмельницької області побудовано матрицю впливів, представлену на рис. 2.73.

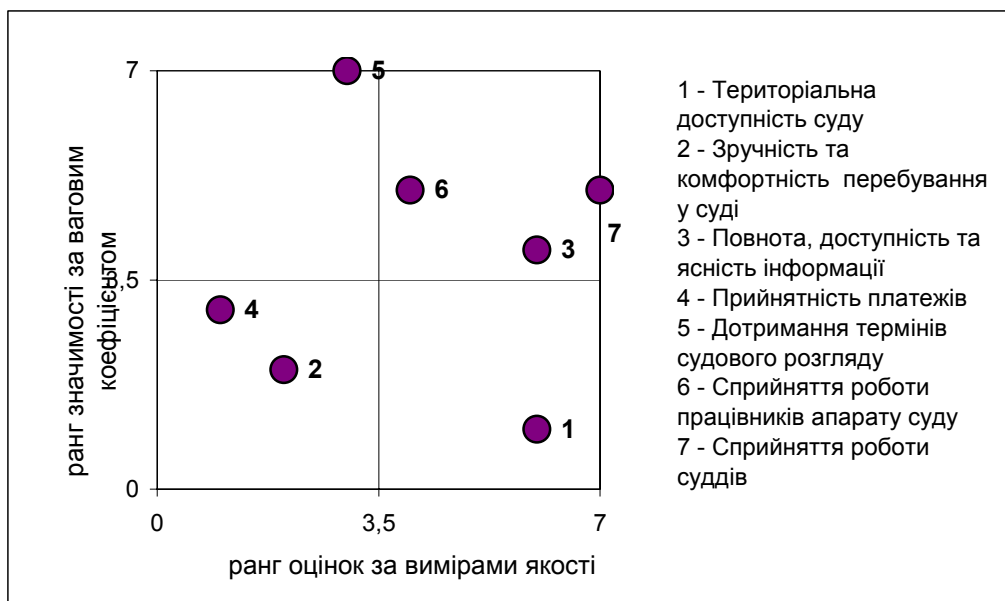


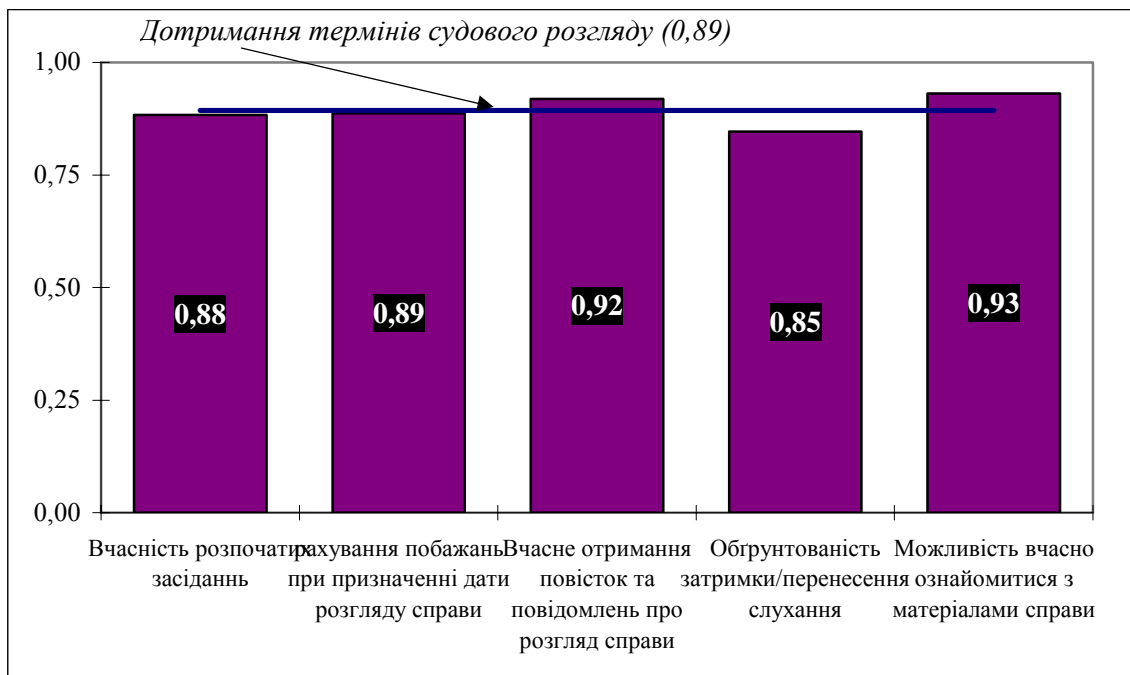
Рис. 2.73. Матриця впливів

Дані, представлені на рисунку дозволяють в простій і зрозумілій формі зробити такі висновки про головні напрямки діяльності суду задля покращення своєї роботи.

Так, при виробленні стратегії з покращення якості роботи Ярмолинецького районного суду Хмельницької області (і відповідного підвищення Індексу), не зважаючи на достатньо високий рівень якості функціонування даного суду, увагу слід звернути на такий аспект забезпечення якості як «Дотримання термінів судового розгляду» (5), оцінки по якому розташовані у лівому верхньому куті матриці, де містяться показники низької якості, але високої значимості (впливу) при розрахунку узагальнюючого узагальнюючого Індексу.

