



ПРОЕКТ «СПРАВЕДЛИВЕ ПРАВОСУДДЯ»

БО «ВСЕУКРАЇНСЬКА КОАЛІЦІЯ
З НАДАННЯ ПРАВОВОЇ ДОПОМОГИ»

ОЦІНКА ЗАДОВОЛЕНOSTІ ГРОМАДЯН ЯКІСТЮ ОКРЕМИХ АСПЕКТІВ ФУНКЦІОНУВАННЯ СУДІВ

АПЕЛЯЦІЙНИЙ СУД
ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

ВОЗНЕСЕНСЬКИЙ МІСЬКРАЙОННИЙ
СУД МИКОЛАЇВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

РОЖИЩЕВСЬКИЙ РАЙОННИЙ
СУД ВОЛИНСЬКОЇ ОБЛАСТІ

ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ МІСЬКРАЙОННИЙ
СУД ХМЕЛЬНИЦЬКОЇ ОБЛАСТІ



ПРОЕКТ «СПРАВЕДЛИВЕ ПРАВОСУДДЯ»



ВСЕУКРАЇНСЬКА КОАЛІЦІЯ З НАДАННЯ
ПРАВОВОЇ ДОПОМОГИ

**ОЦІНКА ЗАДОВОЛЕНОСТІ ГРОМАДЯН
ЯКІСТЮ ОКРЕМИХ АСПЕКТІВ
ФУНКЦІОНУВАННЯ СУДІВ**

АНАЛІТИЧНИЙ ЗВІТ

Апеляційний суд Чернігівської області

Вознесенський міськрайонний суд Миколаївської області

Рожищевський районний суд Волинської області

Хмельницький міськрайонний суд Хмельницької області

Хмельницький, 2015

Звіт містить результати дослідження громадського сприйняття роботи Апеляційного суду Чернігівської області, Вознесенського міськрайонного суду Миколаївської області, Рожницького районного суду Волинської області та Хмельницького міськрайонного суду Хмельницької області, яке було проведене Благодійною організацією «Всеукраїнська коаліція з надання правової допомоги» в рамках програми опитувань відвідувачів вищезазначених судів в період листопад-грудень 2014 року на основі методології карток громадянського звітування (надалі - «КГЗ»), що є інструментом зовнішньої оцінки якості роботи суду. Дослідження здійснене за підтримки Проекту USAID «Справедливе правосуддя».

Видання призначене для голів судів, суддів, керівників апарату судів, інших працівників судів, громадських організацій, та всіх інших осіб, зацікавлених у побудові діалогу між судами та суспільством задля покращення доступу до правосуддя, підвищення ефективності, прозорості та підзвітності судової системи, побудови довіри громадян до суду.



ПРОЕКТ «СПРАВЕДЛИВЕ ПРАВОСУДДЯ»

Ця публікація була здійснена за підтримки американського народу, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках Проекту «Справедливе правосуддя». Погляди авторів, викладені у цьому виданні, не обов'язково відображають погляди Агентства США з міжнародного розвитку або уряду Сполучених Штатів Америки.

© Проект USAID «Справедливе правосуддя», 2015

ЗМІСТ

ВСТУП	4
1. МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ.....	6
2. РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ В АПЕЛЯЦІЙНОМУ СУДІ ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ	8
2.1. Загальна інформація про суд.....	8
2.2. Оцінка якості за окремими вимірами	11
2.3. Пропозиції респондентів щодо покращення якості роботи суду	19
2.4. Висновки та рекомендації	21
3. РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ В ВОЗНЕСЕНСЬКОМУ МІСЬКРАЙОННОМУ СУДІ МИКОЛАЇВСЬКОЇ ОБЛАСТІ	23
3.1. Загальна інформація про суд	23
3.2. Оцінка якості за окремими вимірами	26
3.3. Пропозиції респондентів щодо покращення якості роботи суду	33
3.4. Висновки та рекомендації	36
4. РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ В РОЖИЩЕНСЬКОМУ РАЙОННОМУ СУДІ ВОЛИНСЬКОЇ ОБЛАСТІ	37
4.1. Загальна інформація про суд.....	37
4.2. Оцінка якості за окремими вимірами	40
4.3. Пропозиції респондентів щодо покращення якості роботи суду	47
4.4. Висновки та рекомендації	50
5. РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ В ХМЕЛЬНИЦЬКОМУ МІСЬКРАЙОННОМУ СУДІ ХМЕЛЬНИЦЬКОЇ ОБЛАСТІ	51
5.1. Загальна інформація про суд.....	51
5.2. Оцінка якості за окремими вимірами.....	54
5.3. Пропозиції респондентів щодо покращення якості роботи суду	61
5.4. Висновки та рекомендації	64
ДОДАТКИ.....	65
1. Одномірні розподіли відповідей респондентів Апеляційного суду Чернігівської області	65
2. Одномірні розподіли відповідей респондентів Вознесенського міськрайонного суду Миколаївської області	77
3. Одномірні розподіли відповідей респондентів Рожищенського районного суду Волинської області	89
4. Одномірні розподіли відповідей респондентів Хмельницького міськрайонного суду Хмельницької області	101
5. Інформація про Проект Агентства США з міжнародного розвитку (USAID) «Справедливе правосуддя»	113

ВСТУП

Незважаючи на численні зусилля органів державної влади, рівень довіри до роботи судів в Україні сьогодні є досить низьким.

Однією із основних причин низької довіри людей до судової влади є проблеми із доступом громадян до суду. Дуже часто люди, звертаючись до суду, потребують найпростішої юридичної консультації, яка допоможе подолати їм певний страх перед судом, перед людиною в мантії, перед офіційними процедурами тощо.

За спостереженнями практикуючих юристів в судах часто можна почути негативний тон, пересилання людини із кабінету в кабінет, де вона змушена відстоювати довгезелзну чергу і так і не вирішити свого питання. Крім того, люди не знають чи до того суду вони прийшли, не мають інформації про прийомні часи роботи різноманітних канцелярій, не завжди можуть зорієнтуватися в інформаційних стендах суду, зразках процесуальних документів тощо. Внаслідок цього в людей формується негативний образ суду, що в суді нічого не можна добитися, що це марне витрачання часу та коштів тощо.

Згідно дослідження Фонду «Демократичні ініціативи», що проводилось з 17 по 22 травня 2013 року понад 70% українців не довіряють судам.

Основною проблемою тут є недостатня комунікація між людиною, як безпосереднім споживачем судових послуг та судом, як надавачем цих послуг. В умовах тотальної економії бюджетних коштів, в умовах заборони на заповнення вакантних посад суди самотужки не зможуть ефективно вирішити цю проблему.

Саме громадський сектор зараз може відіграти ключову роль у вирішенні цих проблем.

Загальною метою проекту є покращення доступу громадян до суду та підвищення авторитету судової влади через виявлення та ефективне усунення недоліків в діяльності судів.

Існує думка, що робота суду не повинна оцінюватись, оскільки цей процес може становити загрозу незалежності судової влади, що є однією з засадничих факторів демократичного суспільства та верховенства права. Проте світова а, в останні роки, вітчизняна практики доводять інше – зовнішня оцінка якості роботи суду не лише не загрожує незалежності судової влади, але й, навпаки, сприяє їй.

Не викликає сумніву те, що суди, як одна із державних інституцій, мають працювати якісно та ефективно здійснювати свої функції. При цьому важко скласти уявлення про роботу судів лише на підставі сухих статичних даних про кількість отриманих звернень, заяв, клопотань, розглянутих справ, ухвалених вироків тощо чи різноманітних соціологічних досліджень, в яких висновки формуються на основі репрезентативної вибірки з усіх верств населення (*включаючи як тих, хто має досвід звернення до суду чи участі в судових провадженнях, так і тих хто, ніколи не мав такого досвіду і формує своє враження про судову систему, в першу чергу, через засоби масової інформації. Хоча соціологічні дослідження рівня довіри чи недовіри громадян до державних інститутів є дуже важливою світовою практикою, варто завжди враховувати той факт, що довіра (або недовіра) є психоемоційним станом людини, що виникає внаслідок низки суспільних факторів, які досить часто не мають прямого стосунку до самого предмету дослідження*). Також неможливо дійти об'єктивного висновку про якість та ефективність роботи судової системи, беручи до уваги лише хід або результат розгляду резонансних справ в окремих судах, нехай навіть вони широко висвітлюються в засобах масової інформації.

З точки зору функціонування судів, як державних установ, важливо знати, чи громадяни, які безпосередньо звертаються до суду, задоволені їх роботою - і тут в центрі уваги має бути не лише підхід «виграв справу – задоволений, програв – не задоволений». Не менш важливими є питання роботи суду з точки зору громадян щодо організації їх прийому, створення зручних

умов для перебування в приміщенні суду, повноти та ясності інформації про роботу суду, роботи канцелярії, а також якості роботи працівників апарату суду. Всі ці питання є чинниками, які впливають на якість функціонування суду як установи, і безпосередній вплив на рівень довіри громадян до суду в цілому.

У той самий час важливо знати думку безпосередньо учасників судового процесу чи тих, хто має досвід прямого спілкування з судом. З'ясування громадської думки в цьому аспекті дає можливість отримати стратегічно важливу інформацію щодо того, наскільки ефективно суд функціонує як інституція, що покликана вирішувати соціальні конфлікти і допомогти особі захищати свої права. Тому зовнішня оцінка роботи суду встановлює зворотній зв'язок суду з його відвідувачами в чіткий, простий та недвозначний спосіб, вимірюючи рівень їхнього задоволення або незадоволення. Через порівняльний аналіз показників задоволеності громадян роботою суду, ми отримуємо цінну інформацію для визначення пріоритетів в усуненні недоліків в роботі суду. Крім того, в процесі проведення оцінки роботи суду є можливість виявити найбільш прийнятні та відповідні до очікувань громадян шляхи вирішення існуючих проблем.

Отже, оцінка роботи суду з залученням громадян, що його відвідують, дає можливість поліпшити адміністрування, встановити надійний зворотній зв'язок між судом та громадськістю, аргументовано доводити та обґрунтовувати необхідні матеріальні та фінансові витрати на утримання суду з точки зору інтересів платників податків (тобто, використовувати ефективно публічні кошти), розбудовувати довіру суспільства і тим самим стверджувати верховенство права як базової складової будь-якого демократичного суспільства. Опитування відвідувачів судів 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.

Розділ 1. МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

Вдосконалення судової системи належить до пріоритетних завдань в становленні демократії в українському суспільстві. Лише покращуючи розуміння реальної ситуації в судах, стану відносин судової системи та суспільства, можна досягти суттєвого покращення ефективності судочинства, зміцнення довіри до суду в українському суспільстві. Власне цим пояснюється необхідність використання у адмініструванні судової діяльності методів оцінювання якості роботи суду.

Оцінювання якості роботи суду дозволяє керівництву суду вирішувати наступні завдання:

- отримання інформації про поточну ситуацію у суді за ключовими параметрами його діяльності;
- обґрунтування поточних та стратегічних рішень;
- визначення пріоритетів для змін;
- моніторинг інновацій, оцінка їх результативності та ефективності;
- оцінювання відповідності конкретних параметрів роботи суду до існуючих стандартів та нормативів.

Якість роботи суду можна визначити як ступінь відповідності суду певним встановленим стандартам продуктивності, ефективності та якості. Основою таких стандартів є суспільні очікування щодо якості судових послуг (наприклад, повноти інформації, зручності та комфортності судових приміщень тощо), а також встановлені законом нормативи роботи суду (наприклад, тривалість судових проваджень, тощо).

Світовий досвід дає приклади різних підходів до формулювання таких стандартів. Наприклад, в США ще з початку 80-х років на різних рівнях судової системи проводиться активна діяльність з розробки та впровадження стандартів надання судових послуг. Майже два десятиріччя аналогічні розробки здійснюються в Європі, як на рівні міжурядових органів (перш за все, Ради Європи) так і на національному рівні. На сьогодні, створений та існує Міжнародний Консорціум з Досконалості Суду, метою якого є об'єднання міжнародних зусиль задля розробки системи цінностей, концепцій та інструментів, яку суди по всьому світові можуть використовувати для оцінки та покращення якості здійснення судочинства та адміністрування судів. Створено Міжнародні засади досконалості суду, які є модельною методологією оцінки та покращень діяльності, спеціально сконструйованою для використання самими судами.

Для отримання цілісного уявлення про стан справ у суді важливим стає використання методологій, які дозволяють визначати якість діяльності суду не лише на основі об'єктивної інформації (наприклад, судової статистики) але й через показники суб'єктивних оцінок судового розгляду особами, що є його безпосередніми учасниками. Методика карток громадського звітування є саме таким інструментом. Крім того, вона фактично є формою громадського контролю за якістю функціонування судової системи. Методика здійснення зовнішньої оцінки суду на основі карток громадянського звітування (КГЗ) була запропонована Проектом USAID «Україна: верховенство права» у 2008 році і апробована громадськими організаціями у співпраці з пілотними судами. Починаючи з жовтня 2011 року Проект USAID «Справедливе правосуддя» продовжив підтримку застосування методології громадськими організаціями, таким чином на період 1 січня 2015 року опитування було проведено у 49 судах 15 регіонів України. За методикою КГЗ оцінка роботи суду з точки зору користувача його послуг здійснюється за такими критеріями, як доступ до приміщень суду та судової інформації, робота суддів і працівників суду, своєчасність прийняття рішень та якість судових рішень.

22 лютого 2013 року XI черговий з'їзд суддів України, найвищий орган суддівського самоврядування, схвалив Стратегічний план розвитку судової влади на 2013 – 2015 роки, п.6.2. яко-

го містить наступну рекомендацію: «Використовувати результати внутрішнього та зовнішнього оцінювання роботи суду для удосконалення функціонування суду та здійснення судових процедур» (http://www.fair.org.ua/content/library_doc/Strategic_Plan_for_Ukrainian_Judiciary_UKR.pdf).

5 лютого 2015 року на своєму засіданні Рада суддів України затвердила в цілому «Систему оцінки якості роботи суду: стандарти, критерії, показники та методи», до якої також включено здійснення зовнішньої оцінки суду на основі методики карток громадянського звітування (<http://court.gov.ua/152828>).

В лютому 2015 року Проект USAID «Справедливе правосуддя» підтримав ініціативи семи громадських організацій провести опитування громадян щодо їх задоволення якістю функціонування судів з використанням методології КГЗ в усіх судах семи областей України (Івано-Франківська, Львівська, Черкаська, Чернівецька, Харківська, Сумська та Одеська області).

Виходячи з методології, яка пропонується, якість роботи суду оцінюється з позиції відвідувача суду. Досліджуючи думку 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.

У даному дослідженні при оцінюванні рівня задоволеності роботою суду його відвідувачами використовувалися такі критерії:

- фізична доступність суду;
- зручність та комфортність перебування в суді;
- повнота та ясність інформації;
- дотримання термінів судового розгляду;
- сприйняття роботи працівників апарату суду;
- сприйняття роботи судді;
- якість судового рішення.

Організація опитування. На підготовчому етапі було налагоджено зв'язки з представниками судів, проведено робочі зустрічі, результати яких дозволили здійснити адаптацію стандартного опитувальника до ситуації у вказаних судах. Перед проведенням опитування були проведені робочі зустрічі в судах. На зустрічах була коротко представлена методологія соціологічного опитування. Під час зустрічей акцент був зроблений на нагальних проблемах судових послуг, практиках взаємодії між громадянами, які беруть участь у судових слуханнях та персоналом судів. Крім того, до роботи було залучено волонтерів-інтерв'юерів з числа студентів юридичних факультетів вищих навчальних закладів міст Чернігова, Луцька, Вознесенська та Хмельницького, яким роз'яснено особливості проведення анкетування серед відвідувачів суду.

У листопаді-грудні 2014 року групою спеціально підготовлених інтерв'юерів опитані 111 респондентів - відвідувачів Апеляційного суду Чернігівської області, 111 – Вознесенського міськрайонного суду Миколаївської області, 111 – Рожищевського міськрайонного суду Волинської області та 111 – Хмельницького міськрайонного суду Хмельницької області. Опитування здійснювалось безпосередньо в приміщенні названих судів шляхом індивідуального особистого інтерв'ю за випадковою вибіркою. У ході опитування інтерв'юерами було зафіксовано 243 відмови від інтерв'ю. Серед головних причин: небажання висловлювати незнайомцю-інтерв'юеру свою думку: через те, що респондент не був відвідувачем суду; раніше цих респондентів уже опитували; відсутність часу на інтерв'ю; побоювання впливу результатів інтерв'ю на проходження судової справи. Разом із тим, більшість респондентів поставилися до опитування толерантно, з великим інтересом і відповідальністю.

Розділ 2. РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ В АПЕЛЯЦІЙНОМУ СУДІ ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

2.1. Загальна інформація про суд.



Рис. 2.1. Будівля Апеляційного суду Чернігівської області

Апеляційний суд Чернігівської області розташований по вулиці Г. Полуботка, будинок № 2 в місті Чернігові.

Приміщення суду побудоване у 1953 році, у 2005 році проведено його реконструкцію та передано для потреб суду. Приміщення (матеріал стін – цегла або ін.), кількість поверхів – 3 – 4; технічний стан – належний. Загальна площа приміщення – 4278,0 кв.м., функціонує 6 залів судових засідань.

Суд забезпечений такими технічними засобами: система відео-конференцв'язку – 2 шт., система технічного фіксування судового процесу – 13 шт., комп'ютери персональні з програмним забезпеченням – 136 шт., принтер лазерний – 97 шт., копіювальний апарат – 10 шт., сканер – 5 шт., забезпечений доступ до мережі Інтернет.

Станом на 01.11.2014. штат суду складався з 45 суддів, штатна чисельність працівників апарату Апеляційного суду Чернігівської області складає 135 осіб. За I півріччя 2014 року, судом розглянуто 2010 справ, фактичне середньомісячне навантаження на одного суддю складає 38,65 справ.

Опитування за методологією КГЗ щодо якості роботи суду здійснюється в Апеляційному суду Чернігівської області вперше, в ході дослідження було опитано 111 відвідувачів суду, що є достатньою кількістю для забезпечення репрезентативних результатів.

Соціально-демографічні та процесуальні характеристики учасників судового розгляду

В ході опитування були встановлені соціально-демографічні та процесуальні характеристики відвідувачів Апеляційного суду Чернігівської області, які наведені нижче.

Вік. Найбільшу частину склали респонденти вікової категорії – «26–39 років» (38,7%) та «49–59 років» (35,1%), відвідувачі молодшої вікової категорії (18–25 років) склали лише 13,5 %, а кожен восьмий респондент був у віці старше 60 років.

Рівень освіти. Поміж респондентів найбільший відсоток становлять особи із повною вищою освітою (76,6%), 13,5% із середньою та неповною середньою освітою і лише 9,9% – особи із базовою освітою. Більше ніж у половини респондентів є вища юридична освіта (52,3%).

Стать. Серед опитаних 49,5% складають чоловіки та 50,5% жінки.

Місце проживання. Більша частина опитаних (67,6%) проживає у населеному пункті, де розташований суд, і трохи більше третини опитаних (32,4%) – в іншому населеному пункті.

Процесуальний статус респондентів. Приблизно однакову кількість опитуваних склали особи, які представляють в суді особисто себе – є позивачами, відповідачами, свідками, потерпілими (46,8%), і ті респонденти, які представляють іншу особу – є адвокатом, юрисконсультом (45,0%), і лише 8,1 % опитуваних становлять особи, які мають інший процесуальний статус.

Майновий статус. Серед опитуваних більше половини респондентів вважають себе громадянами середнього статку (57,7%), 22,5% осіб – нижче середнього статку. По 0,9% складають особи із майновими статусами «бідний», «заможний», «багатий». Не змогли визначитися із відповіддю на запитання щодо майнового статусу 17,1% респондентів.

Наявність попереднього судового досвіду. Більше половини респондентів (54,1%) 6 разів і більше були учасниками судового процесу, четверта частина опитуваних (25,2%) були учасниками судового процесу 2 – 5 разів і 20,7% респондентів на момент проведення опитування брали участь в судовому процесі вперше.

Вид судового процесу. 3-поміж опитуваних найбільший відсоток осіб беруть участь у цивільному процесі (60,4%), вдвічі менше осіб є учасниками кримінального процесу (33,3%), значно меншою виявилась кількість респондентів-учасників справ про адміністративні правопорушення (3,6%) та учасників адміністративного процесу (2,7%).

Обізнаність з роботою судів та суддів в цілому. Аналіз відповідей респондентів на питання стосовно обізнаності їх з роботою судів і суддів дозволяє зробити висновок, що переважна частина респондентів є цілком або загалом обізнаними з роботою суду (73,8% опитаних), зовсім або майже не обізнаними є кожен п'ятий відвідувач.