Таким чином проаналізуємо зазначений вимір якості, з огляду на показники, якими він вимірюється.

Вимір якості, що характеризує дотримання термінів судового розгляду, оцінюється п'ятьма показниками (див. запитання анкети №№ 29-33). Як бачимо, з наведених на рис. 2.74. розрахунків, найнижчою оцінкою, а отже такою, з якої слід розпочати запровадження заходів з підвищення якості в зазначеному аспекті по даному суду. Це оцінка обґрунтованості затримки чи перенесення слухань (прийнятною якістю за цим показником є для 85% відвідувачів суду).



*Рис. 2.74. Оцінки показників, що характеризують вимір якості «Дотримання термінів судового розгляду»*

При цьому можливість вчасно ознайомитися з матеріалами справи у даному суді забезпечується на високому рівні і є прийнятною для 93% учасників судового процесу.

## 2.14. Красилівський районний суд Хмельницької області

Оцінка якості роботи Красилівського районного суду Хмельницької області за Індексом громадського сприйняття роботи суду становить 0,84. Це означає, що даний суд був би досконалим, як би якість його роботи підвищити в цілому на 10 в.п. Це також є 5 результатом серед 15 пілотних судів (Рис. 2.75).

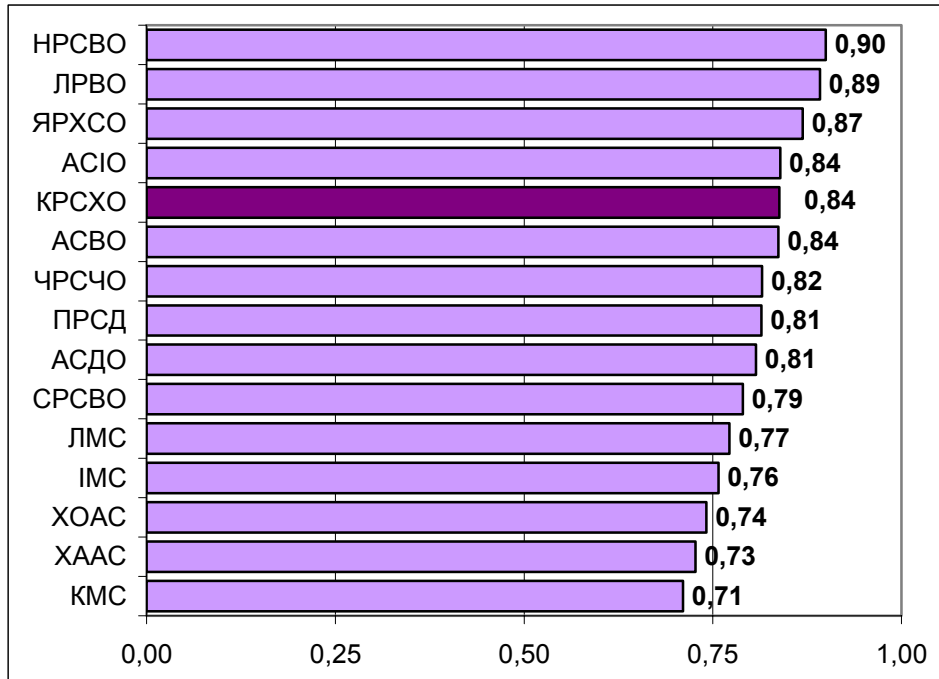


Рис. 2.75. Розподіл пілотних судів за Індексом громадського сприйняття роботи суду

Найкраще якість роботи Красилівського районного суду Хмельницької області забезпечується за показниками роботи суддів та працівників апарату суду, суд є цілком доступним територіально. Найнижчої якості у функціонуванні даного суду є аспект якості щодо прийнятності платежів (Табл. 2.16)

Таблиця 2.16. – Оцінки вимірів якості по Красилівському районному суду Хмельницької області (КРСХО)

	Виміри якості	Максимально можливий	Досконалий суд	КРСХО
	<b>Індекс громадського сприйняття роботи суду</b>	<b>1,00</b>	<b>0,94</b>	<b>0,84</b>
1.	Територіальна доступність суду	1,00	0,94	0,93
2.	Зручність та комфортність перебування у суді	1,00	0,95	0,81
3.	Повнота, доступність та ясність інформації	1,00	0,95	0,81
4.	Прийнятність платежів	1,00	0,78	0,67
5.	Дотримання термінів судового розгляду	1,00	0,97	0,86
6.	Сприйняття роботи працівників апарату суду	1,00	0,95	0,91
7.	Сприйняття роботи суддів	1,00	0,97	0,91

Разом з тим, орієнтуючись на показники *досконалого суду*, можна зробити висновок, що відносно низькими за своїми оцінками є аспекти якості, що характеризують зручність та комфортність перебування у суді, повноту, доступність та ясність інформації, а також прийнятність платежів. Про це можна судити за величиною відхилення оцінок якості по КРСХО від оцінок по досконалому суду, що представлено на рис. 2.76.

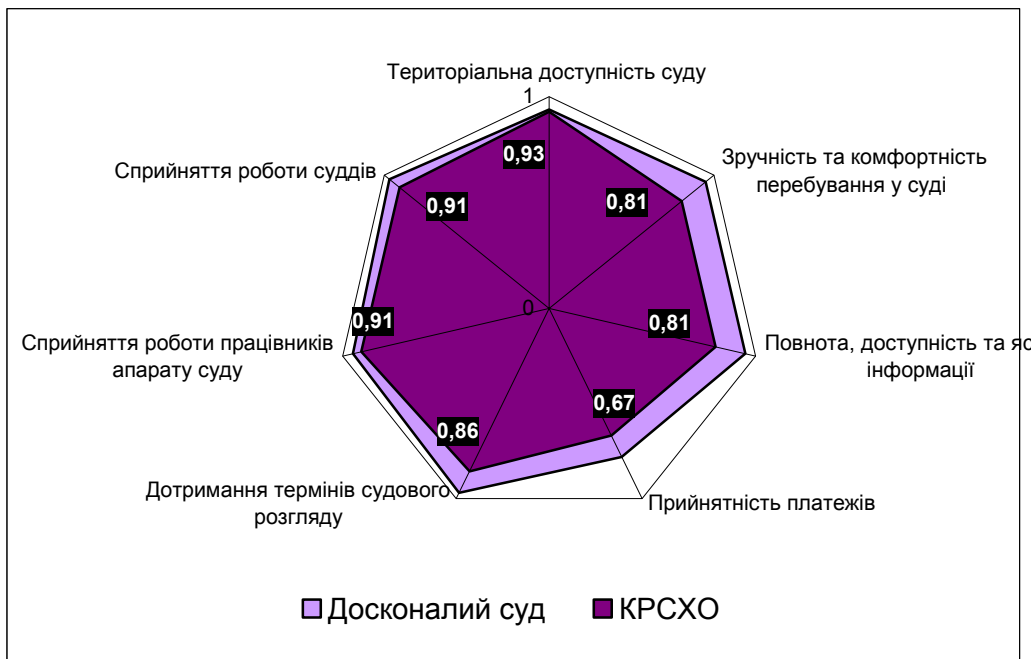


Рис. 2.76. Розподіл оцінок вимірів якості по Красилівському районному суду Хмельницької області

Якщо відхилення за вимірами якості між КРСХО та досконалим судом представити кількісно, при цьому сумарне відхилення за Індексом сприйняття роботи суду прийняти за 100% ( $0,94 - 0,84 = 0,10 = 100\%$ ), можна визначити частку впливу кожного виміру на зазначене відхилення (Рис. 2.77.):

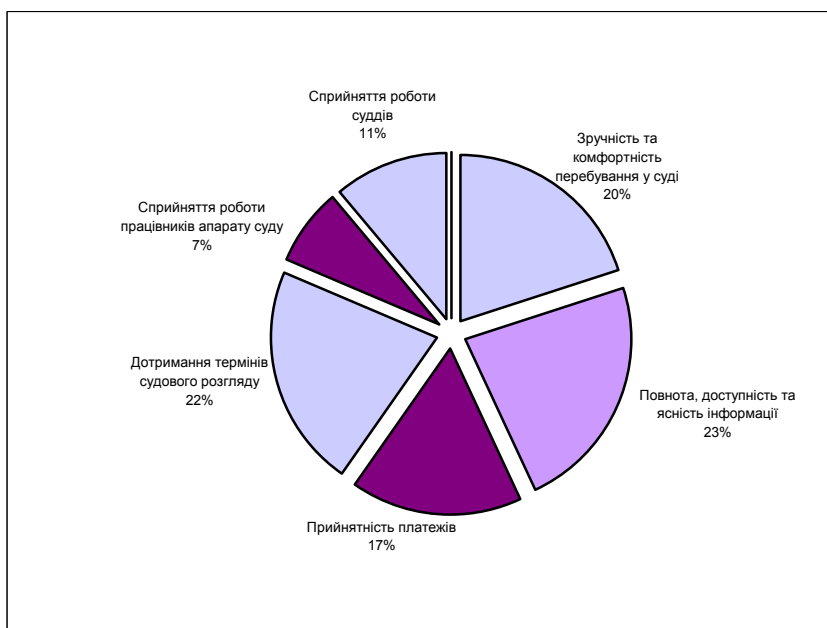


Рис. 2.77. Вплив вимірів якості на відхилення Індексів по КРСХО та Досконалому суду

Таким чином, відхилення Індексів сприйняття роботи суду між Красилівським районним судом Хмельницької області та *Досконалим судом*, з урахуванням вагових коефіцієнтів пояснюється, в першу чергу рівнем оцінок щодо повноти, доступності та ясності інформації (на 23%), дотримання термінів судового розгляду (на 22%), а зручністю та комфортністю перебування у суді (на 20%). При цьому різниця між оцінками територіальної доступності нівельована за рахунок використання системи ваг, тому її вплив на загальне відхилення несуттєвий.

На основі розрахованих рангів значимості вимірів якості в структурі Індексу громадського сприйняття роботи суду та рангів оцінок вимірів якості, отриманих за результатами опитування у Красилівському районному суді Хмельницької області побудовано матрицю впливів, представлену на рис. 2.78.