Загальна оцінка якості роботи суду

Загальна оцінка якості роботи суду проводилась на підставі узагальнення відповідей респондентів на питання «Як ви оцінюєте якість роботи суду в цілому» (рис.2.2). При оцінці якості роботи суду використовувалась п'ятибальна шкала, де 1 – дуже погано, 5 – відмінно.



Рис. 2.2. Оцінка якості роботи суду

Як свідчать отримані дані, більшість респондентів (69,3%) оцінюють якість роботи суду позитивно, однак, практично десята частина відвідувачів (9%) негативно висловились щодо якості роботи суду. В той же час кожен четвертий респондент (21,6%) не зміг визначитися з відповіддю на це запитання.

Найбільш позитивно оцінили якість роботи суду респонденти у віці 26-39 років (20,7%), водночас відвідувачі у віці понад 60 років були найсуворішими при наданні позитивних оцінок (лише 6,3%).

Позитивні оцінки якості роботи суду надали 44,1% респондентів з повною вищою освітою, в тому числі 31,0% відвідувачів з вищою юридичною освітою. Разом із цим, серед респондентів з базовою вищою освітою позитивну оцінку зазначили лише 4,5%.

Жінки були лояльнішими в оцінюванні якості роботи суду, практично третина з них (31,0%) надали позитивні оцінки. Чоловіки були дещо суворіші в оцінюванні якості роботи суду – лише чверть опитаних (24,3%) надали позитивну оцінку.

Більше третини осіб (38,7%), які представляють в суді особисто себе позитивно оцінили якість роботи суду, натомість аналогічні оцінки якості роботи суду виставили 29,7% осіб, які представляють інтереси іншої особи.

Найбільш позитивно якість роботи суду оцінили респонденти середнього статку (33,3%) і вони ж були найбільш активними у наданні негативних оцінок (7,2%).

Відвідувачі суду, які беруть участь в цивільному процесі, найпозитивніше оцінили якість роботи суду (35,1%), натомість найбільш негативні оцінки якості роботи суду надали учасники кримінальних процесів (4,5%).

Вищенаведені дані дозволяють визначити соціально – демографічний портрет відвідувача Апеляційного суду Чернігівської області, якого цілком задовольняє якість роботи суду: жінка у віці 26-39 років, яка має повну вищу юридичну освіту та середній матеріальний статок, є досвідченим учасником судового процесу та цілком обізнана з роботою судів та суддів в цілому, представляє особисто себе під час розгляду цивільної справи.

Натомість найбільш незадоволеними якістю роботи Апеляційного суду Чернігівської області стали чоловіки у віці понад 60 років, які мають базову вищу освіту та середній матеріальний статок, є досвідченим учасником судового процесу та цілком обізнані з роботою судів та суддів в цілому, представляють інтереси інших осіб в кримінальному процесі.

Відвідувачі, **рішення суду по справах яких було винесено на їх користь**, в цілому більш позитивно оцінили якість роботи суду (15,3%), при цьому негативні оцінки якості роботи суду зазначили менше відсотка таких респондентів (0,9%).

Натомість відвідувачі, **рішення суду по справах яких було винесено на користь іншої сторони**, негативних оцінок якості роботи суду не надали, але й були дещо стриманішими в наданні позитивних оцінок (1,8%).

Практично половина опитаних (46,8%) вважають, що **наявні матеріально-технічні ресурси забезпечують потреби працівників суду для ефективного виконання своїх обов'язків**, приблизно така ж кількість респондентів не змогла визначитися із відповіддю на дане питання і лише двадцята частина опитаних (4,5%) надала негативну відповідь.

Очікування та реальні враження від візиту до суду.

Більша частина відвідувачів суду (64,9%) зазначила, **щодо враження від візиту до суду сьогодні відповідають очікуванням**, у 14,4% респондентів враження від візиту до суду сьогодні *краще ніж очікувалися* і лише у 7,2% опитаних відмітило свої *гірші враження від візиту до суду, ніж очікувалося*.

Проведений аналіз показав, що найбільша кількість респондентів, враження яких від візиту до суду відповідають очікуванням, це: жінки та чоловіки (34,2% та 30,6% відповідно) у віці 26-39 та 40-59 років (23,4% та 26,1%), мають базову чи повну вищу освіту (23,4% та 26,1% респондентів відповідно) в сфері права (36,9% опитаних), які проживають в населеному пункті, в якому розташований суд (48,6%), представляють в суді інтереси іншої особи (33,3%) та брали

участь в судових процесах 6 і більше разів (36,9%), цілком обізнані із роботою судової системи України (32,4%) та вважають себе середнього статку (31,5%).

Практично третина відвідувачів (27,9%) зауважили, що **якість роботи суду, порівняно з візитом до нього одно-, дворічної давнини залишилася без змін**, десята частина респондентів (9,9%) вважає, що **якість роботи суду покращилися значно**, практично п'ята частина (18%) відвідувачів суду відмітили **несуттєве покращення якості роботи**, при цьому трохи менше половини опитаних (43,2%) або надали відповідь **важко сказати або не змогли визначитися із відповіддю** на це питання, при цьому менше відсотка респондентів (0,9%) вважають, що **якість роботи суду значно погіршилася**.

Серед респондентів, які відмітили значне покращення якості роботи суду, переважну кількість склали особи у віці 40-59 років (4,5%), які мають вищу юридичну освіту (8,1%) та проживають в населеному пункті, в якому розташований суд (8,1%), представляють в суді інтереси іншої особи (5,4%), цілком обізнані з роботою судової системи України (7,2%), 6 та більше разів приймали участь у судових процесах (9%) та вважають себе середнього матеріального статку (4,5%).

2.2. Оцінка якості за окремими вимірами

Оцінка якості роботи суду здійснювалась за 6-ма основними вимірами: доступність суду; зручність та комфортність перебування в суді; повнота та ясність інформації, якість роботи працівників апарату суду; дотримання термінів судового розгляду; якість роботи суддів.

Доступність суду

Як свідчить практика, одним із перших чинників, які впливають на загальну оцінку якості роботи суду, є територіальна **доступність суду**, чи виникає у відвідувача проблеми із пошуком його місцезнаходження, безперешкодно дістатися до приміщення суду громадським транспортом або припаркувати власний автотранспорт.

Особливо актуальним це стає для Апеляційного суду Чернігівської області, оскільки до нього, як суду апеляційної інстанції, звертаються мешканці всіх районів області.

Оцінка доступності суду визначається за показниками, представленими на рис. 2.3.

Доступність Апеляційного суду Чернігівської області

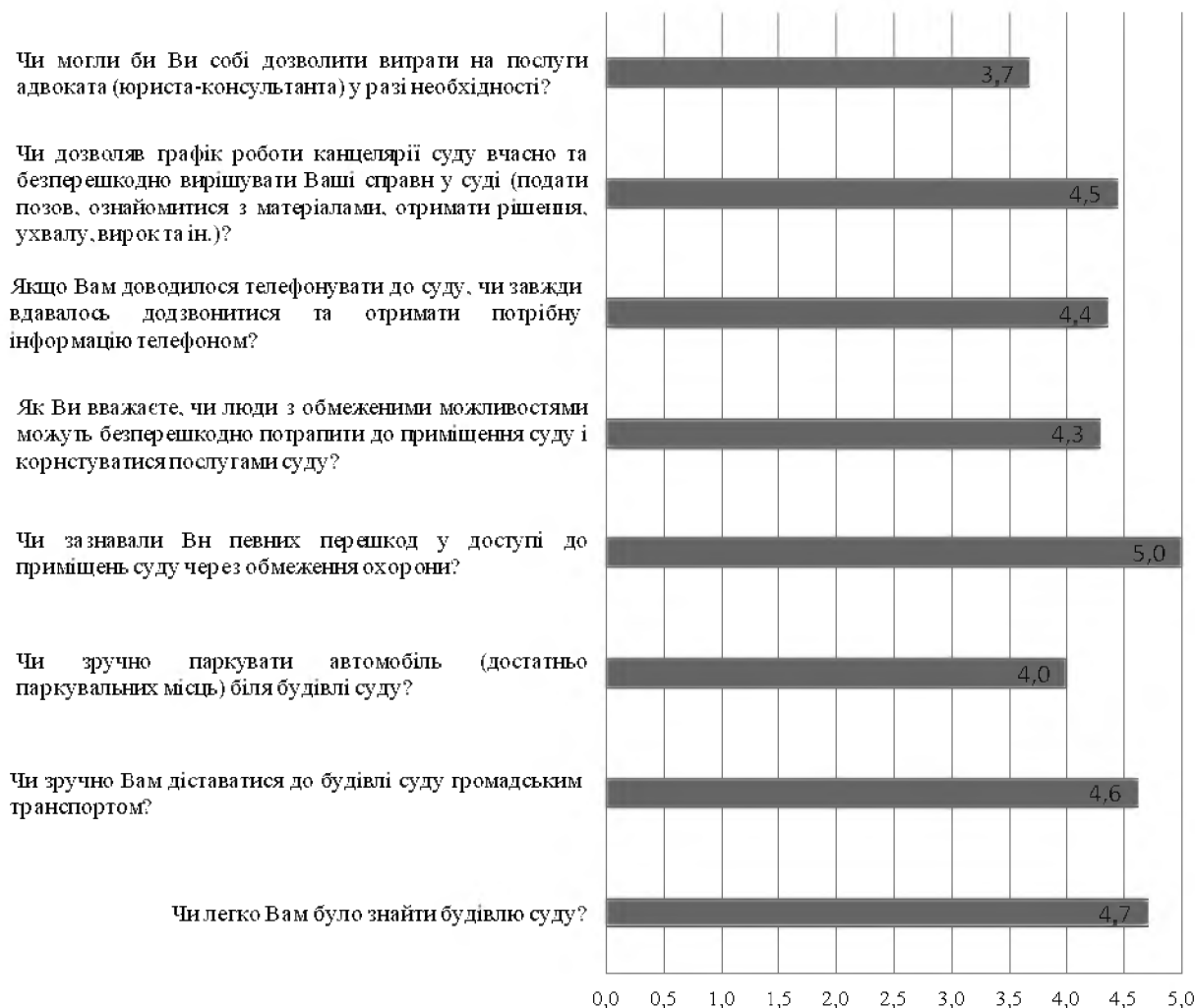


Рис.2.3. Доступність суду (середнє значення за 5-бальною шкалою)

Дані, які представлені на рис. 2.3., дозволяють зробити висновок про в цілому позитивну оцінку (4,4 бали) доступності Апеляційного суду Чернігівської області. Основні висновки за результатами аналізу показників є такими:

- на запитання щодо того, чи **легко було знайти будівлю суду** відповідь «цілком так» надали абсолютна більшість респондентів (77,5%), кожен десятий респондент (10,8%) не зміг визначитися із відповіддю на дане питання;
- більше половини респондентів (75,9% та 75,0% відповідно) зазначили, що їм було цілком **зручно діставатися до будівлі суду громадським транспортом** та **зручно паркувати автомобіль біля будівлі суду**. Такий висновок є цілком об'єктивним, оскільки приміщення суду розташовані в центрі міста і поряд знаходиться зупинки міського транспорту;
- абсолютна більшість респондентів (87,4%) зазначили про відсутність **певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони**;
- практично кожен другий відвідувач суду (53,1%) вважає, що **люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду**, в той же час третина опитаних (30,6%) не змогла оцінити зручності для відвідувачів з обмеженими можливостями і не змогли надати відповідь на це запитання;

- більше половини респондентів (65,4%), зазначили, що їм *завжди вдавалось додзвонитися до суду та отримати потрібну інформацію телефоном*;
- більша половина опитаних (65,7%) відмітили, що *графік роботи канцелярії суду дозволив вчасно та безперешкодно вирішувати справи у суді (подати позов, ознайомитися з матеріалами, отримати рішення, ухвалу, вирок та ін.)*, при цьому майже чверть опитаних (24,3%) не змогли визначитися з відповіддю на це питання;
- практично половина опитаних (50,9%) відмітили, що *вони могли б собі дозволити витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) у разі необхідності*, натомість третина респондентів (30,2%) зазначив про відсутність у нього можливості оплатити послуги професійного юриста.

Наступним чинником, який впливає на загальну оцінку якості роботи суду та досліджувався в рамках даного дослідження є **зручність та комфортність перебування у суді**.

Оцінка **зручності та комфортності перебування у суді** визначається за показниками, представленими на рис. 2.4.

Чи є характерним для приміщення Апеляційного суду Чернігівської області

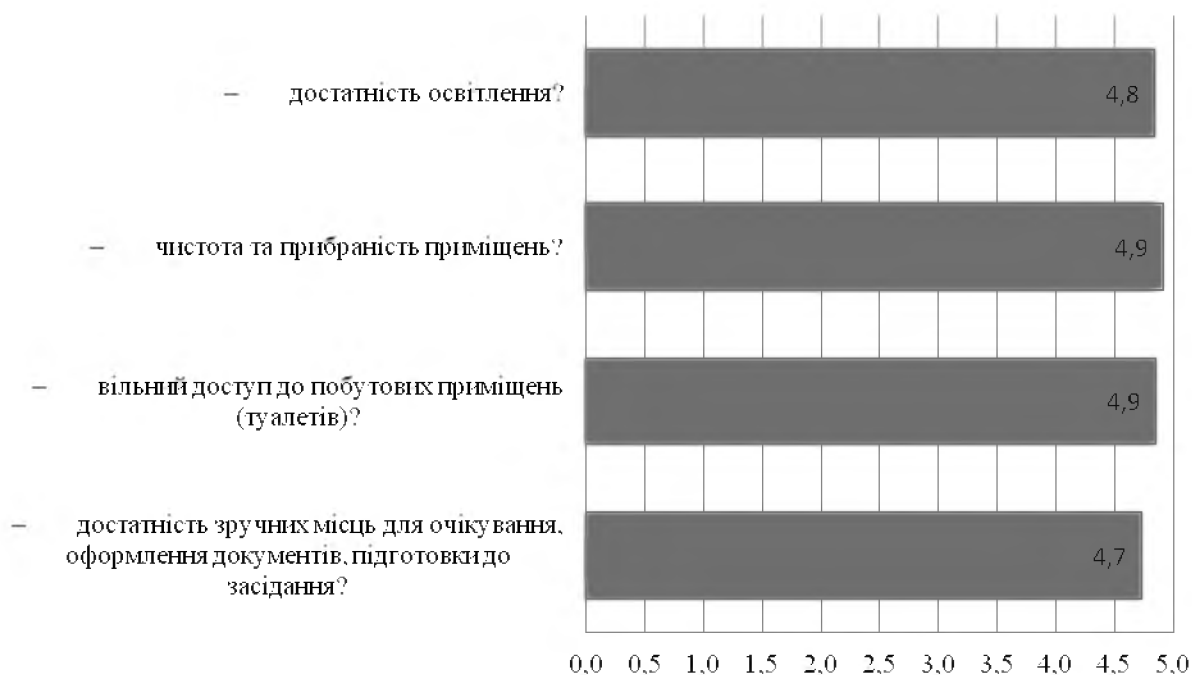


Рис. 2.4. Зручність та комфортність перебування у суді (середнє значення за 5-бальною шкалою)

Дані, які представлені на рис. 2.4., дозволяють зробити висновок про позитивну оцінку (4,8 бали) зручності та комфортності перебування в Апеляційному суді Чернігівської області. Основні висновки за результатами аналізу показників є такими:

- на запитання щодо того, чи *є характерним для приміщень суду достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання* відповідь «цілком так» надали абсолютна більшість респондентів (70,3%), однак кожен десятий респондент (9,9%) не зміг визначитися із відповіддю на дане питання;
- переважна більшість респондентів (понад 80,0%) відзначили цілком *вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)*, визнали цілковиту *чистоту та прибраність приміщень суду*, зазначили про *достатність освітлення в приміщенні суду*.

Слід зауважити, що під час надання відповідей на питання, які стосуються дослідження виміру «Зручність та комфортність перебування у суді» респондентами жодного разу не зазначено варіанти відповідей «цілком ні» та «скоріше ні».

Наступним чинником, який впливає на загальну оцінку якості роботи суду є **повнота та ясність інформації**.

Оцінка **повнота та ясності інформації** у суді визначається за показниками, представленими на рис. 2.5.

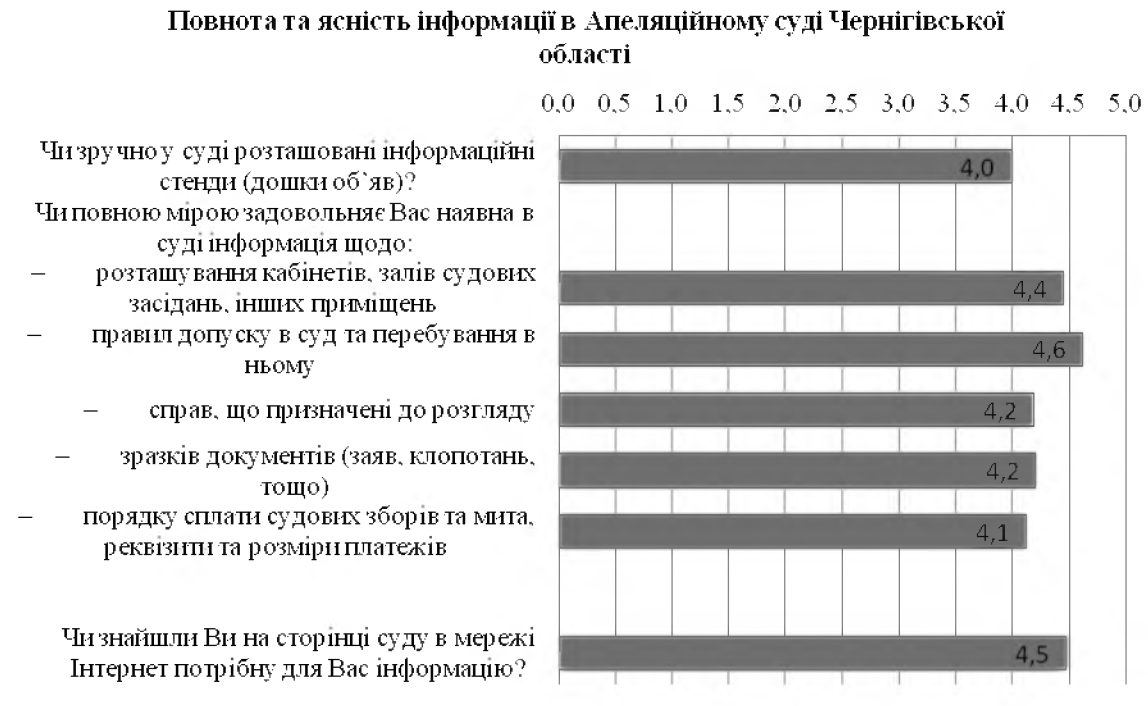


Рис. 2.5. Повнота та ясність інформації у суді (середнє значення за 5-бальною шкалою)

Дані, які представлені на рис. 2.5., дозволяють зробити висновок про високу позитивну оцінку (4,3 бали) повноти та ясності інформації в Апеляційному суді Чернігівської області. Основні висновки за результатами аналізу показників є такими:

- на запитання щодо того, **чи зручно в суді розташовані інформаційні стенди (дошки об'яв)** більше половини опитаних (61,2%) надали позитивну відповідь;
- переважну більшість респондентів **повною мірою задовольняє наявна в суді інформація щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень** (81,9%) та інформація щодо **правил допуску в суд та перебування в ньому** (82,0%),
- більша половина респондентів (63,9%) відмітили, що їх «скоріше так» та «цілком так» **задовольняє наявна в суді інформація щодо справ, що призначені до розгляду;**
- більше половини відвідувачів (62,1%) зауважили, що їх **повною мірою (скоріше так і цілком так) задовольняє наявна в суді інформація щодо зразків документів (заяв, клопотань, тощо);**
- практично кожного другого відвідувача (56,7%) **повною мірою задовольняє наявна в суді інформація щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів,** проте практично третина респондентів (27,9%) не змогли дати відповідь на це питання;

- трохи менше половини відвідувачів суду (45,0%) *користувалися сторінкою суду в мережі Інтернет*. Серед них більшість відвідувачів (86%) *знайшли на сторінці суду в мережі Інтернет потрібну інформацію*.

Чинником, який впливає на загальну оцінку якості роботи суду та досліджувався в рамках даного проекту є також «**сприйняття роботи працівників апарату суду**».

Оцінка **сприйняття роботи працівників апарату суду** визначається за показниками, представленими на рис. 2.6.