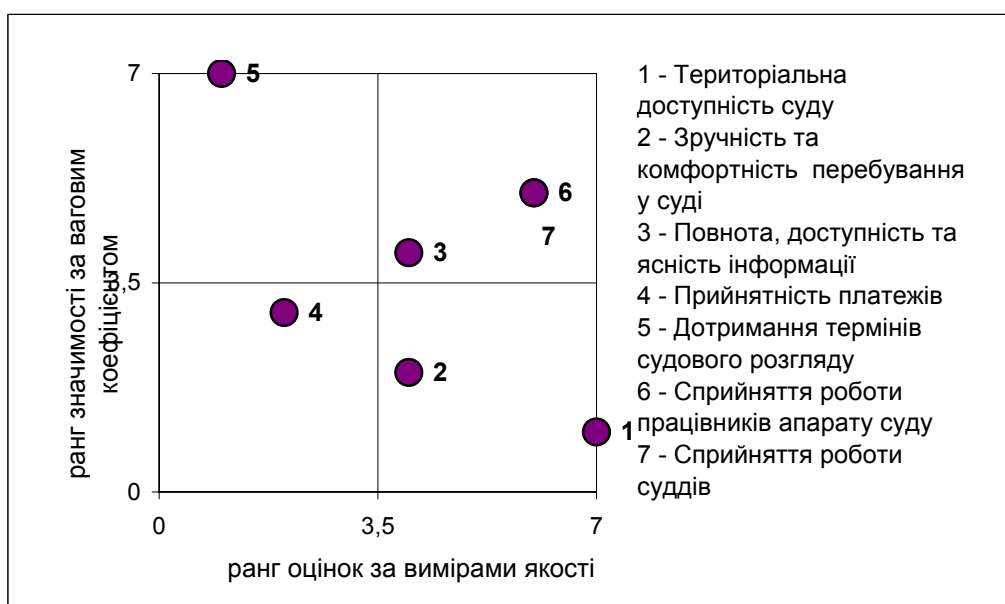


Рис. 2.78. Матриця впливів

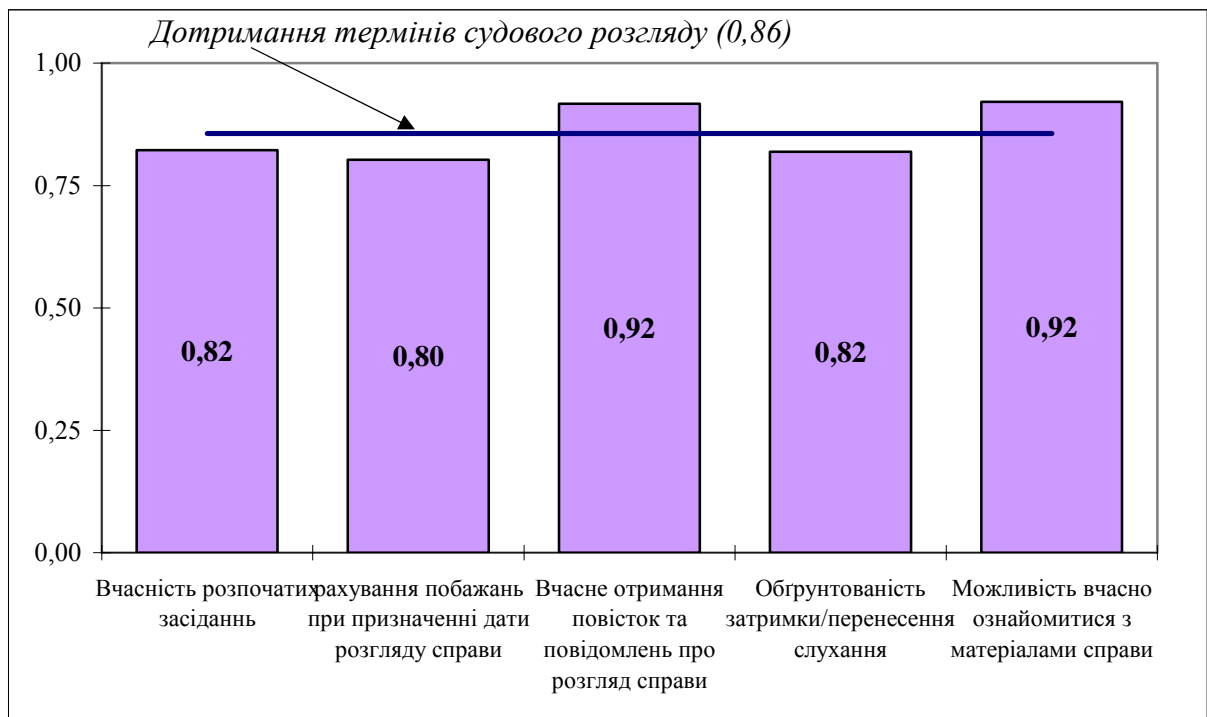
Дані, представлені на рисунку дозволяють в простій і зрозумілій формі зробити висновки про найголовніші напрямки, по яких слід розпочати впровадження заходів з покращення роботи даного суду.

Так, при виробленні стратегії з покращення якості роботи Красилівського районного суду Хмельницької області (і відповідного підвищення Індексу), з огляду на значимість вимірів, в першу чергу слід звернути увагу на такий аспект забезпечення якості як «Дотримання термінів судового розгляду» (5), оцінки по якому розташовані у лівому верхньому куті матриці, де містяться показники низької якості, але високої значимості (впливу) при розрахунку узагальнюючого Індексу.

Таким чином проаналізуємо зазначений вимір якості, розташований у небезпечній зоні матриці впливів, з огляду на показники, якими він оцінюється.

Вимір якості, що характеризує дотримання термінів судового розгляду, оцінюється п'ятьма показниками (див. запитання анкети №№ 29-33).





*Рис. 2.79. Оцінки показників, що характеризують вимір якості «Дотримання термінів судового розгляду»*

Як можемо бачити з наведених на рис. 2.79. розрахунків, найнижчою оцінкою, а отже такою, на яку слід звернути увагу при підвищенні якості в зазначеному аспекті по даному суду, є оцінка показника щодо врахування побажань учасників судового процесу при призначенні дати та часу розгляду справи, а також обґрунтованості затримки чи перенесення слухань оцінка. Названі показники є прийнятними для 60% та 62% учасників судового процесу відповідно.

При цьому можливість вчасно отримати повістку та повідомлення про розгляд справи, а також вчасно ознайомитися з матеріалами справи у даному суді забезпечується на достатньо високому рівні, є прийнятною в тій чи іншій мірі для 92% учасників судового процесу.

## 2.15. Чорнобаївський районний суд Черкаської області

Оцінка якості роботи Чорнобаївського районного суду Черкаської області за Індексом громадського сприйняття роботи суду становить 0,82. Це означає, що даний суд був би досконалим, як би якість його роботи підвищити в цілому на 12 в.п. Це також є 7 результатом серед 15 пілотних судів (Рис. 2.80).

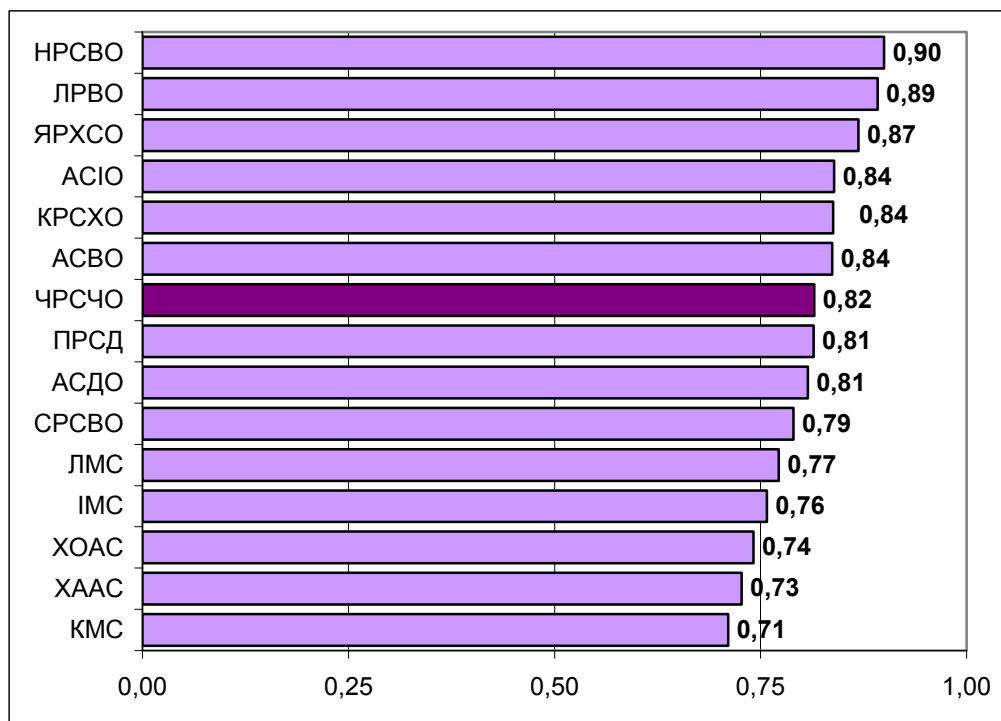


Рис. 2.80. Розподіл пілотних судів за Індексом громадського сприйняття роботи суду

Найкраще якість роботи Чорнобаївського районного суду Черкаської області забезпечується за показниками роботи суддів та працівників апарату суду, а також дотримання термінів судового розгляду. Найнижчою є оцінка якості виміру, що характеризує прийнятність платежів (Табл. 2.17)

Таблиця 2.17. – Оцінки вимірів якості по Чорнобаївському районному суду Черкаської області (ЧРСЧО)

	Виміри якості	Максимально можливий	Досконалий суд	ЧРСЧО
	<b>Індекс громадського сприйняття роботи суду</b>	<b>1,00</b>	<b>0,94</b>	<b>0,82</b>
1.	Територіальна доступність суду	1,00	0,94	0,83
2.	Зручність та комфортність перебування у суді	1,00	0,95	0,80
3.	Повнота, доступність та ясність інформації	1,00	0,95	0,84
4.	Прийнятність платежів	1,00	0,78	0,61
5.	Дотримання термінів судового розгляду	1,00	0,97	0,85
6.	Сприйняття роботи працівників апарату суду	1,00	0,95	0,87
7.	Сприйняття роботи суддів	1,00	0,97	0,87

Разом з тим, орієнтуючись на показники *досконалого суду*, можна зробити висновок, що найбільш проблематичним у функціонуванні даного суду є аспекти якості, що характеризуються показниками прийнятності платежів, а також зручності та комфортності перебування у суді. Про це можна судити за величиною відхилення оцінок якості по ЧРСЧО від оцінок по досконалому суду, що представлено на рис. 2.81.