Рис. 2.6. Сприйняття роботи працівників апарату суду (середнє значення за 5-бальною шкалою)

Дані, які представлені на рис. 2.6., дозволяють зробити висновок про позитивну оцінку (від 4,3 балів) роботи працівників апарату Апеляційного суду Чернігівської області. Основні висновки за результатами аналізу показників є такими:

- на запитання щодо того, *чи працівники суду працювали старанно та не припустилися помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків* більше половини опитаних (65,7%) надали позитивну відповідь, водночас 7,2% респондентів зазначили, що такі випадки траплялися;
- понад 74,0% респондентів підтвердили, що при спілкуванні з ними працівники апарату суду *виявили такі риси: доброзичливість, повага, бажання допомогти*, а також продемонстрували *професіоналізм та знання своєї справи* ;
- також майже три чверті відвідувачів (72,0%) зазначили, що при спілкуванні з ними працівники апарату суду проявили *однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу*.

Наступним чинником, який впливає на загальну оцінку якості роботи суду та досліджувався в рамках даного проекту є **дотримання термінів судового розгляду**.

Оцінка **дотримання термінів судового розгляду** визначається за показниками, представленими на рис. 2.7.

Дотримання термінів судового розгляду Апеляційним судом Чернігівської області

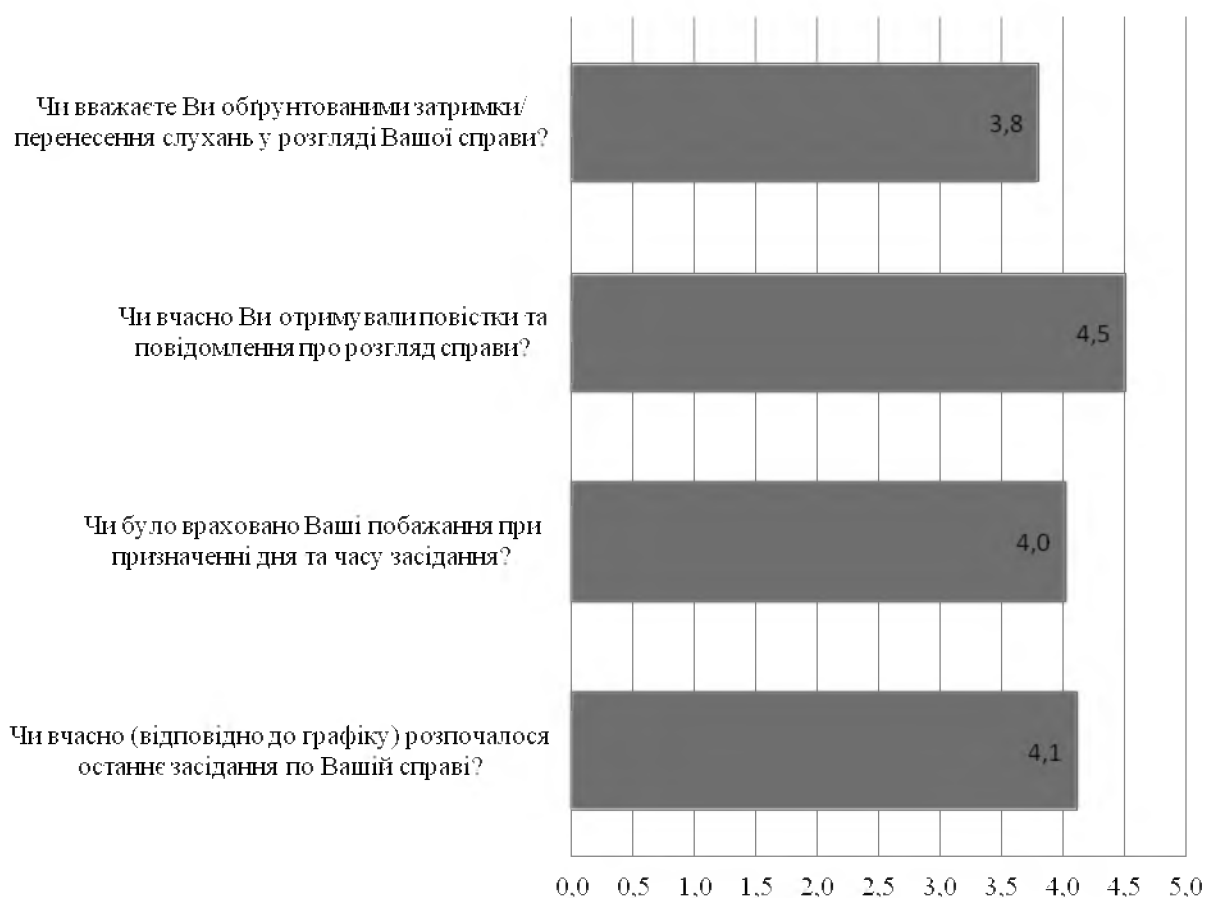


Рис. 2.7. Дотримання термінів судового розгляду (середнє значення за 5-бальною шкалою)

Дані, які представлені на рис. 2.7., дозволяють зробити висновок про позитивну оцінку (4,1 бали) дотримання термінів судового розгляду у Апеляційному суді Чернігівської області. Основні висновки за результатами аналізу показників є такими:

- на запитання щодо того, **чи вчасно (відповідно до графіку) розпочалося останнє засідання по Вашій справі** більше половини опитаних (77,4%) надали позитивну відповідь;
- половина респондентів (52,5%) підтвердили, що **було враховано їх побажання при призначенні дня та часу засідання**, при цьому практично чверть опитаних (27,9%) не змогли дати відповідь на це питання;
- переважна більшість відвідувачів (85,6%) зазначили, що **вчасно отримували повістки та повідомлення про розгляд справи**;
- половина відвідувачів суду (51,5%) вважає **обґрунтованими затримки/перенесення слухань у розгляді справи**, при цьому трохи менше чверті опитаних (21,6%) не змогли дати відповідь на це питання.
- Важливим чинником, який впливає на загальну оцінку якості роботи суду та досліджувався в рамках даного проекту є **сприйняття роботи судді**.
- Оцінка **сприйняття роботи судді** визначається за показниками, представленими на рис. 2.8.

Сприйняття роботи судді Апеляційного суду Чернігівської області

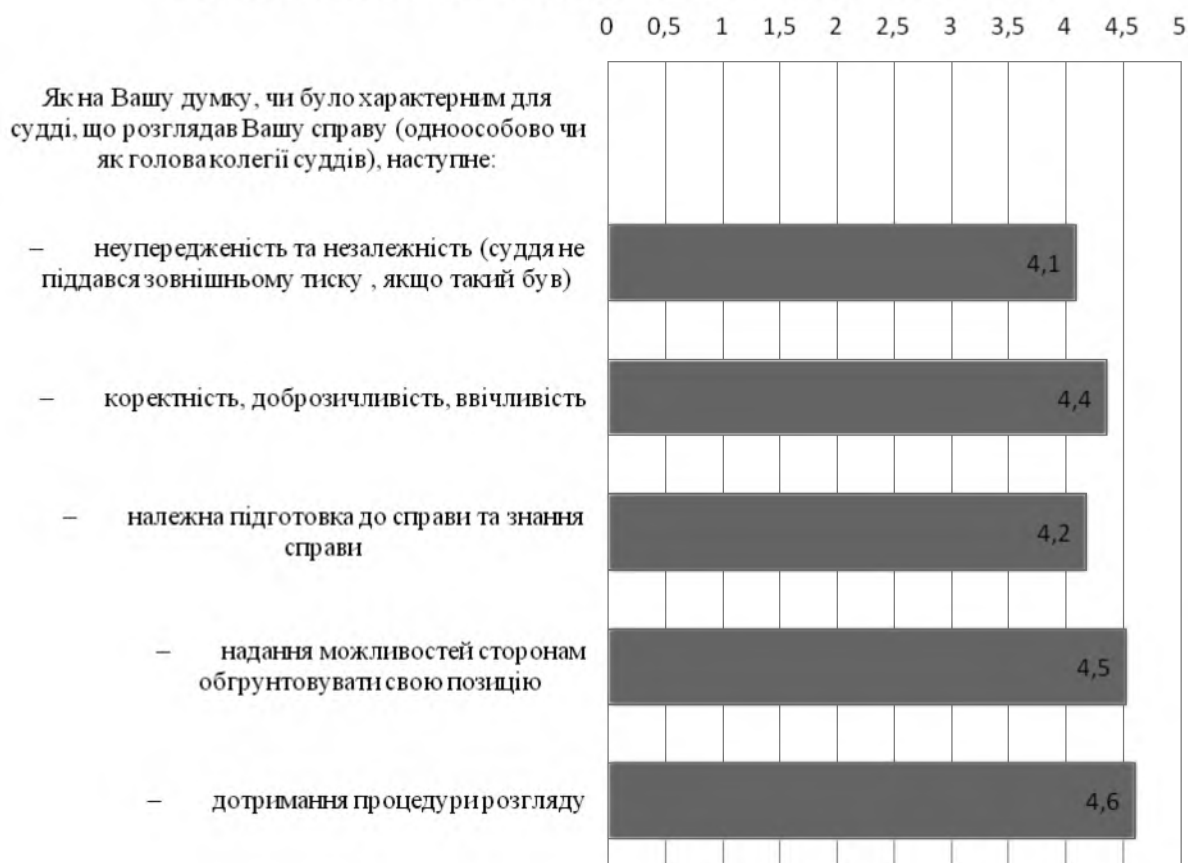


Рис. 2.8. Сприйняття роботи судді (середнє значення за 5-бальною шкалою)

Дані, які представлені на рис. 2.8., дозволяють зробити висновок про позитивну оцінку (4,4 бали) сприйняття роботи судді Апеляційного суду Чернігівської області. Основні висновки за результатами аналізу показників є такими:

- на запитання щодо того, *чи було характерним для судді, що розглядав справу (одноособово чи як голова колегії суддів) неупередженість та незалежність (суддя не піддався зовнішньому тиску, якщо такий був)* більше половини опитаних (64,9%) надали позитивну відповідь, натомість негативну відповідь надали 9,3% відвідувачів, практично кожен десятий респондент (12,4%) не зміг визначитися з відповіддю на це запитання;
- більшість відвідувачів (близько 70,0%) зазначили, що для *судді, який розглядав справу були характерним коректність, доброзичливість, ввічливість та суддя надав можливість сторонам обґрунтувати свою позицію*, натомість негативну оцінку за цими питаннями надали 4,1% та 2,0% респондентів відповідно;
- більше половини респондентів (67,0%) вважає, що для *судді, який розглядав справу були характерним належна підготовка до справи та знання справи*, натомість 8,3% опитаних надали негативні оцінки;
- більшість опитаних (84,5%) зазначили, що для *судді, який розглядав справу було характерним дотримання процедури розгляду*, при цьому лише 1,0% висловили протилежну думку.

Черговим важливим чинником, який впливає на загальну оцінку якості роботи суду та досліджувався в рамках даного проекту є **судове рішення**.

Оцінка **судового рішення** визначається за показниками, представленими на рис. 2.9.

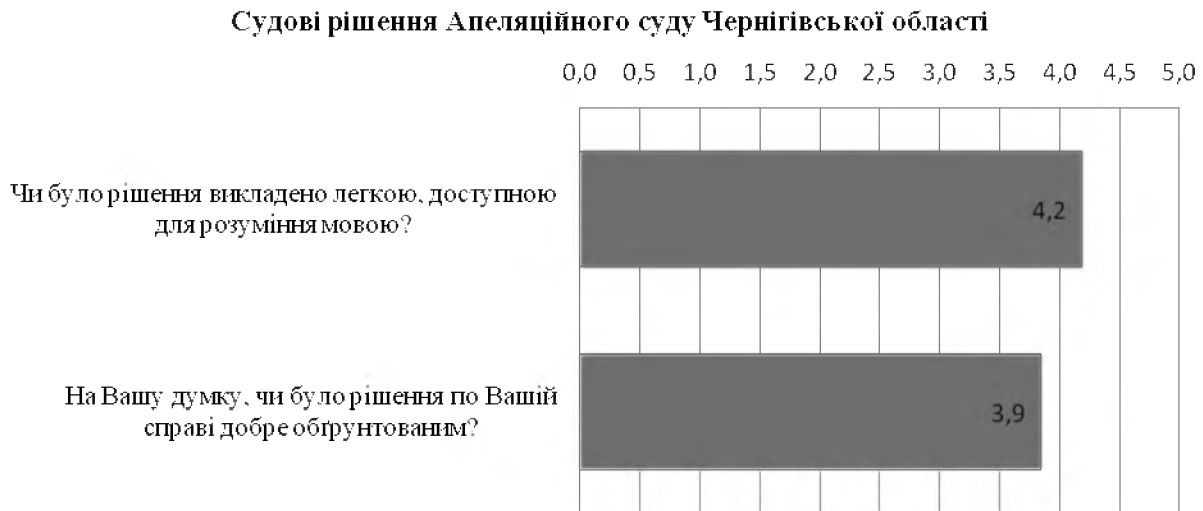


Рис. 2.9. Судове рішення (середнє значення за 5-бальною шкалою)

Дані, які представлені на рис. 2.9., дозволяють зробити висновок про в цілому позитивну оцінку (4,1 бали) судових рішень Апеляційного суду Чернігівської області. Основні висновки за результатами аналізу показників є такими:

- на запитання щодо того, **чи рішення по Вашій справі було на Вашу користь** більше половини опитаних (58,3%) надали позитивну відповідь, практично чверть опитаних (22,2%) надали негативну відповідь, п'ята частина респондентів (19,4%) відмовилися надати відповідь на це питання;
- практично кожен п'ятий відвідувач суду (19,4%), розгляд справи якого завершений, **планує оскаржувати рішення по своїй справі**, натомість більше половини респондентів (61,1%) цього робити не планують, практично п'ята частина респондентів (19,4%) не змогли визначитися з відповіддю на це питання;
- більше половини респондентів (61,1%) **отримали повний текст рішення по своїй справі**, п'ята частина відвідувачів суду (22,2%) надали негативну відповідь на це запитання, 16,7% респондентів не змогли надати відповідь на це запитання;
- половина опитаних (50%) повідомила, **вчасно отримала повний текст рішення по своїй справі**, практично десята частина респондентів (11,1%) надали негативну відповідь і трохи більше третини відвідувачів (38,9%) не змогли надати відповідь на це запитання;
- половина опитаних (55,6%) зазначили, що **рішення суду було викладено легкою, доступною для розуміння мовою**, лише 2,8% опитаних надали негативну відповідь або взагалі не міг визначитися із відповіддю на це питання;
- половина опитаних (50%) повідомили, що **рішення по справі було добре обґрунтованим**, 5,6% респондентів надали негативну відповідь на це питання.

2.3. Пропозиції респондентів щодо підвищення якості роботи суду.

Аналіз важливості вимірів якості роботи суддівської гілки влади з точки зору відвідувачів Апеляційного суду Чернігівської області наведений на Рис. 2.10.



Рис. 2.10. Аналіз важливості вимірів якості роботи суддівської гілки влади з точки зору відвідувачів Апеляційного суду Чернігівської області (в порядку важливості від 1 – найбільш важливий вимір якості (слід покращувати в першу чергу) до 6 - найменш важливий вимір якості)

Аналіз одержаних показників показує, що на думку відвідувачів Апеляційного суду Чернігівської області **найважливішим виміром є якість роботи судді** (57,7% опитаних вважають його найважливішим).

На **2 місці** за ступенем важливості відвідувачами суду була зазначена **якість роботи працівників апарату суду** (44,1% респондентів поставили цей вимір якості на другу позицію за важливістю).

Зручність та комфортність перебування в Апеляційному суду Чернігівської області забезпечується найкраще, тому потребує покращання в останню чергу.

Під час обробки інформації, яка була одержана від відвідувачів Апеляційного суду Чернігівської області під час відповіді на питання щодо **конкретних змін, які необхідні для покращення роботи цього суду сьогодні**, ми отримали як абсолютно позитивні відповіді на кшталт «*все влаштовує*», «*чудовий суд*», так і пропозиції, які відображають погляди пересічного українця, пов'язані із низьким рівнем довіри до судової гілки влади. Перелік отриманих відповідей, згрупований за вимірами якості наведений нижче.

Найменування виміру якості роботи суду	Перелік пропозиції респондентів щодо змін, які необхідно запровадити в суді
Сприйняття роботи судді	<ul style="list-style-type: none"> - підвищення рівня поваги суддів до учасників процесу; - підвищення рівня уваги суддів до виступів учасників процесу та наданих ними доказів; - посилення відповідальності суддівського корпусу за необґрунтовані та незаконні рішення; - проведення переатестації суддів.
Дотримання термінів судового розгляду	<ul style="list-style-type: none"> - зменшення строків проведення відповідних судових засідань та справи в цілому; - своєчасність явки суддівського корпусу в призначені судові засідання.
Повнота та ясність інформації	<ul style="list-style-type: none"> - розміщення інформаційних стендів ближче до входу в будівлю, збільшення шрифту письмової інформації, яка на них розміщена; - завчасне інформування у письмовому вигляді щодо № залу судового засідання.
Зручність та комфортність перебування в суді	<ul style="list-style-type: none"> - збільшити кількість стільців для очікування в коридорах; - розмістити в приміщенні суду дзеркала; - змінити місця розташування стола державного обвинувачення і захисника в залі суду; - обладнати кімнату для спілкування адвокатів з клієнтами.
Доступність суду	<ul style="list-style-type: none"> - поліпшення умов для людей з обмеженими фізичними можливостями

Аналіз додаткових питань.

Під час проведення фокус - груп за пропозиціями працівників пілотних судів до анкети був включений ряд додаткових питань, результати оцінювання за яким наведені на Рис. 2.11.

Додаткові питання, які були включені до анкети за пропозицією учасників проекту

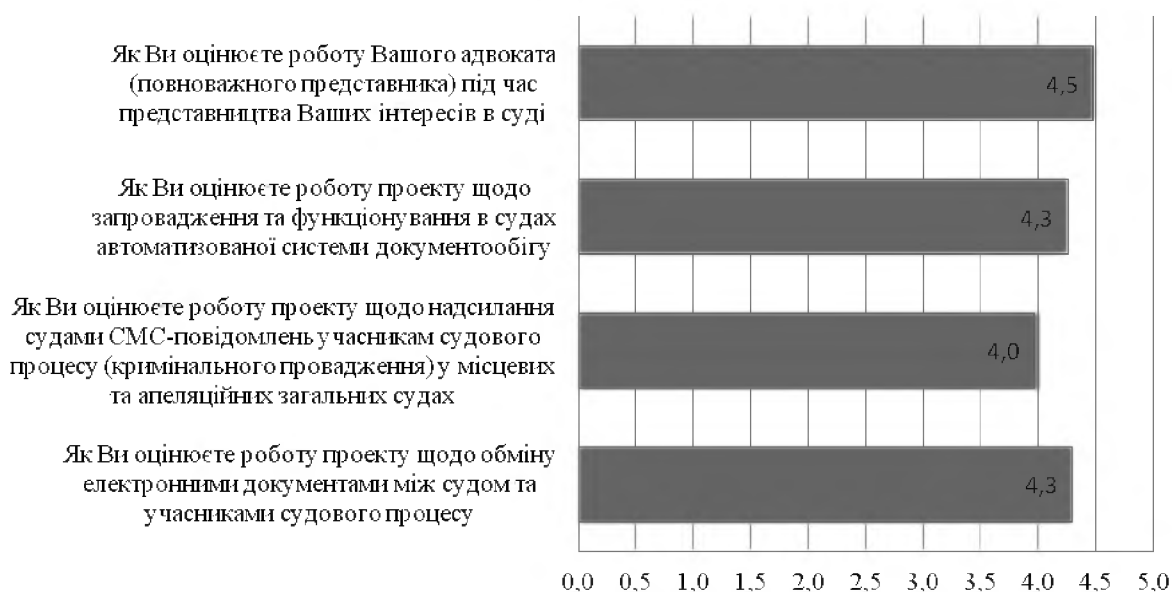


Рис. 2.11. Результати опитування за додатковими питаннями, включеними до анкети за пропозиціями працівників пілотних судів (середнє значення за 5-бальною шкалою)

В результаті аналізу одержаних даних були отримані наступні результати:

- практично половина респондентів (54%) позитивно *оцінює роботу проекту щодо обміну електронними документами між судом та учасниками судового процесу*, при цьому трохи більше третини опитаних (34,2%) не змогли визначитися з відповіддю на це запитання;
- трохи менше половини опитаних (48,6%) позитивно оцінила *роботу проекту щодо надсилання судами SMS - повідомлень учасникам судового процесу (кримінального провадження) у місцевих та апеляційних загальних судах*, 15,3% надали негативну оцінку, практично третина опитаних (31,5%) не змогли визначитися з відповіддю на це запитання;
- більша половина опитаних (59,4%) *роботу проекту щодо запровадження та функціонування в судах автоматизованої системи документообігу* оцінила позитивно, при цьому 29,7% відвідувачів не змогли визначитися з відповіддю на це запитання;
- лише п'ята частина респондентів (21,6%) *позитивно оцінили роботу адвоката (повноважного представника) під час представництва інтересів в суді*, більша половина опитаних (66,7%) не змогли визначитися з відповіддю на це запитання;
- більшість відвідувачів суду (60,4%) вважають, що *на розгляд справи та кінцеве рішення по ній акції протести громадськості, які дедалі частіше проводяться під будівлями судів*, вирішального впливу не мають, натомість трохи більше третини респондентів (39,6%) вважають, що акції протесту можуть вплинути на служителів Феміди під час виконання службових обов'язків.