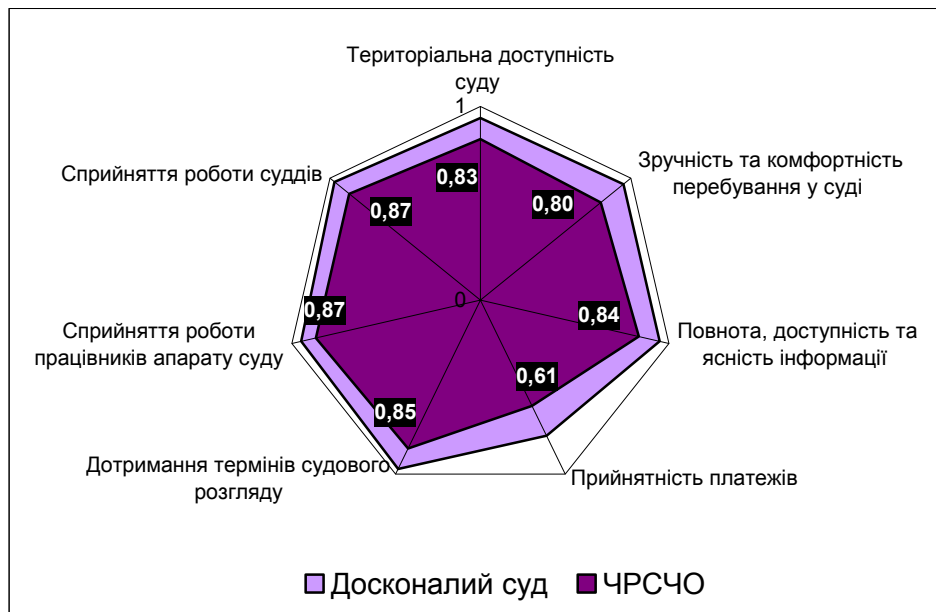


Рис. 2.81. Розподіл оцінок вимірів якості по Чорнобаївському районному суду Черкаської області

Якщо відхилення за вимірами якості між ЧРСЧО та досконалим судом представити кількісно, при цьому сумарне відхилення за Індексом сприйняття роботи суду прийняти за 100% ( $0,94 - 0,82 = 0,12 = 100\%$ ), можна визначити частку впливу кожного виміру на зазначене відхилення (Рис. 2.82.):

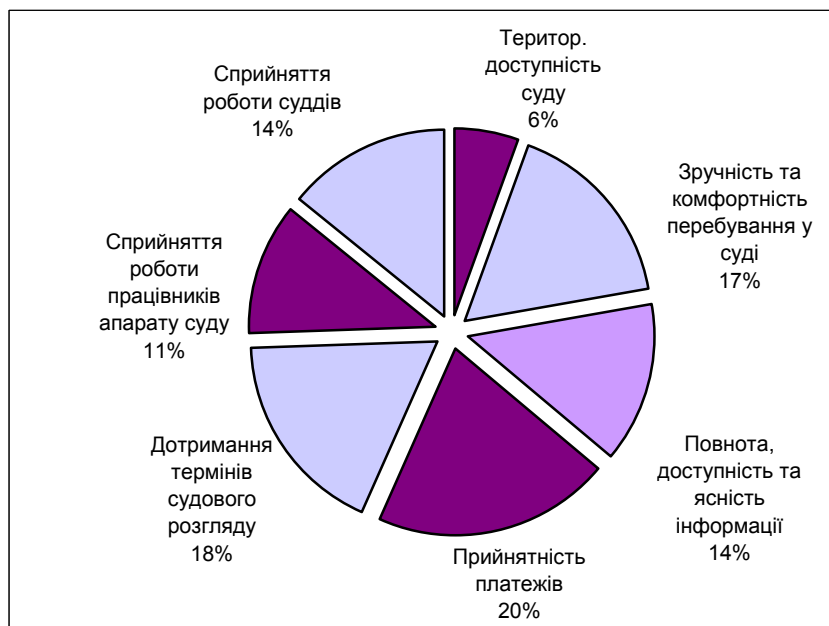


Рис. 2.82. Вплив вимірів якості на відхилення Індексів по ЧРСЧО та Досконалому суду

Таким чином, відхилення Індексів сприйняття роботи суду між Чернобаївським районним судом Черкаської області та *Досконалим судом*, з урахуванням вагових коефіцієнтів, пояснюється в першу чергу відносно низьким рівнем оцінок щодо прийнятності платежів (на 20%), дотримання термінів судового розгляду (на 18%), а також зручністю та комфортністю перебування у суді (на 17%). найменшим впливом на різницю між Індексами характеризуються оцінки територіальної доступності послуг (5%)

На основі розрахованих рангів значимості вимірів якості в структурі Індексу громадського сприйняття роботи суду та рангів оцінок вимірів якості, отриманих за результатами опитування у Чернобаївському районному суді Черкаської області побудовано матрицю впливів, представлену на рис. 2.83.