2.4. Висновки та рекомендації.

Отримані в ході опитування дані свідчать про загалом позитивну оцінку відвідувачами якості роботи Апеляційного суду Чернігівської області: більше половини респондентів (69,3%) позитивно оцінили якість роботи суду, лише менше десятої частини відвідувачів (9%) негативно висловились щодо якості роботи суду.

Як свідчить аналіз окремих вимірів якості роботи суду найбільш високо відвідувачі суду оцінили зручність та комфортність перебування в суді (середній бал оцінювання по окремих індикаторам склав 4,8), найбільш критично була оцінена якість роботи суду в частині судового рішення.

Якість роботи судді – це вимір, який, на думку відвідувачів, слід покращувати в першу чергу.

Разом з тим, незважаючи на достатньо високі середні бали зазначених вимірів якості роботи суду, саме щодо зручності і комфортності перебування в суді та сприйняття роботи судді, було отримано значну кількість пропозицій від відвідувачів, які на їх погляд, необхідні для покращення роботи суду сьогодні (5 та 8 пропозицій відповідно).

Проаналізувавши одержану в ході опитування інформацію вважаємо за доцільне надати Апеляційному суду Чернігівської області наступні рекомендації.

Доступність суду:

1. Поліпшення умов для людей з особливими потребами (в першу чергу встановлення додаткових пандусів для пересування по сходам в середині приміщення суду).

Зручність та комфортність перебування в суді:

Збільшити в коридорах кількість стільців для очікування.

2. Облаштувати дзеркало на першому поверсі безпосередньо поряд зі входом в будівлю суду.

3. Виділити та облаштувати кімнату для спілкування адвокатів з клієнтами.

4. Змінити в залах судових засідань розташування столів обвинувачення та захисту, з метою надання останньому можливості знаходитись поряд з особою, яка обвинувачується у вчиненні злочину.

5. Прискорити заходи щодо заміни в залах судових засідань металового огороження для підсудних, які перебувають під вартою, на огороження із скла.

Дотримання термінів судового розгляду:

1. Під час розробки щоденних графіків судових засідань, максимально враховувати факти можливої зайнятості суддів в інших судових колегіях та повноважних представників сторін в інших судових процесах.

Повнота та зрозумілість інформації:

1. Розмістити (змінити місце розташування) інформаційні стенди (в першу чергу з інформацією про перелік справ, які призначені до розгляду) на першому поверсі суду, безпосередньо поряд зі входом в будівлю суду.

2. Збільшити розмір шрифту друкованих матеріалів, розміщених на інформаційних стендах.

3. Розмістити найактуальніші матеріали на інформаційних стендах суду шрифтом Брайля.

4. До тексту повістки про виклик до суду включити інформацію про № зали, в якому буде відбуватися судове засідання.

Сприйняття роботи судді:

1. Запровадити для суддівського корпусу систематичні семінари за участю професійних психологів для покращення комунікативних навичок спілкування з учасниками судового процесу.

Сприйняття роботи працівників апарату суду:

1. Запровадити для працівників апарату суду систематичні семінари за участю професійних психологів для покращення комунікативних навичок спілкування з учасниками судового процесу.

Розділ 3. РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ В ВОЗНЕСЕНСЬКОМУ МІСЬКРАЙОННОМУ СУДІ МИКОЛАЇВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

3.1. Загальна інформація про суд.



Рис. 3.1. Будівля Вознесенського міськрайонного суду Миколаївської області

Вознесенський міськрайонний суд Миколаївської області розташований по вулиці Кібрика, будинок № 11 в місті Вознесенськ.

Приміщення суду побудоване у 1964 році, у 1976 році проведено його реконструкцію та передано для потреб суду. Приміщення (матеріал стін – цегла або ін.), кількість поверхів – 2, технічний стан – належний. Загальна площа приміщення – 400 кв. м, функціонує 5 залів судового процесу.

Вознесенський міськрайонний суд Миколаївської області забезпечений системами відеоконференцзв'язку (2 шт.), технічного фінансування судового процесу (2 шт.), персональними комп'ютерами з програмним забезпеченням (29 шт.), лазерним принтерами (5 шт.), копіювальними апаратами (4 шт.), сканерами (4 шт.), доступом до мережі Інтернет.

Станом на 01.11.2014 штат суду складався з 12 судів та 40 працівників апарату суду. За I півріччя 2014, судом розглянуто 2300 справ (170 кримінальних проваджень, 270 подань слідчих органів, 22 скарги на дії слідчих органів, 758 позовних заяв, 104 заяв про видачу судових наказів, 69 справа окремого проваджень, 907 справ про адміністративні правопорушення), фактичне середньомісячне навантаження на одного суддю складає 32 справи.

Опитування за методологією КГЗ щодо якості роботи суду здійснюється у Вознесенському міськрайонному суді Миколаївської області вперше, в ході дослідження було опитано 111 відвідувачів суду, що є достатньою кількістю для забезпечення репрезентативних результатів.

Соціально-демографічні та процесуальні характеристики учасників судового розгляду

В ході опитування були встановлені соціально-демографічні та процесуальні характеристики відвідувачів Вознесенського міськрайонного суду Миколаївської області, які наведені нижче.

Вік. Найбільшу частину склали респонденти вікової категорії – «26–39 років» (35,1%) та «49–59 років» (27,9%), відвідувачі молодшої вікової категорії (18–25 років) склали 19,8 %, а найменше було найстарших відвідувачів віком 60 років і більше – 17,1%.

Рівень освіти. Поміж респондентів найбільший відсоток становлять особи із повною вищою освітою (42,3%), 29,7% серед опитаних становили респонденти із середньою та неповною середньою освітою і 27,9% – особи із базовою освітою. Менше, ніж у половини респондентів є вища юридична освіта (32,4%).

Стать. Серед опитаних 51,4% складають чоловіки та 48,6% жінки.

Місце проживання. Більша частина опитаних (73,0%) проживає у населеному пункті, де розташований суд, і трохи більше третини опитаних (27,0%) – в іншому населеному пункті.

Процесуальний статус респондентів. Найбільшу кількість опитуваних склали особи, які представляють в суді особисто себе – є позивачами, відповідачами, свідками, потерпілими (68,5%), ті респонденти, які представляють іншу особу – є адвокатом, юрисконсультантом, становлять майже половину від попередніх (27,0%), і лише 4,5 % опитуваних становлять особи, які мають інший процесуальний статус.

Майновий статус. Серед опитуваних більше половини респондентів вважають себе громадянами середнього статку (60,4%), 14,4% осіб – заможним, 8,1% осіб – нижче середнього статку. По 5,4% складають особи із майновими статусами «бідний», «багатий». Не змогли визначитися із відповіддю на запитання щодо майнового статусу 6,3% респондентів.

Наявність попереднього судового досвіду. Більше половини респондентів (52,3%) на момент проведення опитування брали участь в судовому процесі вперше, майже третя частина респондентів (30,6%) 6 разів і більше були учасниками судового процесу, найменша частина опитуваних (17,1%) були учасниками судового процесу 2 – 5 разів.

Вид судового процесу. 3-поміж опитуваних найбільший відсоток осіб беруть участь у цивільному процесі (47,7%), вдвічі менше осіб є учасниками кримінального процесу (23,4%), значно меншою виявилась кількість респондентів-учасників справ про адміністративні правопорушення (10,8%) та учасників адміністративного процесу (7,2%).

Обізнаність з роботою судів та суддів в цілому. Аналіз відповідей респондентів на питання стосовно обізнаності їх з роботою судів і суддів дозволяє зробити висновок, що переважна частина респондентів є цілком або загалом обізнаними з роботою суду (75,6% опитаних), майже не обізнаними є 17,1 % респондентів, і лише кожен 14 респондент зовсім не обізнаний з діяльністю суду.

Загальна оцінка якості роботи суду

Загальна оцінка якості роботи суду проводилася на підставі узагальнення відповідей респондентів на питання «Як Ви оцінюєте якість роботи суду в цілому» (рис.2.2.). При оцінці якості роботи суду використовувалась п'ятибальна шкала, де 1 – дуже погано, 5 – відмінно.

Загальна оцінка якості роботи суду

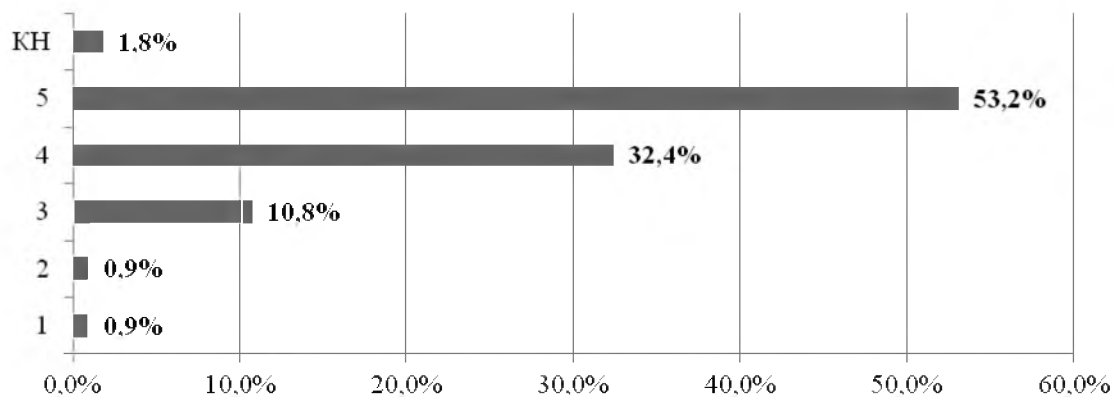


Рис. 3.2. Оцінка якості роботи суду (у відсотках за 5-бальною шкалою)

Як свідчать отримані дані, більшість респондентів (85,6%) оцінюють якість роботи суду позитивно, однак, практично десята частина відвідувачів (9%) негативно висловились щодо якості роботи суду. В той же час 1,8 % респондентів не могли визначитися з відповіддю на це запитання.

Позитивно оцінили якість роботу суду респонденти у віці 26-39 років (28,8%), водночас відвідувачі у віці понад 60 років були найсуворішими при наданні позитивних оцінок (лише 12,6%).

Респонденти, в яких наявна повна вища освіта надали позитивні оцінки якості роботи суду (37,8%), в тому числі 29,7% відвідувачів з вищою юридичною освітою, натомість відвідувачі з середньою та неповною середньою освітою були не дуже щедрими під час надання позитивних оцінок (21,6%).

Жінки були лояльнішими в оцінюванні якості роботи суду, менше половини (45 %) надали позитивні оцінки. Чоловіки були трохи суворішими в оцінюванні якості роботи суду – майже половина опитаних (40,5%) позитивно оцінили якість роботи суду.

Дві третіх опитаних осіб (63%), які представляють особисто себе позитивно оцінили якість роботи суду, натомість аналогічні оцінки якості роботи суду виставили 26,1% всіх опитаних осіб, які представляють інтереси іншої особи.

Найбільш позитивно якість роботи суду оцінили респонденти середнього статку (52,2%) і вони ж були найбільш активними у наданні негативних оцінок (0,9%).

Відвідувачі суду, які беруть участь в цивільному процесі, найпозитивніше оцінили якість роботи суду (43,2%), найменше позитивних оцінок якості роботи суду надали учасники справ про адміністративні правопорушення (9%).

Відвідувачі, **рішення суду по справах яких було винесено на користь іншої сторони**, негативних оцінок якості роботи суду не надали, але й були дещо стриманішими в наданні позитивних оцінок (2,7%).

Практично 66,7% опитаних вважають, що **наявні матеріально-технічні ресурси забезпечують потреби працівників суду для ефективного виконання своїх обов'язків**, лише 25,2% опитуваних надала негативну відповідь.

Очікування та реальні враження від візиту до суду.

Більша частина відвідувачів суду (62,2%) зазначила, **щодо враження від візиту до суду сьогодні відповідають очікуванням**, у 29,7% респондентів враження від візиту до суду сьогодні **краще ніж очікувалися** і лише у 3,6% опитаних відмітило свої **гірші враження від візиту до суду, ніж очікувалося**.

Проведений аналіз показав, що найбільша кількість респондентів, враження яких від візиту до суду відповідають очікуванням, це: жінки та чоловіки (25,2% та 36,9% відповідно), які знаходяться у віці 26-39 та 40-59 років (20,7% та 17,1%), мають базову вищу та повну вищу освіту (16,2% та 29,7% респондентів відповідно) в сфері права (24,3% опитаних), які проживають в населеному пункті, в якому розташований суд (48,6%), представляють в суді інтереси іншої особи (37,8%) та брали участь в судових процесах вперше (27,9%), загалом обізнані із роботою судової системи України (36,9%) та вважають себе середнього статку (31,5%).

Практично третина відвідувачів (31,5%) зауважили, що **якість роботи суду, порівняно з візитом до нього одно-, дворічної давнини залишилася без змін**, десята частина респондентів (10,8%) вважає, що **якість роботи суду покращилися значно**, практично п'ята частина 28,8% відвідувачів суду відмітили **несуттєве покращення якості роботи**, при цьому більше третини опитаних (27%) або надали відповідь **важко сказати або не змогли визначитися із відповіддю** на це питання, при цьому менше відсотка респондентів (1,8%) вважають, що **якість роботи суду дещо погіршилася**.

Серед респондентів, які відмітили значне покращення якості роботи суду, переважну кількість склали особи, які знаходяться у віці 40-59 років (5,4%), мають вищу юридичну освіту (5,4%) та проживають в населеному пункті, в якому розташований суд (7,2%), представляють в суді інтереси іншої особи (6,3%), цілком обізнані з роботою судової системи України (5,4%), 6 та більше разів приймали участь у судових процесах (9%) та вважають себе середнього матеріального статку (12,6%).

3.2. Оцінка якості за окремими вимірами

Загальна оцінка якості роботи суду здійснювалась за 6-ма основними вимірами: доступність суду; зручність та комфортність перебування в суді; повнота та ясність інформації, якість роботи працівників апарату суду; дотримання термінів судового розгляду; якість роботи суддів.

Доступність суду

Як свідчить практика, одним із перших чинників, які впливають на загальну оцінку якості роботи суду, є територіальна **доступність суду**, чи виникає у відвідувача проблеми із пошуком його місцезнаходження, безперешкодно дістатися до приміщення суду громадським транспортом або припаркувати власний автотранспорт.

Оцінка доступності суду визначається за показниками, представленими на рис. 3.3.

Доступність Вознесенського міськрайонного суду Миколаївської області

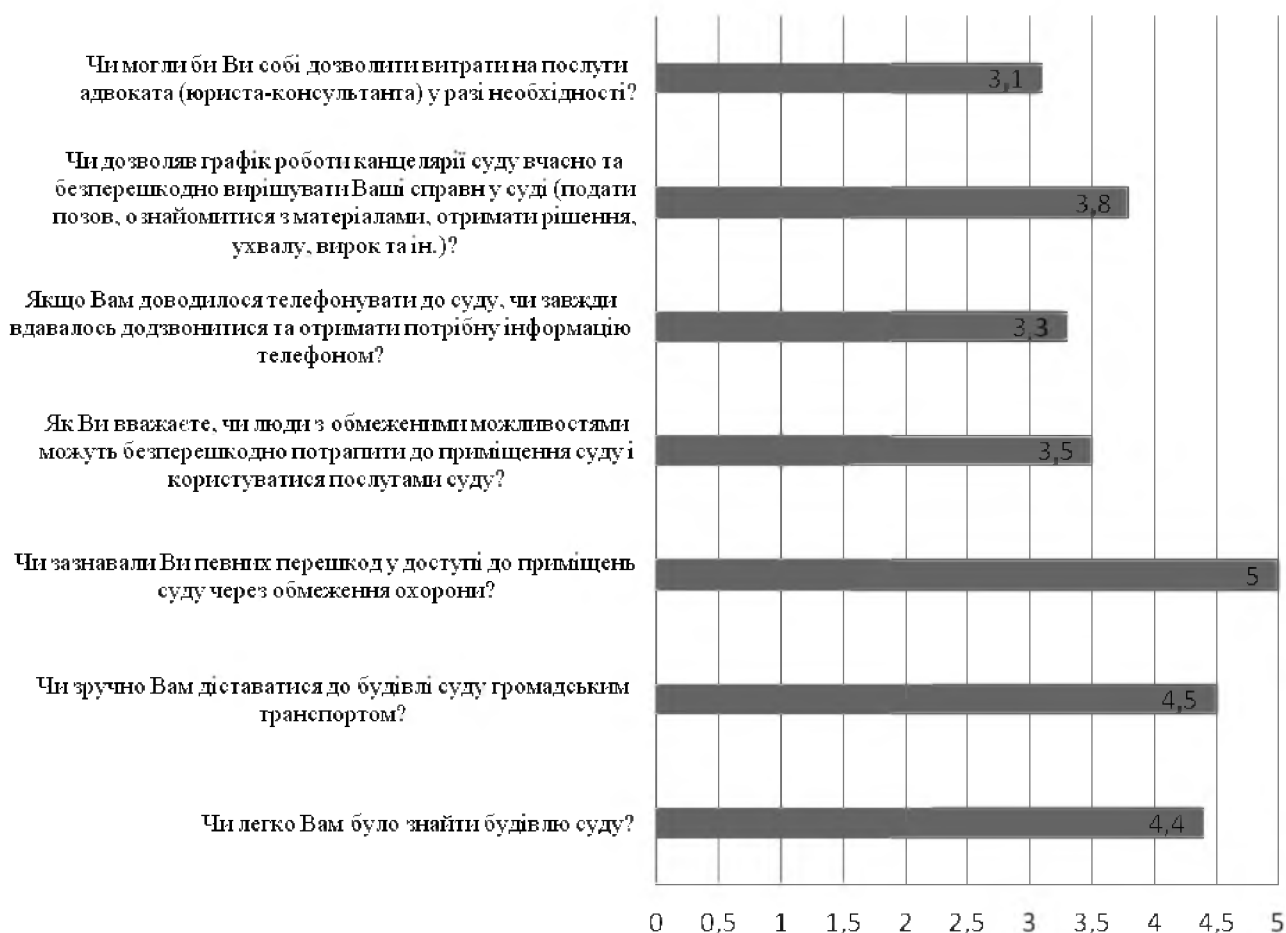


Рис.3.3. Доступність суду (середнє значення за 5-бальною шкалою)

Дані, які представлені на рис. 3.3., дозволяють зробити висновок про в цілому позитивну оцінку (3,9 бали) доступності Вознесенського міськрайонного суду Миколаївської області. Основні висновки за результатами аналізу показників є такими:

- на запитання щодо того, чи **легко було знайти будівлю суду** відповідь «цілком так» надали більшість респондентів (76,6%), лише 0,9% респондентів не змогли визначитися із відповіддю на дане питання;
- більшість респондентів (76,0%) зазначили, що їм було цілком **зручно діставатися до будівлі суду громадським транспортом.**;
- практично кожен другий відвідувач суду (45,9%) вважає, що **люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду**, в той же час лише 0,9% опитаних не змогла оцінити зручності для відвідувачів з обмеженими можливостями і не змогла надати відповідь на це запитання;
- 55,0% респондентів зазначили, що їм **завжди вдавалось додзвонитися до суду та отримати потрібну інформацію телефоном**;

- більша половина опитаних (62,2%) відмітили, що *графік роботи канцелярії суду дозволив вчасно та безперешкодно вирішувати справи у суді (подати позов, ознайомитися з матеріалами, отримати рішення, ухвалу, вирок та ін.)*, при цьому лише 3,6 % опитаних не змогли визначитися з відповіддю на це питання;
- трохи менше половини опитаних (43,2%) відмітили, *що вони могли б собі дозволити витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) у разі необхідності*, натомість кожен третій респондент (39,6%) зазначив про відсутність у нього можливості оплатити послуги професійного юриста.

Наступним чинником, який впливає на загальну оцінку якості роботи суду та досліджувався в рамках даного дослідження є **зручність та комфортність перебування у суді**.

Оцінка **зручності та комфортності перебування у суді** визначається за показниками, представленими на рис. 3.4.

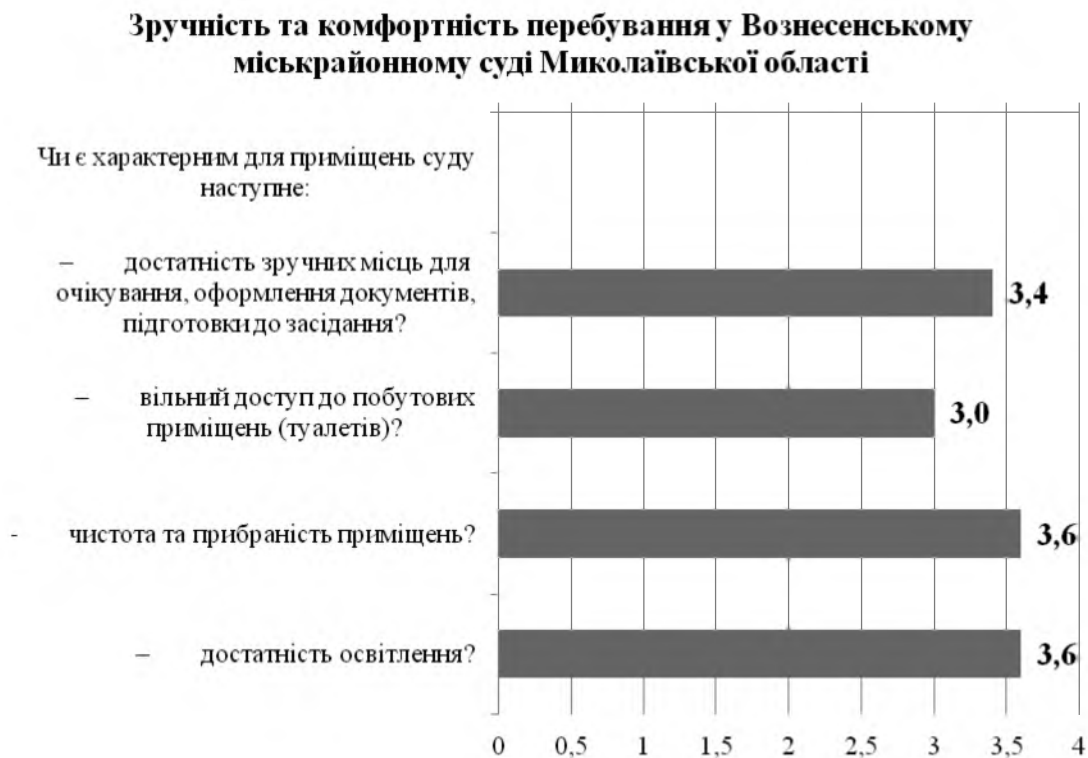


Рис. 3.4. Зручність та комфортність перебування у суді (середнє значення за 5-бальною шкалою)

Дані, які представлені на рис. 3.4., дозволяють зробити висновок про достатньо позитивну оцінку (3,4 бали) зручності та комфортності перебування в Вознесенському міськрайонному суді Миколаївської області. Основні висновки за результатами аналізу показників є такими:

- на запитання щодо того, чи *є характерним для приміщень суду достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання* відповідь «цілком так» надали відносна більшість респондентів (41,4%), в той час лише 0,9% опитаних не змогли визначитися із відповіддю на дане питання;
- понад третю частину респондентів (32,4%) відзначили цілком *вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)*; визнали цілковиту *чистоту та прибраність приміщень суду*; зазначили про *достатність освітлення в приміщенні суду*.

Ще одним чинником, який впливає на загальну оцінку якості роботи суду та досліджувався в рамках даного проекту є **повнота та ясність інформації**.

Оцінка повнота та ясності інформації у суді визначається за показниками, представленими на рис. 3.5.

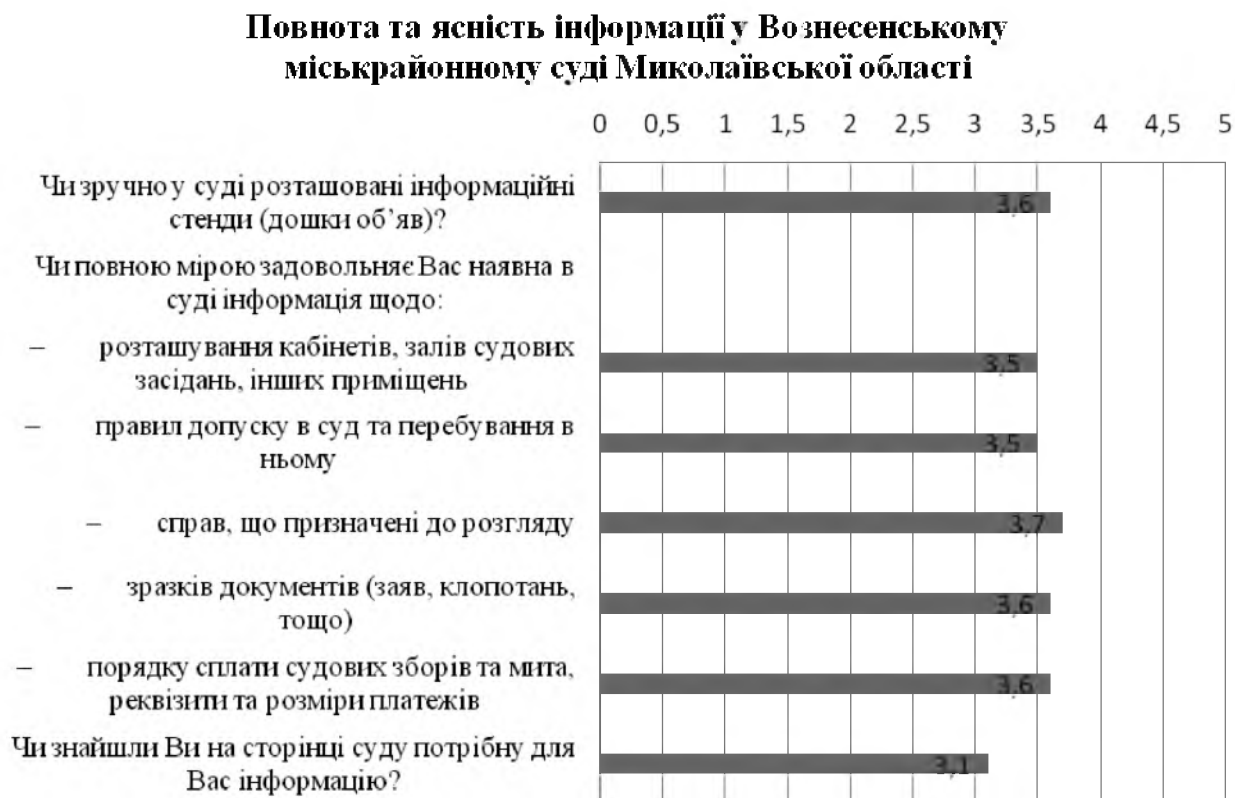


Рис. 3.5. Повнота та ясність інформації у суді (середнє значення за 5-бальною шкалою)

Дані, які представлені на рис. 3.5., дозволяють зробити висновок про досить позитивну оцінку (3,5 бали) повноти та ясності інформації в Вознесенському міськрайонному суді Миколаївської області. Основні висновки за результатами аналізу показників є такими:

- на запитання щодо того, **чи зручно у суді розташовані інформаційні стенди (дошки об'яв)** більше половини опитаних (63,1%) надали позитивну відповідь;
- більше половини респондентів (59,4%) **повною мірою задовольняє наявна в суді інформація щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень та інформація щодо правил допуску в суд та перебування в ньому** (59,4%);
- дві третіх респондентів (63,1%) відмітили, що їх «скоріше так» та «цілком так» **задовольняє наявна в суді інформація щодо справ, що призначені до розгляду**;
- 60,4% респондентів зауважили, що їх **повною мірою задовольняє наявна в суді інформація щодо зразків документів (заяв, клопотань, тощо)**;
- практично кожного другого відвідувача (58,6%) **повною мірою задовольняє наявна в суді інформація щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів**, проте практично двадцята частина респондентів (5,4%) не змогли дати відповідь на це питання;
- трохи більше третини відвідувачів суду (35,1%) **користувалися сторінкою суду в мережі Інтернет**. Серед них більша половина відвідувачів (51,3%) **знайшли на сторінці суду в мережі Інтернет потрібну інформацію**

Черговим чинником, який впливає на загальну оцінку якості роботи суду та досліджувався в рамках даного проекту є **сприйняття роботи працівників апарату суду**.

Оцінка **сприйняття роботи працівників апарату суду** визначається за показниками, представленими на рис. 3.6.

Сприйняття роботи працівників апарату Вознесенського міськрайонного суду Миколаївської області

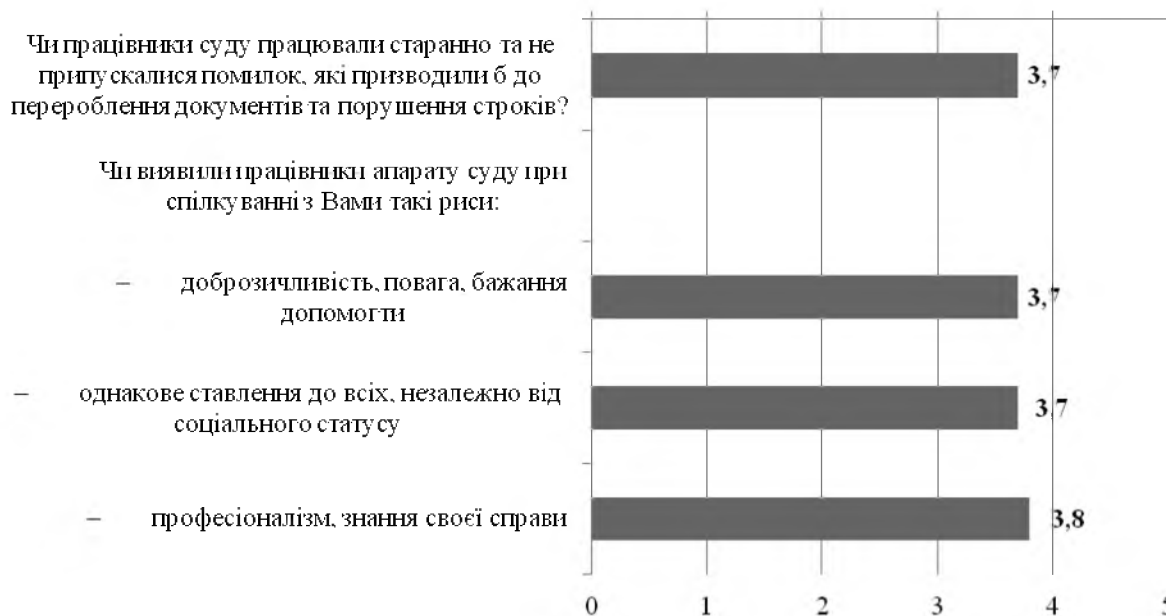


Рис. 3.6. Сприйняття роботи працівників апарату суду (середнє значення за 5-бальною шкалою)

Дані, які представлені на рис. 3.6., дозволяють зробити висновок про позитивну оцінку (3,7 бали) роботи працівників апарату Вознесенського міськрайонного суду Миколаївської області. Основні висновки за результатами аналізу показників є такими:

- на запитання щодо того, *чи працівники суду працювали старанно та не припускалися помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків* більше половини опитаних (68,5%) надали позитивну відповідь, водночас 28,8 % респондентів зазначили, що такі випадки траплялися;
- понад 66,7% підтвердили, що при спілкуванні з ними працівники апарату суду *виявили такі риси: доброзичливість, повага, бажання допомогти*, а також продемонстрували *професіоналізм та знання своєї справи.*;
- така ж сама кількість відвідувачів (66,7%) зазначили, що при спілкуванні з ними працівники апарату суду проявили *однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу.*

Наступним чинником, який впливає на загальну оцінку якості роботи суду та досліджувався в рамках даного проекту є **дотримання термінів судового розгляду**.

Оцінка **дотримання термінів судового розгляду** визначається за показниками, представленими на рис.3.7.

Дотримання термінів судового розгляду в Вознесенському міськрайонному суді Миколаївської області

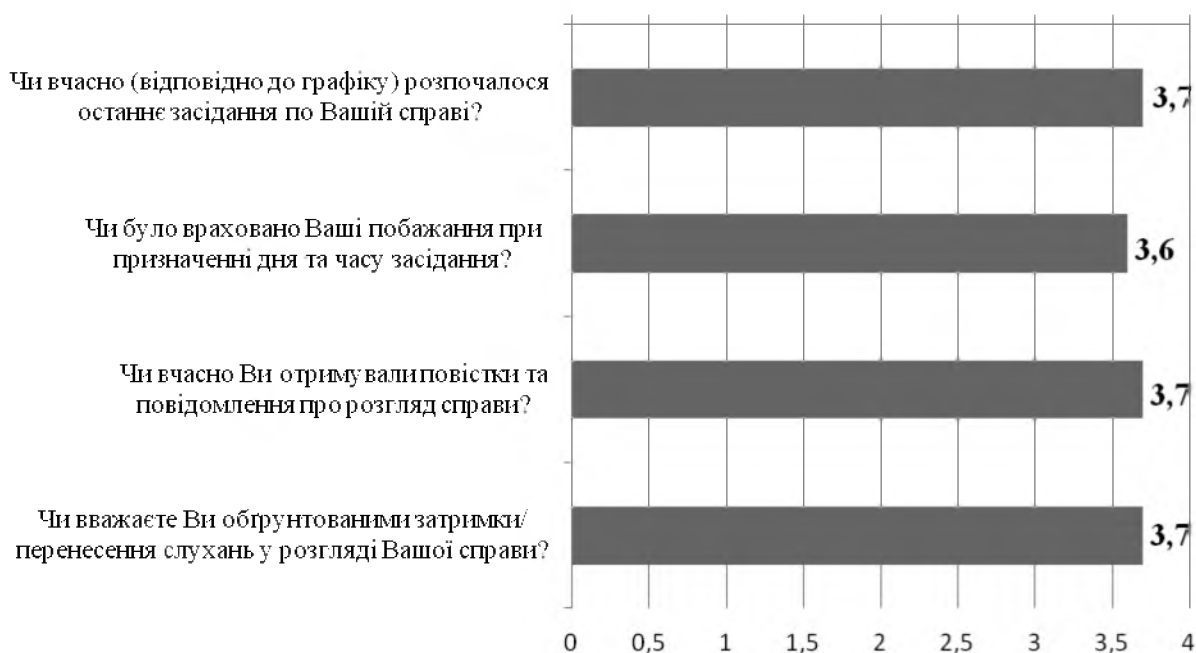


Рис. 3.7. Дотримання термінів судового розгляду (середнє значення за 5-бальною шкалою)

Дані, які представлені на рис. 3.7., дозволяють зробити висновок про позитивну оцінку (3,7 бали) дотримання термінів судового розгляду у Вознесенському міськрайонному суді Миколаївської області. Основні висновки за результатами аналізу показників є такими:

- на запитання щодо того, **чи вчасно (відповідно до графіку) розпочалося останнє засідання по Вашій справі** більша половина опитаних (69,9%) надали позитивну відповідь;
- половина респондентів (64,3%) підтвердили, що **було враховано їх побажання при призначенні дня та часу засідання**;
- практично така ж кількість відвідувачів (67,1%) зазначили, що **вчасно отримували повістки та повідомлення про розгляд справи**;
- майже половина відвідувачів суду (64,4%) вважають **обґрунтованими затримки/перенесення слухань у розгляді справи**, при цьому лише 6,8% не змогли дати відповідь на це питання.

Важливим чинником, який впливає на загальну оцінку якості роботи суду та досліджувався в рамках даного проекту є **сприйняття роботи судді**.

Оцінка **сприйняття роботи судді** визначається за показниками, представленими на рис. 3.8.

Сприйняття роботи судді Вознесенського міськрайонного суду Миколаївської області

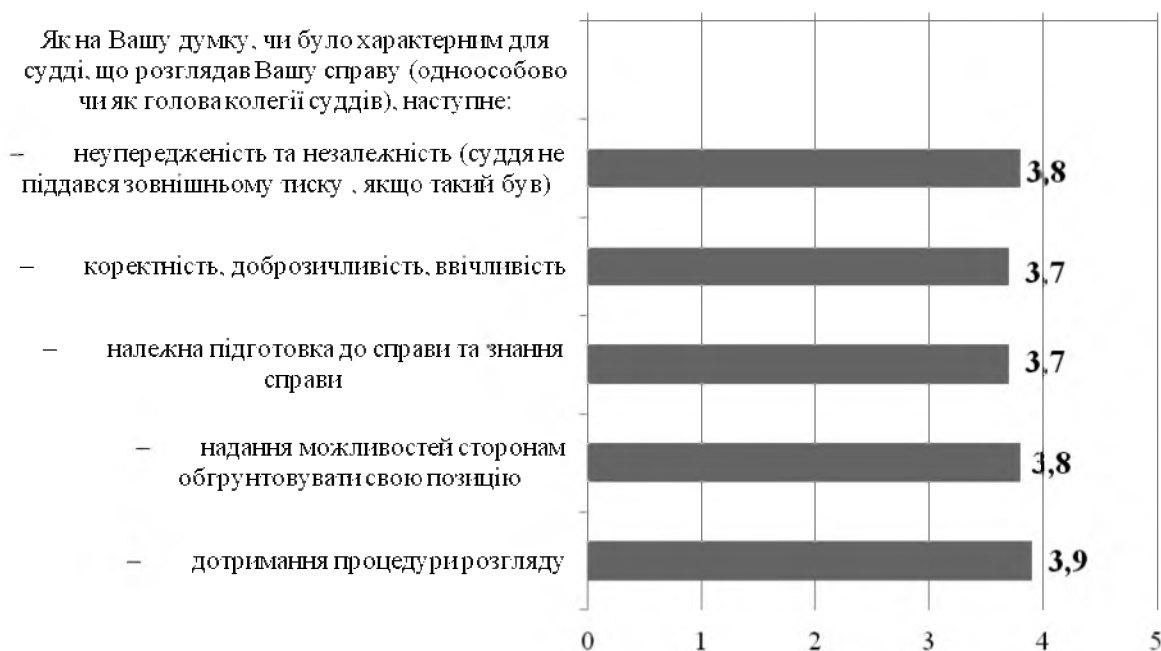


Рис. 3.8. Сприйняття роботи судді (середнє значення за 5-бальною шкалою)

Дані, які представлені на рис. 3.8., дозволяють зробити висновок про достатньо позитивну оцінку (3,8 бали) сприйняття роботи судді Вознесенського суду Миколаївської області. Основні висновки за результатами аналізу показників є такими:

- на запитання щодо того, *чи було характерним для судді, що розглядав справу (одноособово чи як голова колегії суддів) неупередженість та незалежність (суддя не піддався зовнішньому тиску, якщо такий був)* більше половини опитаних (69,8%) надали позитивну відповідь, лише 1,4% респондентів не змогли визначитися з відповіддю на це запитання;
- більше половини відвідувачів (65,7%) зазначили, що для *судді, який розглядав справу були притаманними коректність, доброзичливість, ввічливість*;
- майже така ж кількість респондентів (69,8%) вважає, що для *судді, який розглядав справу були характерним належна підготовка до справи та знання справи*, а також дотримався процедури розгляду;
- більше половини відвідувачів (68,5%) вважають *суддя надав можливість сторонам обґрунтовувати свою позицію*.

Черговим важливим чинником, який впливає на загальну оцінку якості роботи суду та досліджувався в рамках даного проекту є **судове рішення**.

Оцінка **судового рішення** визначається за показниками, представленими на рис. 3.9.