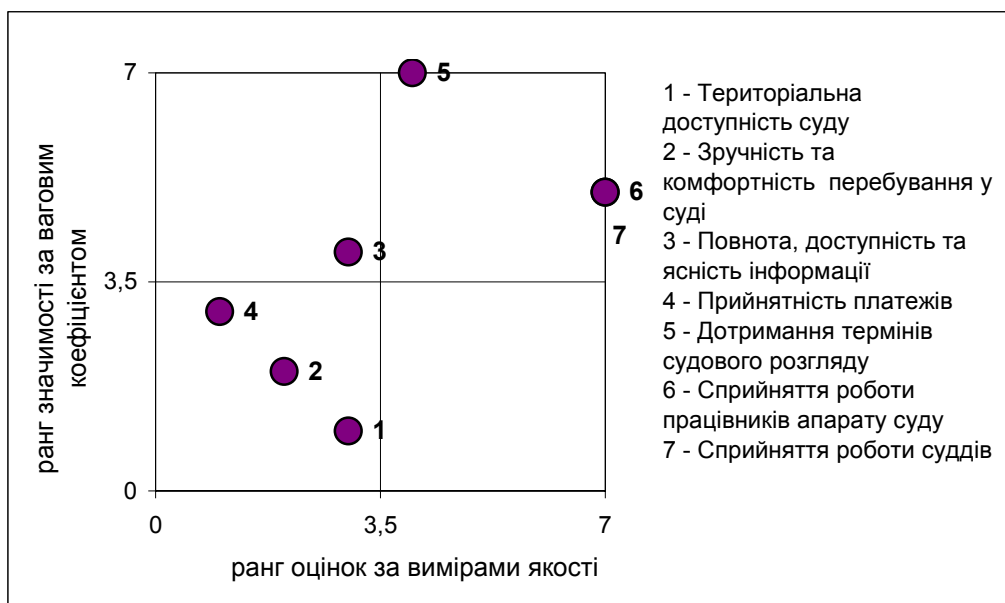


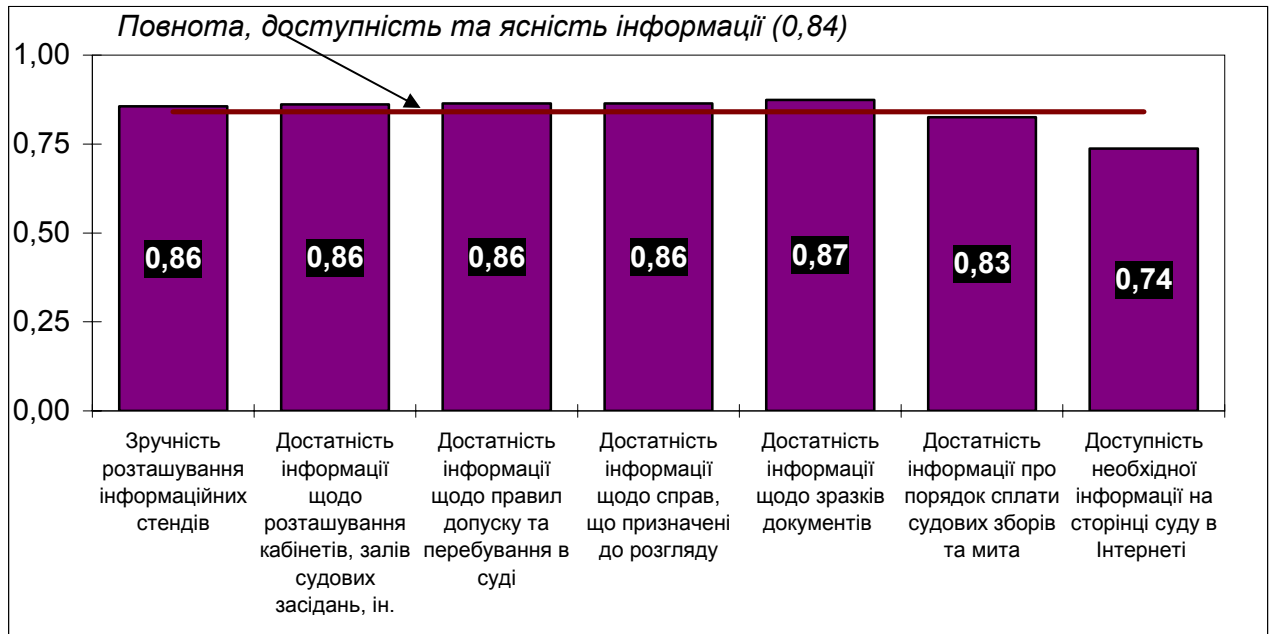
Рис. 2.83. Матриця впливів

Дані, представлені на рисунку дозволяють в простій і зрозумілій формі зробити висновки про найголовніші напрямки, по яких слід розпочати впровадження заходів з покращення роботи даного суду.