Судові рішення Вознесенського міськрайонного суду Миколаївської області

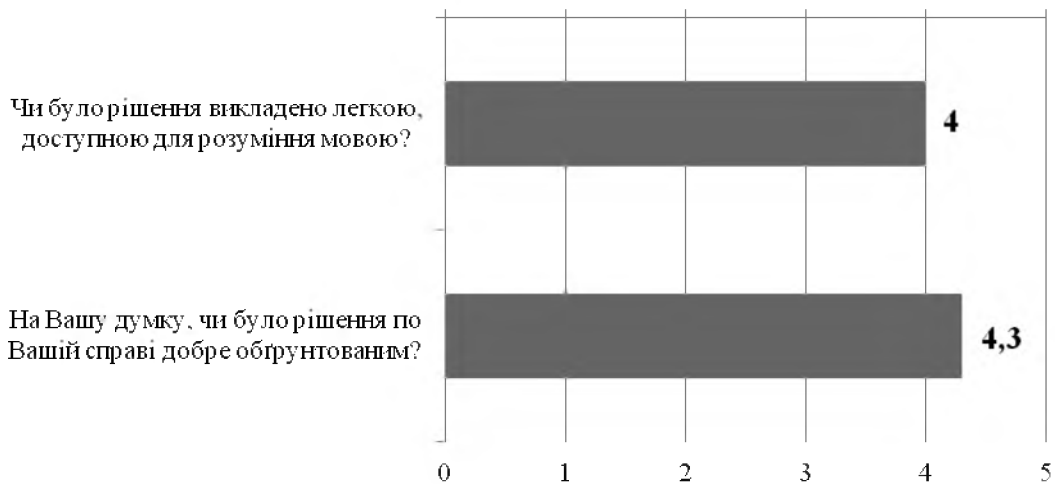


Рис. 3.9. Судові рішення (середнє значення за 5-бальною шкалою)

Дані, які представлені на рис. 3.9., дозволяють зробити висновок про в цілому позитивну оцінку (4,2 бали) судових рішень Вознесенського суду Миколаївської області. Основні висновки за результатами аналізу показників є такими:

- на запитання щодо того, **чи рішення по Вашій справі було на Вашу користь** більше половини опитаних (66,7%) надали позитивну відповідь, десята частина респондентів (11,1%) надали негативну відповідь, практично четверта частина респондентів (22,2%) не змогли визначитися з відповіддю на це питання;
- практично кожен чотирнадцятий відвідувач суду (7,4 %) **планує оскаржувати рішення по своїй справі**, натомість більшість респондентів (74,1%) цього робити не планують, практично п'ята частина респондентів (18,5%) не змогли визначитися з відповіддю на це питання;
- більшість респондентів (74,1%) **отримали повний текст рішення по своїй справі**, лише 7,4 % відвідувачів суду надали негативну відповідь на це запитання, практично четверта частина респондентів (25,9%) не змогли визначитися з відповіддю на це питання;
- більшість опитаних (55,6%) зазначили, що **рішення суду було викладено легкою, доступною для розуміння мовою**, натомість п'ята частина опитаних (18,5%) надали негативну відповідь з цього питання ;
- більшість опитаних (59,3%) повідомили, що **рішення по справі було добре обґрунтованим**, практично кожен десятий відвідувач (11,1%) негативно відповіли на це запитання.

3.3. Пропозиції респондентів щодо підвищення якості роботи суду.

Аналіз важливості вимірів якості роботи суддівської гілки влади з точки зору відвідувачів Вознесенського міськрайонного суду Миколаївської області наведений на рис. 2.10.

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

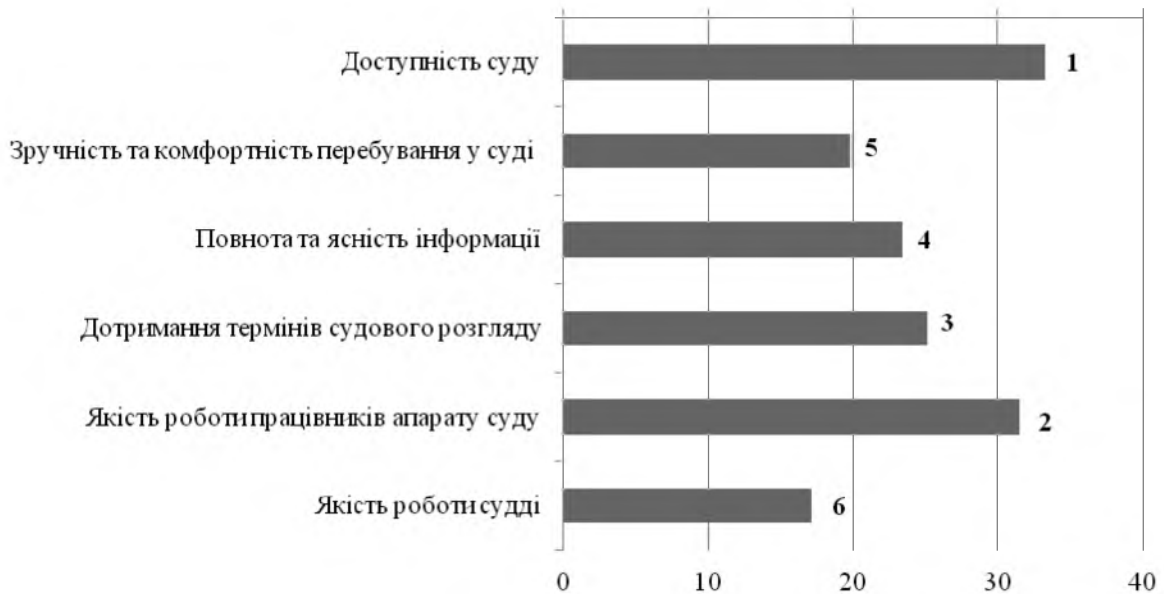


Рис. 2.10. Аналіз важливості вимірів якості роботи суддівської гілки влади з точки зору відвідувачів Вознесенського суду Миколаївської області (в порядку важливості від 1 – найбільш важливий вимір якості (слід покращувати в першу чергу) до 6 – найменш важливий вимір якості)

Аналіз одержаних показників показує, що на думку відвідувачів Вознесенського суду Миколаївської області найважливішим виміром, який потрібно покращувати у суді в першу чергу, **доступність суду** (33,3% опитаних вважають його найважливішим).

На **2 місці** за ступенем важливості відвідувачами суду була зазначена **якість роботи працівників апарату суду** (31,5% респондентів поставили цей вимір якості на другу позицію за важливістю).

Разом з тим, **доступність** Вознесенського районного суду Миколаївської області **забезпечується найкраще**, тому, на думку 29,7 % респондентів, **потребує покращення в останню чергу**. Під час обробки інформації, яка була одержана від відвідувачів Вознесенського суду Миколаївської області під час відповіді на питання щодо **конкретних змін, які необхідні для покращення роботи цього суду сьогодні**, загалом ми отримали небагато конкретних пропозицій. Перелік отриманих відповідей, згрупований за вимірами якості, наведено нижче.

Найменування виміру якості роботи суду	Пропозиції респондентів щодо змін, які необхідно запровадити в суді
Повнота на ясність інформації	- покращити досудову консультацію;
Зручність та комфортність перебування в суді	- кімната для спілкування адвокатів з клієнтами; - бажано нове приміщення; - покращити досудову консультацію; - зробити пункт пропуску для громадян; - встановити кліматичне обладнання.

Аналіз додаткових питань.

Під час проведення фокус - груп за пропозиціями працівників пілотних судів до анкети був включений ряд додаткових питань, результати оцінювання за яким наведені на Рис. 2.11.



Рис. 2.11. Результати опитування за додатковими питаннями, включеними до анкети за пропозиціями працівників пілотних судів (середнє значення за 5-бальною шкалою)

В результаті аналізу одержаних даних були отримані наступні результати:

- практично половина респондентів (55,8%) позитивно *оцінює роботу проекту щодо обміну електронними документами між судом та учасниками судового процесу*, при цьому трохи менше третини опитаних (27,0%) не змогли визначитися з відповіддю на це запитання;
- більше половини опитаних (71,2%) позитивно оцінила *роботу проекту щодо надсилання судами SMS – повідомлень учасникам судового процесу (кримінального провадження) у місцевих та апеляційних загальних судах*, 9% надали негативну оцінку, практично десята частина опитаних (11,7%) не змогли визначитися з відповіддю на це запитання;
- більша половина опитаних (74,8%) *роботу проекту щодо запровадження та функціонування в судах автоматизованої системи документообігу* оцінила позитивно, при цьому майже п'ята частина (18,0%) відвідувачів не змогли визначитися з відповіддю на це запитання;
- третини опитаних (26,1%) *позитивно оцінили роботу адвоката (повноважного представника) під час представництва інтересів в суді*, більша половина опитаних (55,0%) не змогли визначитися з відповіддю на це запитання;
- переважна більшість відвідувачів суду (54,1%) вважають, що *на розгляд справи та кінцеве рішення по ній акції протесту громадськості, які дедалі частіше проводяться під будівлями судів*, вирішального впливу не мають, натомість трохи менше половини респондентів (45,9%) вважають, що акції протесту можуть вплинути на служителів Феміди під час виконання службових обов'язків.

3.4. Висновки та рекомендації.

Отримані в ході опитування дані свідчать про загалом позитивну оцінку відвідувачами якості роботи Вознесенського районного суду Миколаївської області: більше половини респондентів (53,2%) позитивно оцінили якість роботи суду, лише менше десятої частини відвідувачів (1,8%) негативно висловились щодо якості роботи суду. Як свідчить аналіз окремих вимірів якості роботи суду, найбільш високо відвідувачі суду оцінили доступність суду (середній бал оцінювання по окремим індикаторам склав 3,9 бали), найбільш критично була оцінена якість роботи суду в частині судового рішення. Якість роботи судді – це вимір, який, на думку відвідувачів, слід покращувати в першу чергу

Разом з тим, незважаючи на достатньо позитивні середні бали зазначених вимірів якості роботи суду, саме щодо доступності суду було отримано значну кількість пропозицій від відвідувачів, які на їх погляд, необхідні для покращення роботи суду сьогодні.

Проаналізувавши одержану в ході опитування інформацію вважаємо за доцільне надати Вознесенському районному суду Миколаївської області наступні рекомендації.

Доступність суду:

1. Поліпшення умов для людей з особливими потребами (в першу чергу встановлення додаткових пандусів для пересування по сходам всередині приміщення суду).

Зручність та комфортність перебування в суді:

1. Встановити кімнату для спілкування адвокатів з клієнтами;
2. Розглянути можливість перенесення суду у нове приміщення, яке б було більшим за розміром;
3. Обладнати пункт пропуску громадян для зручності допуску в суд відвідувачів.
4. Розглянути можливість обладнання залів судових засідань та місць для очікування відвідувачів суду кліматичним обладнанням.
5. Прискорити заходи щодо заміни в залах судових засідань металового огороження для підсудних, які перебувають під вартою, на огороження із скла.

Повнота та зрозумілість інформації:

1. Розмістити інформаційні стенди (в першу чергу з інформацією про перелік справ, які призначені до розгляду та актуальними зразками процесуальних документів) на першому поверсі суду, безпосередньо поряд зі входом в будівлю суду.

2. Розмістити найактуальніші матеріали на інформаційних стендах суду шрифтом Брайля.

Сприйняття роботи працівників апарату суду:

1. Запровадити для працівників апарату суду систематичні семінари за участю професійних психологів для покращення комунікативних навичок спілкування з учасниками судового процесу.

Сприйняття роботи судді:

1. Запровадити для суддівського корпусу систематичні семінари за участю професійних психологів для покращення комунікативних навичок спілкування з учасниками судового процесу.

Розділ 4. РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ В РОЖИЩЕНЬСЬКОМУ РАЙОННОМУ СУДІ ВОЛИНСЬКОЇ ОБЛАСТІ

4.1. Загальна інформація про суд.



Рис. 4.1. Будівля Рожищенського районного суду Волинської області

Рожищенський районний суд Волинської області розташований по вулиці Грушевського, будинок 4 в місті Рожище Волинської області.

Приміщення суду побудоване у 1982 році, у 2005 році проведено його реконструкцію та передано для потреб суду. Приміщення (матеріал стін – цегла), кількість поверхів – 2; технічний стан – належний. Загальна площа приміщення – 397 кв.м, функціонує 2 зали судових засідань.

Суд забезпечений такими технічними засобами: система відео конференцзв'язку – 1 шт., система технічного фіксування судового процесу 4 шт., комп'ютери персональні з програмним забезпеченням – 15 шт., принтер лазерний – 6 шт., копіювальний апарат – 2 шт., сканер – 1 шт., забезпечений доступом до мережі Інтернет.

Станом на 01.11.2014. штат суду складався з 4 суддів та 19 працівників апарату суду. За I півріччя 2014, судом розглянуто 921 справ, фактичне середньомісячне навантаження на одного суддю складає 40,64 справ.

Опитування за методологією КГЗ щодо якості роботи суду здійснюється в Рожищенський районний суд Волинської області вперше, в ході дослідження було опитано 111 відвідувачів суду, що є достатньою кількістю для забезпечення репрезентативних результатів.

Соціально-демографічні та процесуальні характеристики учасників судового розгляду

В ході опитування були встановлені соціально-демографічні та процесуальні характеристики відвідувачів Рожищенського районний суд Волинської області, які наведені нижче.

Вік. Найбільшу частину склали респонденти вікової категорії – «26–39 років» (43,2%) та «49–59 років» (34,2%), відвідувачі молодшої вікової категорії (18–25 років) склали лише 13,5 %, а практично кожен десятий респондент був у віці старше 60 років.

Рівень освіти. Поміж респондентів найбільший відсоток становлять особи із повною вищою освітою (61,3%), 30,6% становили респонденти із середньою та неповною середньою освітою і лише 7,2% – особи із базовою вищою освітою. Менше половини респондентів мають вищу юридичну освіту (46,8%).

Стать. Серед опитаних 55,9% складають чоловіки та 44,1% жінки.

Місце проживання. Більша частина опитаних (55,9%) проживає в інших населених пунктах, ніж де розташований суд, і трохи менше половини опитаних (44,1%) – в населеному пункті, в якому розташований суд.

Процесуальний статус респондентів. Більша половина респондентів (56,8%) представляють в суді особисто себе – є позивачами, відповідачами, свідками, потерпілими, практично третина (29,7%) представляють іншу особу – є адвокатом, юрисконсультом, і практично кожен сьомий відвідувач (13,5%) має інший процесуальний статус.

Майновий статус. Серед опитуваних більша половина респондентів вважають себе громадянами середнього статку (72,1%), 7,2% осіб вважають себе нижче середнього статку та заможними людьми, практично кожен десятий відвідувач (10,8%) вважає себе бідним. Не змогли визначитися із відповіддю на запитання щодо майнового статусу 2,7% респондентів.

Наявність попереднього судового досвіду. Більше половини респондентів є досвідченими учасниками судових процесів, так 38,7% відвідувачів 6 разів і більше були учасниками судового процесу, 33,3% були учасниками судового процесу 2 – 5 разів і практично для чверті респондентів (27,9%) це був перший судовий процес.

Вид судового процесу. 3-поміж опитуваних найбільший відсоток осіб беруть участь у цивільному процесі (53,2%), практично третина осіб є учасниками кримінального процесу (28,8%), і по 9% відвідувачів є учасниками справ про адміністративні правопорушення та учасників адміністративного процесу.

Обізнаність з роботою судів та суддів в цілому. Аналіз відповідей респондентів на питання стосовно обізнаності їх з роботою судів і суддів дозволяє зробити висновок, що переважна частина респондентів є цілком або загалом обізнаними з роботою суду (83,7% опитаних), зовсім або майже не обізнаними є кожен шостий відвідувач.

Загальна оцінка якості роботи суду

Загальна оцінка якості роботи суду проводилася на підставі узагальнення відповідей респондентів на питання «Як Ви оцінюєте якість роботи суду в цілому» (рис.2.2.). При оцінці якості роботи суду використовувалась п'ятибальна шкала, де 1 – дуже погано, 5 – відмінно.

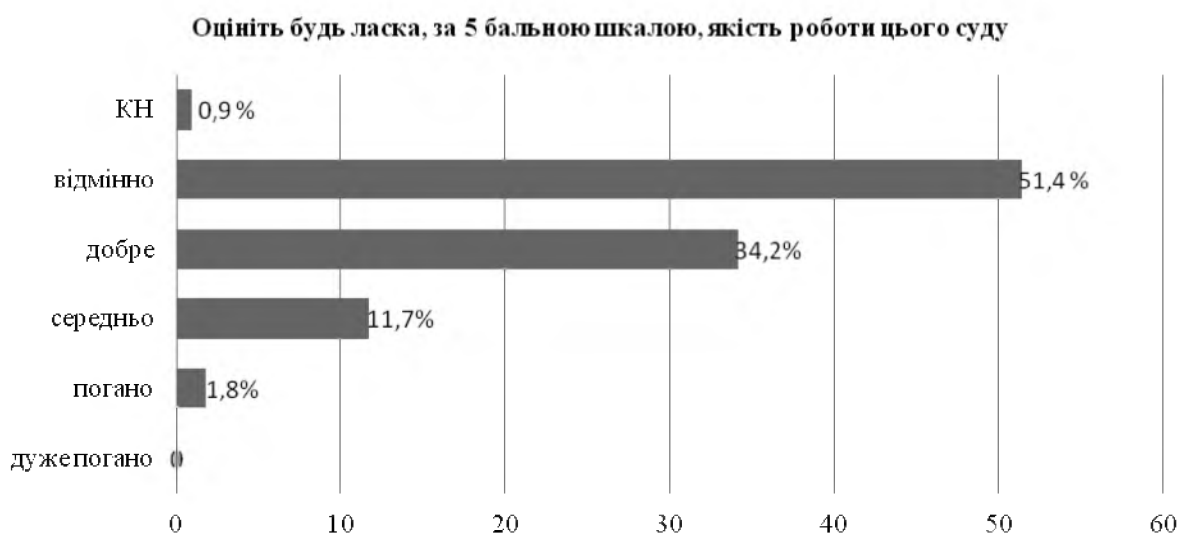


Рис. 4.2. Оцінка якості роботи суду (у відсотках за 5-бальною шкалою)

Як свідчать отримані дані, переважна більшість респондентів (85,6%) оцінюють якість роботи суду позитивно, однак незначна частина відвідувачів (1,8%) негативно висловились щодо якості роботи суду. В той же час, 0,9% респондентів не могли визначитися з відповіддю на це запитання. З урахуванням викладеного, середній бал якості роботи суду склав 4,4 бали.

Найбільш позитивно оцінили якість роботи суду респонденти у віці 26-39 років (23,9%), водночас відвідувачі у цій ж самій віковій категорії поставили найбільше негативних оцінок (1,8%).

Позитивні оцінки якості роботи суду надали респонденти з повною вищою освітою (44,1% %), в тому числі 46,8% відвідувачів з вищою юридичною освітою. Разом із цим, серед респондентів з базовою вищою освітою позитивну оцінку зазначили лише 0,9%.

Чоловіки були лояльнішими в оцінюванні якості роботи суду, практично практично половина з них (46,8%) надали позитивні оцінки. Жінки були дещо суворіші в оцінюванні якості роботи суду – лише більше третини опитаних (38,3%) позитивно оцінили якість роботи суду.

Більше третини осіб (36,9%), які представляють особисто себе (є позивачем/відповідачем/свідком/потерпілим) позитивно оцінили якість роботи суду, натомість аналогічні оцінки якості роботи суду виставили 21,6% осіб, які представляють інтереси іншої особи (є адвокатом, юрисконсультантом).

Найбільш позитивно якість роботи суду оцінили респонденти середнього статку (59,4%) і вони ж разом з особами, які вважають себе нижче середнього рівня статку, були найбільш активними у наданні негативних оцінок (по 0,9%).

Відвідувачі суду, які беруть участь в цивільному процесі, найпозитивніше оцінили якість роботи суду (44,1%) і вони ж надали найбільш негативні оцінки якості роботи суду (1,8%).

Вищенаведені дані дозволяють визначити соціально – демографічний портрет відвідувача Рожищенського районного суду Волинської області, якого цілком задовольняє якість роботи суду: чоловік у віці 26-39 років, яка має повну вищу юридичну освіту та середній матеріальний статок, є досвідченим учасником судового процесу та цілком обізнана з роботою судів та суддів в цілому, представляє особисто себе під час розгляду цивільної справи.

Натомість найбільш незадоволеними якістю роботи Рожищенського районного суду Волинської області стали жінки у віці 26-39 років, які зазначили свій рівень освіти як «інше» та середній або нижче середнього рівня статку матеріального статку, є досвідченим учасником судового процесу та загалом обізнані з роботою судів та суддів в цілому, представляють інтереси інших осіб в цивільному процесі.

Відвідувачі, **рішення суду по справах яких було винесено на їх користь**, в цілому більш позитивно оцінили якість роботи суду (13,5%), при цьому негативні оцінки якості роботи суду такі респонденти не надали.

Натомість відвідувачі, **рішення суду по справах яких було винесено на користь іншої сторони**, негативних оцінок якості роботи суду не надали, але й були дещо стриманішими в наданні позитивних оцінок (1,8%).

Практично половина опитаних (81,1%) вважають, що **наявні матеріально-технічні ресурси забезпечують потреби працівників суду для ефективного виконання своїх обов'язків**, приблизно десята частина респондентів (10,8) не змогли визначитися із відповіддю на дане питання і лише 8,1% респондентів надала негативну відповідь.

Особі, які вважають, що наявні матеріально-технічні ресурси забезпечують потреби працівників суду для ефективного виконання своїх обов'язків позитивно оцінюють якість роботи суду (36%) і саме вони ж надали найбільшу кількість негативних оцінок (1,8%).

Очікування та реальні враження від візиту до суду.

Більша частина відвідувачів суду (44,1%) зазначила, **щодо враження від візиту до суду сьогодні відповідають очікуванням**, у 40,5% респондентів враження від візиту до суду сьогодні *краще ніж очікувалися* і лише у 6,3% опитаних відмітило свої *гірші враження від візиту до суду, ніж очікувалося*, практично десята частина (9%) не змогли визначитися із відповіддю на це питання.

Проведений аналіз показав, що найбільша кількість респондентів, враження яких від візиту до суду відповідають очікуванням, це: жінки та чоловіки (23,4% та 20,7% відповідно), 26-39 та 40-59 років (18,9% та 17,1%), мають базову чи повну вищу освіту (18,9% та 17,1% респондентів відповідно) в сфері права (24,3% опитаних), які проживають в населеному пункті, в якому розташований суд (23,4%), представляють в суді особисто себе (23,4%) та брали участь в судових процесах 6 і більше разів (21,6%), цілком обізнані із роботою судової системи України (25,2%) та вважають себе середнього статку (32,4%).

П'ята частина відвідувачів (21,6%) зауважили, що **якість роботи суду, порівняно з візитом до нього одно-, дворічної давнини залишилася без змін**, практично половина респондентів (41,4%) вважає, що якість роботи суду **покращилися значно**, практично десята частина (10,8%) відвідувачів суду відмітили **несуттєве покращення якості роботи**, при цьому чверть опитаних (25,2%) або надали відповідь **важко сказати або не змогли визначитися із відповіддю** на це питання.

Серед респондентів, які відмітили значне покращення якості роботи суду, переважну кількість склали особи, у віці 26-39 років (17,1%), які мають вищу юридичну освіту (25,2%) та проживають в населеному пункті, в якому розташований суд (20,7%), представляють в суді особисто себе (18,9%), цілком обізнані з роботою судової системи України (23,4%), 6 та більше разів приймали участь у судових процесах (19,8%) та вважають себе середнього матеріального статку (31,5%).

4.2. Оцінка якості за окремими вимірами

Загальна оцінка якості роботи суду здійснювалась за 6-ма основними вимірами: доступність суду; зручність та комфортність перебування в суді; повнота та ясність інформації, якість роботи працівників апарату суду; дотримання термінів судового розгляду; якість роботи суддів.

Доступність суду

Як свідчить практика, одним із перших чинників, які впливають на загальну оцінку якості роботи суду, є територіальна **доступність суду**, чи виникає у відвідувача проблеми із пошуком його місцезнаходження, безперешкодно дістатися до приміщення суду громадським транспортом або припаркувати власний автотранспорт.

Актуальним це є і для Рожищенського районного суду Волинської області, оскільки до нього, як до суду першої інстанції, звертаються мешканці всіх населених пунктів району.

Оцінка доступності суду визначається за показниками, представленими на рис. 4.3.

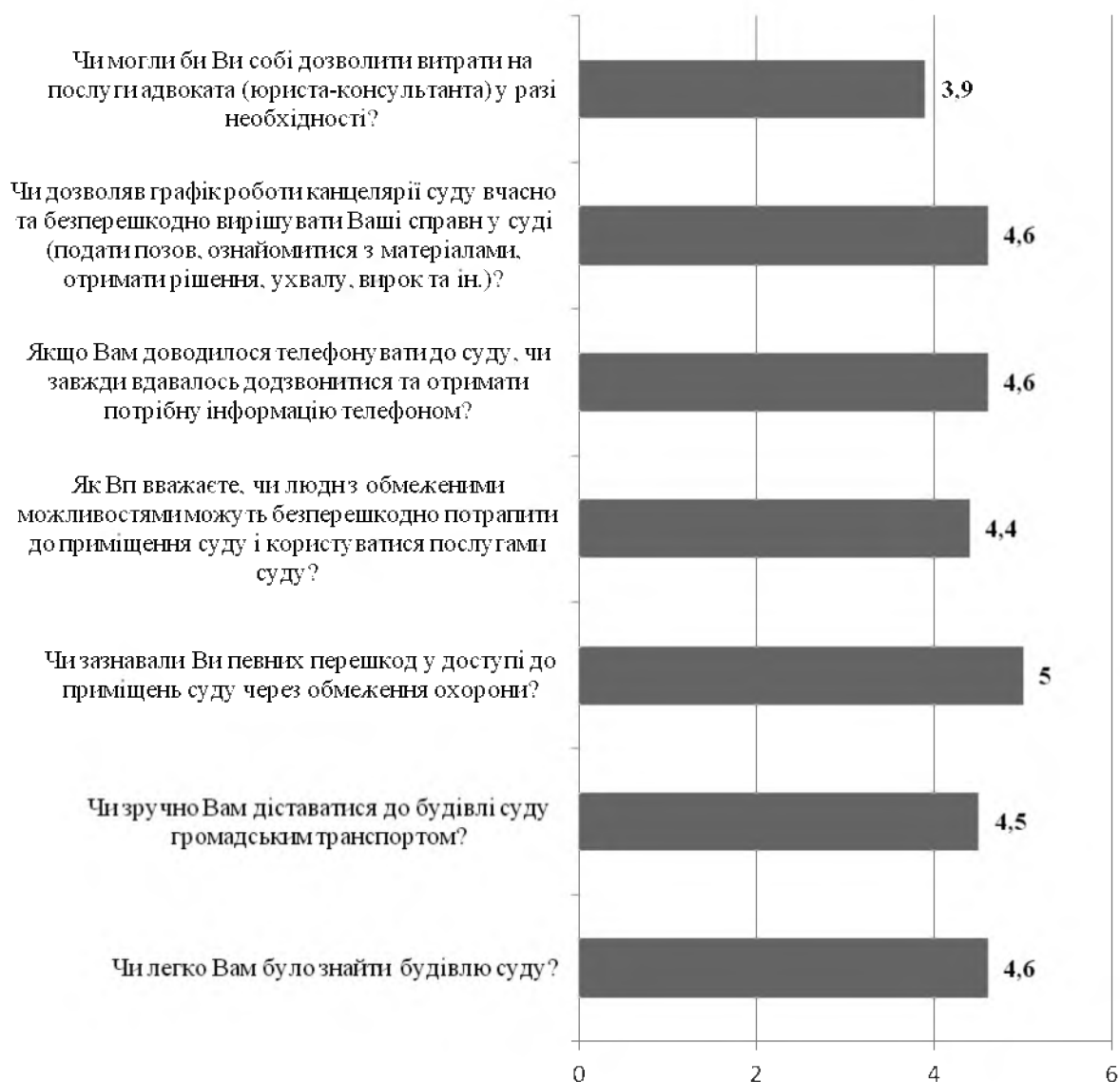


Рис.4.3. Доступність суду (середнє значення за 5-бальною шкалою)

Дані, які представлені на рис. 4.3., дозволяють зробити висновок про в цілому позитивну оцінку (4,5 балів) доступності Рожищенського районного суду Волинської області. Основні висновки за результатами аналізу показників є такими:

- на запитання щодо того, чи *легко було знайти будівлю суду* відповідь «цілком так» надали абсолютна більшість респондентів (65,8%), негативну відповідь на це питання надали менше двох відсотків опитаних (1,8%);
- більше половини респондентів (60,4%) зазначили, що їм було цілком *зручно діставатися до будівлі суду громадським транспортом*, натомість негативну відповідь надали лише 3,8%;
- абсолютна більшість респондентів (91%) зазначили про відсутність *певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони*;
- переважна більшість відвідувачів суду (83,8%) вважає, що *люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду*, негативні відповіді з цього питання надали лише 5,4% респондентів;

- переважна більшість респондентів (69,0%), зазначили, що їм *завжди вдавалось додзвонитися до суду та отримати потрібну інформацію телефоном*;
- абсолютна більшість опитаних (89,2%) відмітили, що *графік роботи канцелярії суду дозволив вчасно та безперешкодно вирішувати справи у суді (подати позов, ознайомитися з матеріалами, отримати рішення, ухвалу, вирок та ін.)*;
- менше половини опитаних (44,1%) відмітили, *що вони могли б собі дозволити витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) у разі необхідності*, натомість десята частина респондентів (10,5%) зазначила про відсутність у нього можливості оплатити послуги професійного юриста.

Наступним чинником, який впливає на загальну оцінку якості роботи суду та досліджувався в рамках даного дослідження є **зручність та комфортність перебування у суді**.

Оцінка **зручності та комфортності перебування у суді** визначається за показниками, представленими на рис. 4.4.

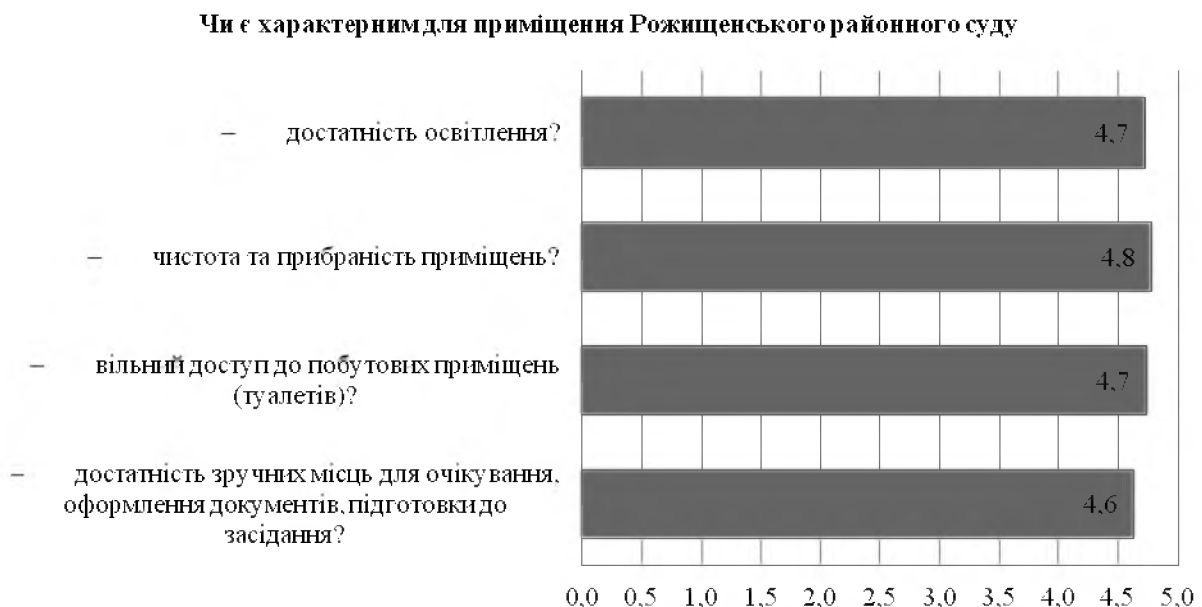


Рис. 4.4. Зручність та комфортність перебування у суді (середнє значення за 5-бальною шкалою)

Дані, які представлені на рис. 4.4., дозволяють зробити висновок про позитивну оцінку (4,7 балів) зручності та комфортності перебування в Рожищенському районному суді Волинської області. Основні висновки за результатами аналізу показників є такими:

- на запитання щодо того, чи *є характерним для приміщень суду достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання* позитивні відповіді надали абсолютна більшість респондентів (93,7%);
- абсолютна більшість респондентів (92,8%) відзначили цілком *вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)* та визнали цілковиту *чистоту та прибраність приміщень суду* (94,6%), зазначили про *достатність освітлення в приміщенні суду* (96,4%).

Слід зауважити, що під час надання відповідей на питання, які стосуються дослідження виміру «Зручність та комфортність перебування у суді» респондентами жодного разу не зазначено варіанти відповідей «цілком ні» та «скоріше ні».

Наступним чинником, який впливає на загальну оцінку якості роботи суду є **повнота та ясність інформації**.

Оцінка **повнота та ясності інформації** у суді визначається за показниками, представленими на рис. 4.5.



Рис. 4.5. Повнота та ясність інформації у суді (середнє значення за 5-бальною шкалою)

Дані, представлені на рис. 4.5., дозволяють зробити висновок про високу оцінку (від 4,6 балів) повноти та ясності інформації в Рожищенському районному суді Волинської області. Основні висновки за результатами аналізу показників є такими:

- на запитання щодо того, **чи зручно у суді розташовані інформаційні стенди (дошки об'яв)** абсолютна більшість опитаних (96,4%) надали позитивну відповідь;
- більшість респондентів повною мірою **задовольняє наявна в суді інформація щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень** (94,6%) та інформація щодо **правил допуску в суд та перебування в ньому** (94,6%),
- абсолютна більшість респондентів відмітили, що їх повною мірою **задовольняє наявна в суді інформація щодо справ, що призначені до розгляду** (91%);
- 93,7% опитаних зауважили, що їх **повною мірою задовольняє наявна в суді інформація щодо зразків документів (заяв, клопотань, тощо)**;

- більшу частину опитаних (88,3%) *повною мірою задовольняє наявна в суді інформація щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів;*
- трохи менше половини відвідувачів суду (47,7%) *користувалися сторінкою суду в мережі Інтернет.* Серед них більшість відвідувачів (96,2%) *знайшли на сторінці суду в мережі Інтернет потрібну інформацію.*

Чинником, який впливає на загальну оцінку якості роботи суду та досліджувався в рамках даного проекту є також **сприйняття роботи працівників апарату суду.**

Оцінка **сприйняття роботи працівників апарату суду** визначається за показниками, представленими на рис. 4.6.

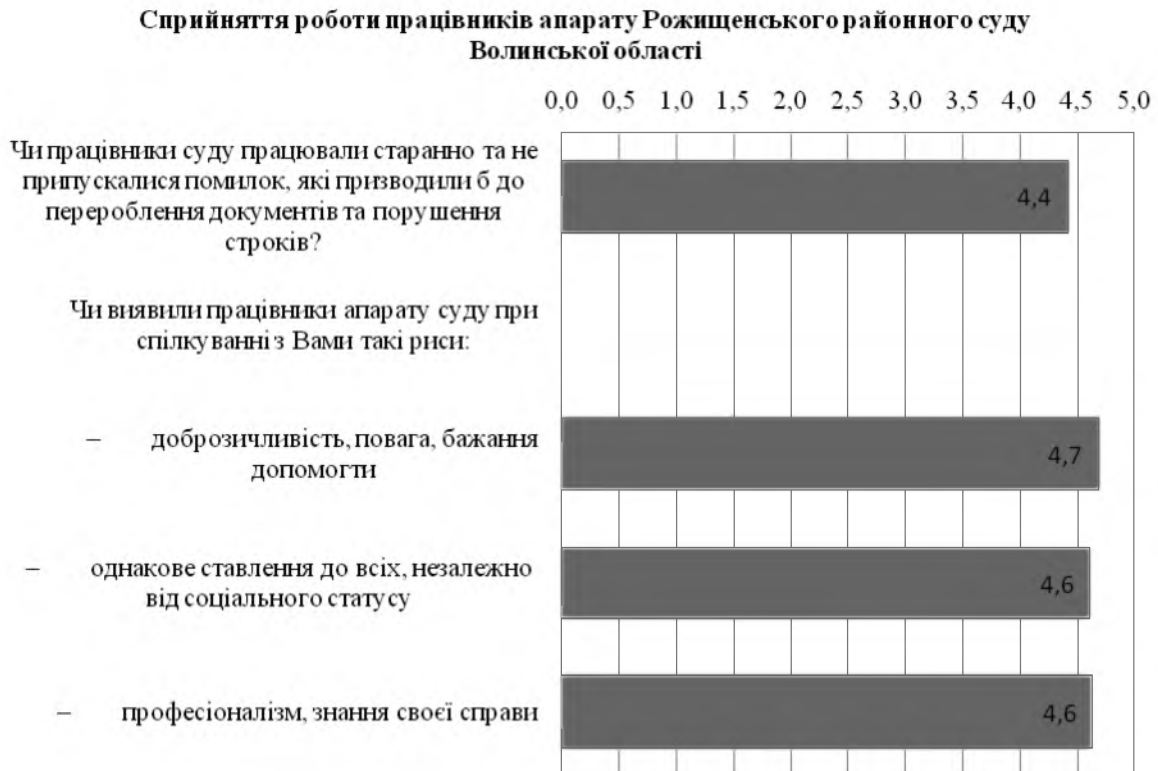


Рис. 4.6. Сприйняття роботи працівників апарату суду (середні значення за 5-бальною шкалою)

Дані, які представлені на рис. 4.6., дозволяють зробити висновок про позитивну оцінку (4,6 балів) роботи працівників апарату Рожищенського районного суду Волинської області. Основні висновки за результатами аналізу показників є такими:

- на запитання щодо того, *чи працівники суду працювали старанно та не припустилися помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків* більша половина опитаних (85,6%) надали позитивну відповідь, водночас 2,7 % респондентів зазначили, що такі випадки траплялися;
- понад 94,6% респондентів підтвердили, що при спілкуванні з ними працівники апарату суду *виявили такі риси: доброзичливість, повага, бажання допомогти*, а також продемонстрували *професіоналізм та знання своєї справи;*
- практично така ж сама кількість відвідувачів (92,8%) відмітили, що при спілкуванні з ними працівники апарату суду виявили *однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу;*

Наступним чинником, який впливає на загальну оцінку якості роботи суду та досліджувався в рамках даного проекту є **дотримання термінів судового розгляду**.

Оцінка **дотримання термінів судового розгляду** визначається за показниками, представленими на рис. 4.7.



Рис. 4.7. Дотримання термінів судового розгляду (середнє значення за 5-бальною шкалою)

Дані, які представлені на рис. 4.7., дозволяють зробити висновок про позитивну оцінку (від 4,7 до 4,9 балів) дотримання термінів судового розгляду у Рожищенському районному суді Волинської області. Основні висновки за результатами аналізу показників є такими:

- на запитання щодо того, **чи вчасно (відповідно до графіку) розпочалося останнє засідання по Вашій справі**, більше половини опитаних (64,1%) надали позитивну відповідь;
- трохи більше половини респондентів (69,2%) підтвердили, що **було враховано їх побажання при призначенні дня та часу засідання**;
- переважна більшість відвідувачів (82,1%) зазначили, що **вчасно отримували повістки та повідомлення про розгляд справи**;
- трохи більше половини відвідувачів суду (64,1%) вважають **обґрунтованими затримки/перенесення слухань у розгляді справи**, при цьому десята частина опитаних (16,6%) не змогли дати відповідь на це питання.

Важливим чинником, який впливає на загальну оцінку якості роботи суду та досліджувався в рамках даного проекту є **сприйняття роботи судді**.

Оцінка **сприйняття роботи судді** визначається за показниками, представленими на рис. 4.8.