Так, при виробленні стратегії з покращення якості роботи Чернобаївського районного суду Черкаської області (і відповідного підвищення Індексу) в першу чергу слід звернути увагу на такі аспекти забезпечення якості як «Повнота, доступність та ясність інформації» (3), оцінки по яких розташовані у лівому верхньому куті матриці, де містяться показники низької якості, але високої значимості (впливу) при розрахунку узагальнюючого узагальнюючого Індексу.

Таким чином проаналізуємо зазначений вимір якості, з огляду на показники, якими він вимірюється.

Вимір якості, що характеризує повноту, доступність та ясність інформації, оцінюється за сімома показниками (див. запитання анкети №№ 20-26). Як бачимо, з наведених на рис. 2.84. розрахунків, найнижчою оцінкою, а отже такою, на яку слід звернути увагу при розробленні заходів покращення роботи суду в зазначеному аспекті по даному суду, є оцінка доступності необхідної інформації про суд в мережі Інтернет, а також повноти інформації про порядок сплати судових зборів та мита, реквізитів та розмірів платежів (прийнятною якістю за цими показниками є для 73% та 81% відвідувачів суду відповідно)



*Рис. 2.84. Оцінки показників, що характеризують вимір якості «Повнота, доступність та ясність інформації»*

При цьому інформація по інших складових даного виміру якості є прийнятною для понад 86% учасників судового процесу.

### 3. ВИСНОВКИ

Розроблення методології, яка дозволяє залучити громадян до здійснення судових реформ та використовувати думки громадян для подальшого удосконалення роботи судів – головна мета проведеного дослідження.

Актуальність такого підходу вбачається в тому, навіть за ефективною, за певними показниками, роботи суду і наданні у суді бездоганної за своїм стандартом послуги, якість процесу її надання може залишатися низькою, доки відвідувач, як зовнішній оцінювач, є незадоволеним, а послуга не відповідає саме його потребам (очікуванням)., з іншого боку.

З метою надання судам на постійній основі інформації про якість їхньої роботи, як її сприймають громадяни, які зверталися до суду, проведено опитування відвідувачів суду з використанням методології карток громадянського звітування. Впровадження такої методології на постійній основі стане сталим і потужним інструментом громадського моніторингу судів в Україні. Ефективність та корисність такої методології доведено під час першого раунду опитувань у 2008-2009 рр.

Під час реалізації другого раунду опитувань удосконалено підхід до оцінювання якості роботи суду, зокрема:

- Удосконалено інструментарій опитування – анкету доповнено запитаннями, які дають більш детальне уявлення про окремі аспекти функціонування суду;
- Переглянуто підхід до визначення системи вагових коефіцієнтів для вимірів якості при визначенні узагальнюючого Індексу сприйняття роботи суду. Представлені в аналізі вагові коефіцієнти ґрунтуються на уявленнях саме учасників судового процесу, а не лише на думці експертів.

Використання підходу до побудови узагальнюючих показників якості є невід'ємним напрямком аналізу з використанням методології карток громадянського звітування. Здійснені розрахунки оцінок Індексів громадського сприйняття роботи суду по 15 пілотних судах дозволяють зробити такі висновки:

- Пілотні суди в цілому працюють на достатньо високому якісному рівні, що підтверджується отриманими узагальнюючими оцінками якості функціонування суду на рівні від 0,71 до 0,90.
- Суди є диференційованими за значеннями узагальнюючої оцінки якості, міра варіації є незначною (від 0,71 до 0,90).
- Суди є достатньо відмінними за вимірами якості, які характеризують територіальну доступність суду, а також зручність та комфортність перебування у суді (оцінки коливаються від 0,61 до 0,95). Разом з тим, подібність між судами вбачається в більшій мірі за оцінками виміру щодо прийнятності платежів.
- В структурі Індексу громадського сприйняття роботи суду найбільшої питомої ваги (за найвищим ступенем важливості для опитаних) набув вимір якості, що характеризує дотримання термінів судового розгляду. Саме тому в цьому аспекті рекомендовано покращувати якість роботи по більшості пілотних судів.

- Найбільш критичними в аспекті оцінки якості дотримання термінів судового розгляду є забезпечення можливості врахувати побажання учасників судового процесу при призначенні дати та часу розгляду справи, а також обґрунтованості затримки чи перенесення слухань.

Отримані результати дослідження дозволяють стверджувати, що мета цієї пілотної програми досягнута, а завдання виконані.

Наразі відбувається поширення результатів дослідження серед зацікавлених сторін, ініціюються їх обговорення в конкретних судах та з громадськістю, оцінюються можливості апробації рекомендацій щодо змін ситуації в окремих судах, а також обговорюється можливість запровадження моніторингових досліджень у пілотних судах.

Запропонована методологія в цілому є адаптованою оцінки якості роботи суду на місцевому рівні, у відповідності до потреб конкретних пілотних судів та з урахуванням досвіду застосування методології КГЗ під час реалізації першого раунду досліджень.