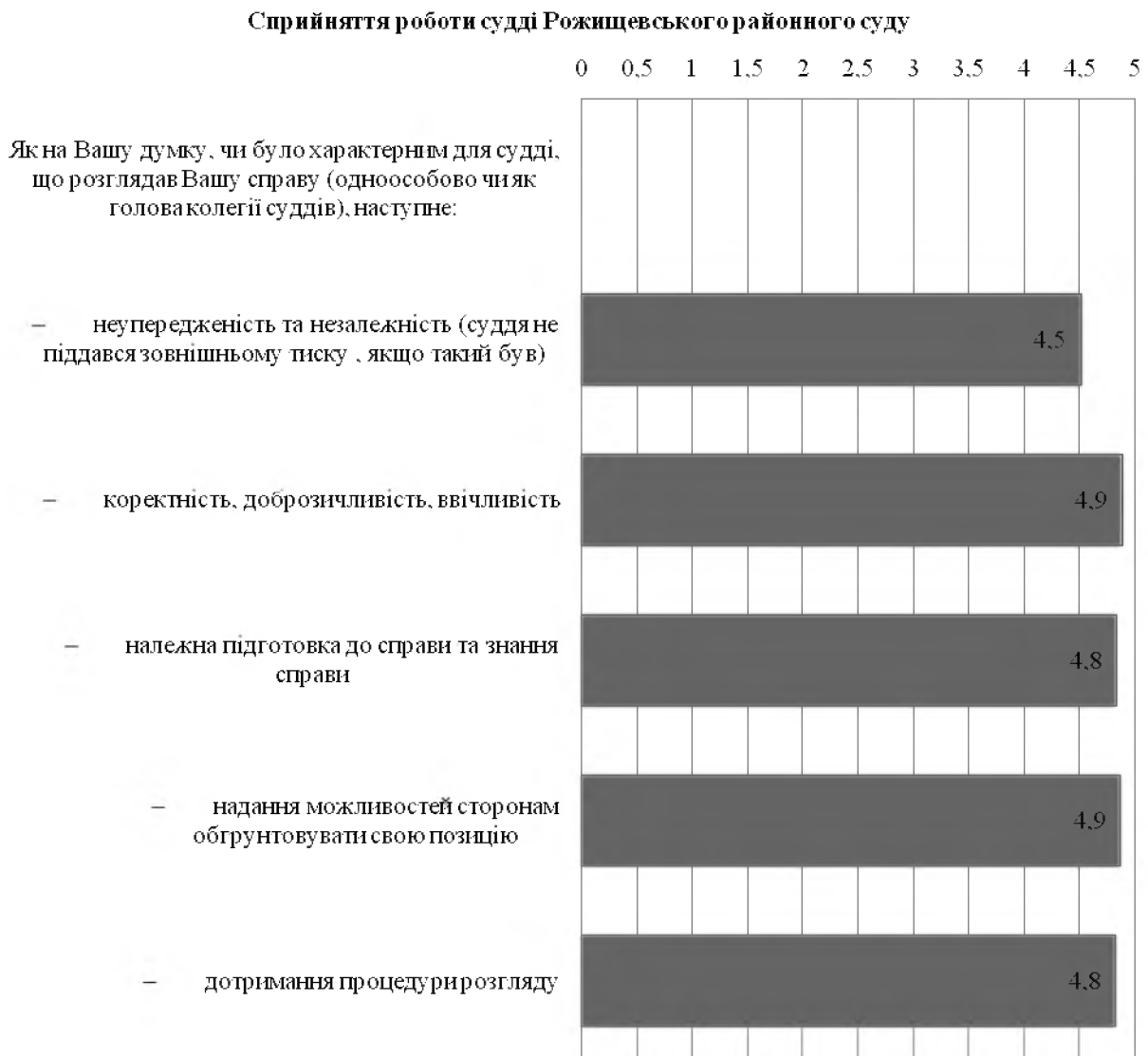


Рис. 4.8. Сприйняття роботи судді (середнє значення за 5-бальною шкалою)

Дані, які представлені на рис. 4.8., дозволяють зробити висновок про позитивну оцінку (від 4,5 до 4,9 балів) сприйняття роботи судді Рожищевського районного суду Волинської області. Основні висновки за результатами аналізу показників є такими:

- на запитання щодо того, **чи було характерним для судді, що розглядав справу (одноособово чи як голова колегії суддів) неупередженість та незалежність (суддя не піддався зовнішньому тиску, якщо такий був)** більше половини опитаних (73,1%) надали позитивну відповідь;
- більшість відвідувачів (84,6%) зазначив, що для **судді, який розглядав справу були характерним коректність, доброзичливість, ввічливість**;
- більша половина респондентів (80,8%) вважає, що для **судді, який розглядав справу була характерним належна підготовка до справи та знання справи**;
- більшість відвідувачів (82,1%) підтвердили, що для **судді, який розглядав справу було характерним надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію**;

- більшість опитаних (79,6%) зазначили, що для *судді, який розглядав справу було характерним дотримання процедури розгляду.*

Черговим важливим чинником, який впливає на загальну оцінку якості роботи суду та досліджувався в рамках даного проекту є **судове рішення.**

Оцінка **судового рішення** визначається за показниками, представленими на рис. 4.9.

Судові рішення Рожищенського районного суду Волинської області

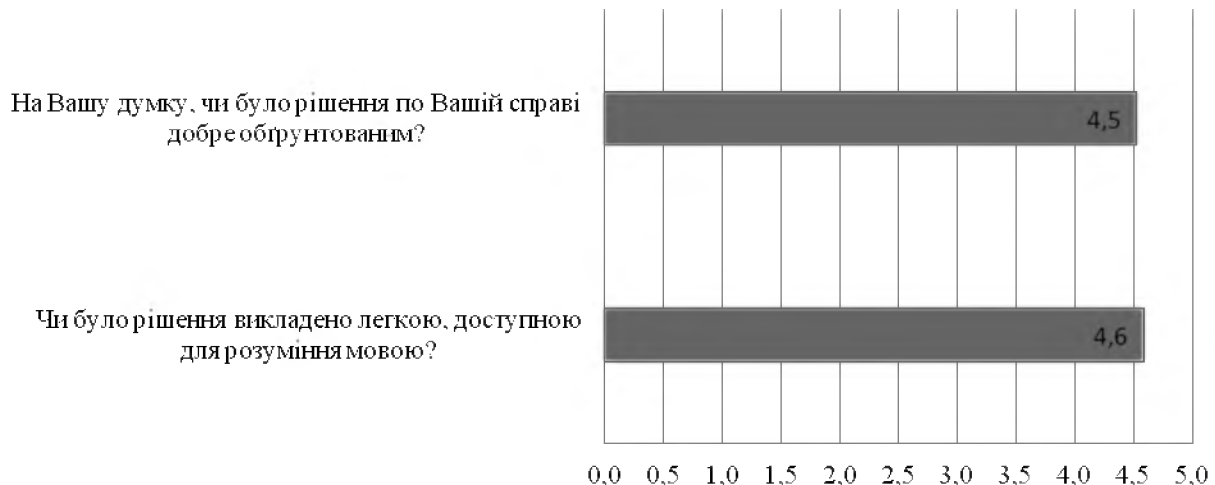


Рис. 4.9. Судове рішення (середнє значення за 5-бальною шкалою)

Дані, які представлені на рис. 4.9., дозволяють зробити висновок про в цілому позитивну оцінку (від 4,5 до 4,6 балів) судових рішень Рожищенського районного суду Волинської області. Основні висновки за результатами аналізу показників є такими:

- на запитання щодо того, *чи рішення по Вашій справі було на Вашу користь* значна кількість опитаних (80%) надали позитивну відповідь, по 10% респондентів надали негативну відповідь або не змогли визначитися з відповіддю на це питання;
- лише кожен двадцятий відвідувач суду (5%) *планує оскаржувати рішення по своїй справі*, натомість більше половини респондентів (70%) цього робити не планують, чверть респондентів (25%) не змогли визначитися з відповіддю на це питання;
- більшість респондентів (85%) *отримали повний текст рішення по своїй справі*, двадцята частина відвідувачів суду (5%) надали негативну відповідь на це запитання;
- більшість опитаних (85%) повідомила, *вчасно отримала повний текст рішення по своїй справі*;
- переважна більшість опитаних (80%) зазначили, що *рішення суду було викладено легкою, доступною для розуміння мовою*, лише 5,0% респондентів надали негативну відповідь на це питання;
- така ж сама кількість опитаних (80) повідомили, що *рішення по справі було добре обґрунтованим*, і лише 5% відвідувачів надали негативну відповідь на це питання.

4.3. Пропозиції респондентів щодо підвищення якості роботи суду.

Аналіз важливості вимірів якості роботи суддівської гілки влади з точки зору відвідувачів Рожищенського районного суду Волинської області наведений на Рис. 4.10.

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

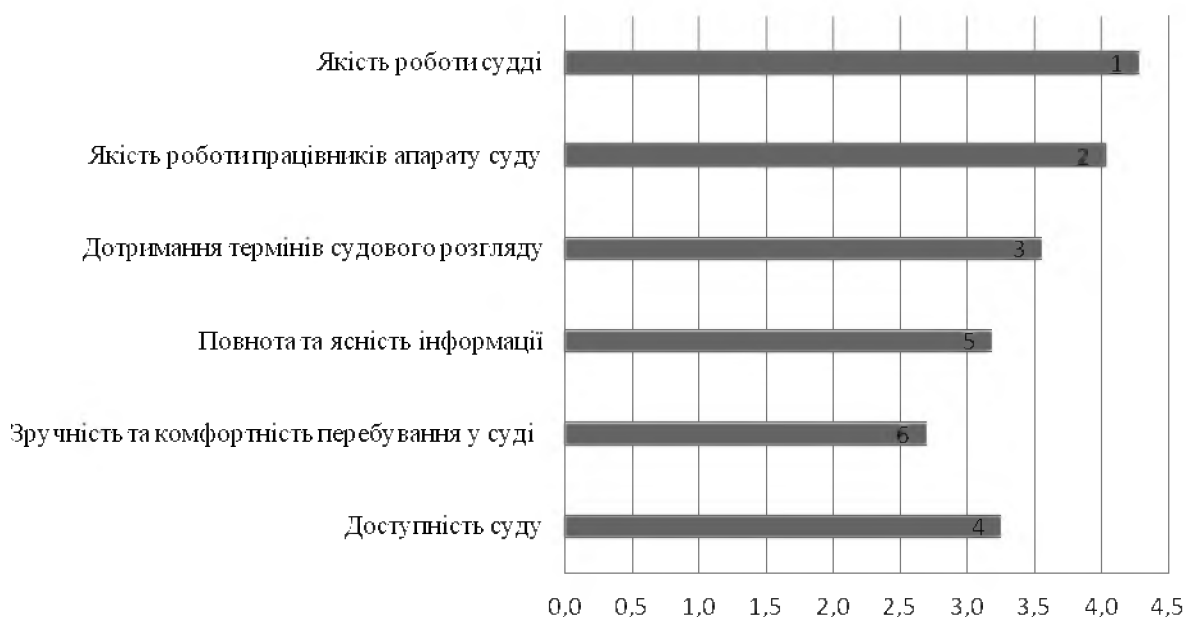


Рис. 4.10. Аналіз важливості вимірів якості роботи суддівської гілки влади з точки зору відвідувачів Рожищенського районного суду Волинської області (в порядку важливості від 1 – найбільш важливий вимір якості (слід покращувати в першу чергу) до 6 – найменш важливий вимір якості)

Аналіз одержаних показників показує, що на думку відвідувачів Рожищенського районного суду Волинської області **найважливішим виміром є якість роботи судді** (44,1% опитаних вважають його найважливішим).

На **2 місці** за ступенем важливості відвідувачами суду була зазначена **якість роботи працівників апарату суду** (37,8% респондентів поставили цей вимір якості на другу позицію за важливістю).

Зручність та комфортність перебування в Рожищенському районному суді Волинської області забезпечується найкраще, тому потребує покращення в останню чергу.

Під час обробки інформації, яка була одержана від відвідувачів Рожищенського районного суду Волинської області під час відповіді на питання щодо **конкретних змін, які необхідні для покращення роботи цього суду сьогодні**, загалом ми отримали невелику кількість конкретних пропозицій.

Найменування виміру якості роботи суду	Пропозиції респондентів щодо змін, які необхідно запровадити в суді
Повнота та ясність інформації	- вчасне надання необхідної інформації, розміщення бланків процесуальних документів;
Зручність та комфортність перебування в суді	- розмістити в приміщенні суду дзеркало; - збільшити приміщення суду;.
Повнота на ясність інформації	- покращити інформування відвідувачів про справи призначені до розгляду

Разом з тим, відвідувачами Рожищенського районного суду Волинської області було надано такі пропозиції як збільшення кількості суддів суду, збільшення заробітної плати працівникам.

Аналіз додаткових питань.

Під час проведення фокус - груп за пропозиціями працівників пілотних судів до анкети був включений ряд додаткових питань, результати оцінювання за яким наведені на Рис. 4.11.

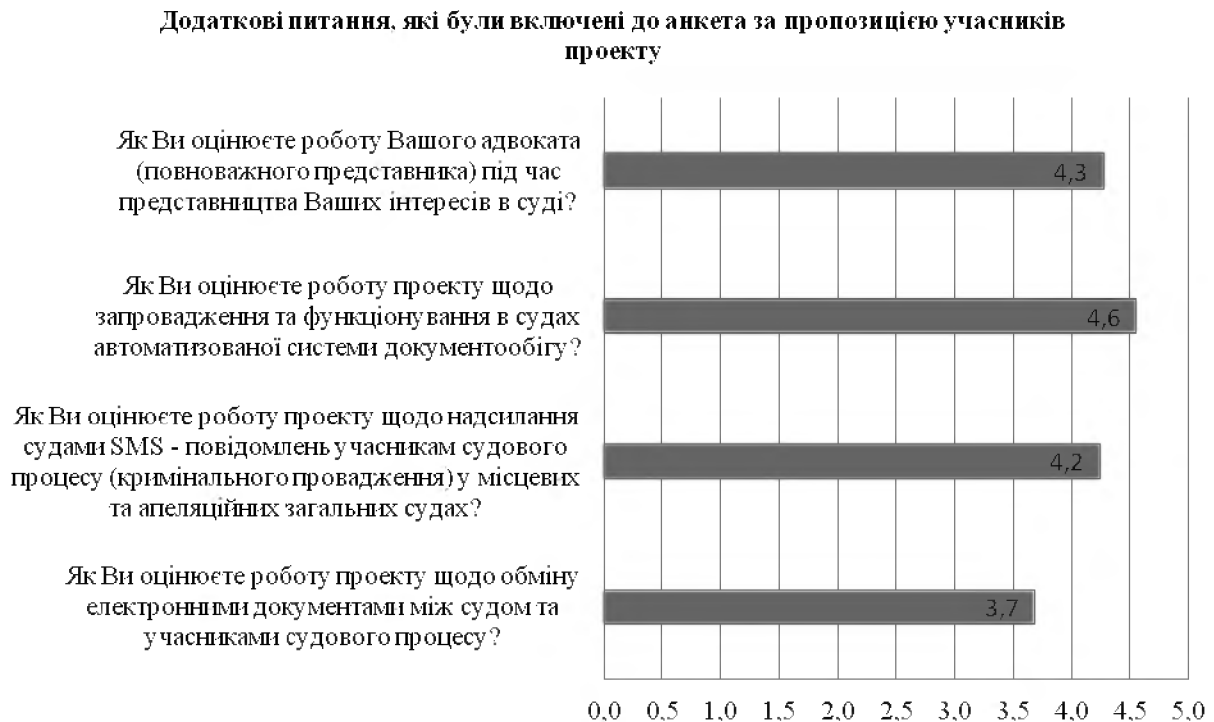


Рис. 4.11. Результати опитування за додатковими питаннями, включеними до анкети за пропозиціями працівників пілотних судів (середнє значення за 5-бальною шкалою)

В результаті аналізу одержаних даних були отримані наступні результати:

- трохи менше половини респондентів (45,9%) позитивно **оцінює роботу проекту щодо обміну електронними документами між судом та учасниками судового процесу**, при цьому практично п'ята частина опитаних (21,6%) не змогли визначитися з відповіддю на це запитання;
- переважна більшість відвідувачів (71,2%) позитивно оцінила **роботу проекту щодо надсилання судами SMS - повідомлень учасникам судового процесу (кримінального провадження) у місцевих та апеляційних загальних судах**, 9% респондентів надали негативну оцінку, натомість практично десята частина опитаних (11,7%) не змогли визначитися з відповіддю на це запитання;
- більша половина опитаних (74,8%) **роботу проекту щодо запровадження та функціонування в судах автоматизованої системи документообігу** оцінила позитивно, при цьому 18% відвідувачів не змогли визначитися з відповіддю на це запитання;
- трохи більше третини респондентів (39,6%) **позитивно оцінили роботу адвоката (повноважного представника) під час представництва інтересів в суді**, більша половина опитаних (55%) не змогли визначитися з відповіддю на це запитання;
- трохи менше половини відвідувачів суду (45,9) вважають, що **на розгляд справи та кінцеве рішення по ній акції протести громадськості, які дедалі частіше проводяться під будівлями судів**, вирішального впливу не мають, натомість трохи більше половини респондентів (54,1%) вважають, що акції протесту можуть вплинути на служителів Феміди під час виконання службових обов'язків.

4.4. Висновки та рекомендації.

Отримані в ході опитування дані свідчать про загалом позитивну оцінку відвідувачами якості роботи Рожищенського районного суду Волинської області: значна більшість респондентів (85,6%) позитивно оцінили якість роботи суду, лише 1,8% відвідувачів негативно висловились щодо якості роботи суду, в той же час 0,9% респондентів так і не могли визначитися з відповіддю на це запитання.

Як свідчить аналіз окремих вимірів якості роботи суду найбільш високо відвідувачі суду оцінили сприйняття роботи судді (середній бал оцінювання по окремих індикаторам склав від 4,5 до 4,8), найбільш критично була оцінена доступність суду (середній бал оцінювання по окремих індикаторам склав від 3,9 до 4,6).

Якість роботи судді, як вимір якості роботи суду, який є найважливішим з точки зору відвідувачів Рожищенського районного суду Волинської області, одержав найбільше позитивних відгуків.

Разом з тим, незважаючи на достатньо високий середній бал таких вимірів якості роботи суду як зручність і комфортність перебування в суді та повнота і ясність інформації, саме щодо покращення цих вимірів якості були винесені пропозиції респондентів (по одні пропозиції відповідно).

Проаналізувавши одержану в ході опитування інформацію вважаємо за доцільне надати Рожищенському районному суду Волинської області наступні рекомендації.

Зручність та комфортність перебування в суді:

1. Облаштувати дзеркало на першому поверсі безпосередньо поряд зі входом в будівлю суду.
2. Прискорити заходи щодо заміни в залах судових засідань металового огороження для підсудних, які перебувають під вартою, на огороження із скла.

Повнота та зрозумілість інформації:

Розмістити на інформаційних стендах актуальні зразки процесуальних документів.

Розмістити інформаційні стенди (в першу чергу з інформацією про перелік справ, які призначені до розгляду) на першому поверсі суду, безпосередньо поряд зі входом в будівлю суду.

Збільшити розмір шрифту друкованих матеріалів, розміщених на інформаційних стендах.

Розмістити найактуальніші матеріали на інформаційних стендах суду шрифтом Брайля.

Доступність суду:

1. Поліпшення умов для людей з особливими потребами (в першу чергу встановлення додаткових пандусів для пересування по сходам всередині приміщення суду).

Сприйняття роботи судді:

1. Запровадити для суддівського корпусу систематичні семінари за участю професійних психологів для покращення комунікативних навичок спілкування з учасниками судового процесу.

Сприйняття роботи працівників апарату суду:

1. Запровадити для працівників апарату суду систематичні семінари за участю професійних психологів для покращення комунікативних навичок спілкування з учасниками судового процесу.

Розділ 5. РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ В ХМЕЛЬНИЦЬКОМУ МІСЬКРАЙОННОМУ СУДІ ХМЕЛЬНИЦЬКОЇ ОБЛАСТІ

5.1. Загальна інформація про суд.



Рис. 5.1. Будівля Хмельницького міськрайонного суду Хмельницької області

Хмельницький міськрайонний суд Хмельницької області розташований по вулиці Героїв Майдану, будинок 54 в місті Хмельницькому.

Приміщення суду побудоване у 1988 році, у 2008 році проведено його реконструкцію та передано для потреб суду. Приміщення (матеріал стін – цегла), кількість поверхів – 6; технічний стан – належний. Загальна площа приміщення – 2905,5 кв.м, функціонує 4 зали судових засідань.

Суд забезпечений такими технічними засобами: система відео конференцв'язку – 1 шт., система технічного фіксування судового процесу 21 шт., комп'ютери персональні з програмним забезпеченням – 67 шт., принтер лазерний – 6 шт., копіювальний апарат – 12 шт., сканер – 1 шт, забезпечений доступом до мережі Інтернет.

Станом на 01.11.2014. штат суду складався з 32 суддів та 122 працівників апарату суду. За I півріччя 2014, судом розглянуто 11642 справ, фактичне середньомісячне навантаження на одного суддю складає 61 справа.

Опитування за методологією КГЗ щодо дослідження якості роботи суду здійснюється в Хмельницькому міськрайонному суді вперше, в ході дослідження було опитано 111 відвідувачів суду, що є достатньою кількістю для забезпечення репрезентативних результатів.

Соціально-демографічні та процесуальні характеристики учасників судового розгляду

В ході опитування були встановлені соціально-демографічні та процесуальні характеристики відвідувачів Хмельницького міськрайонного суду, які наведені нижче.

Вік. Найбільшу частину склали респонденти вікової категорії – «26–39 років» (32,4%) та «40–59 років» (34,2%), відвідувачі молодшої вікової категорії (18–25 років) склали трохи більше чверті відвідувачів 27 %, а практично кожен п'ятнадцятий респондент був у віці старше 60 років.

Рівень освіти. Поміж респондентів найбільший відсоток становлять особи із повною вищою освітою (60,4%), 22,5% - із середньої та неповною середньою освітою, 16,2% – особи із

базовою вищою освітою. Практично у половини респондентів є вища юридична освіта (47,7%).

Стать. Серед опитаних 62,2% складають чоловіки та 37,8% жінки.

Місце проживання. Більша частина опитаних (75,7%) проживає в населеному пункті, в якому розташований суд, і трохи менше чверті опитаних (24,3%) – в іншому населеному пункті.

Процесуальний статус респондентів. Практично половина респондентів (41,4%) представляють в суді особисто себе – є позивачами, відповідачами, свідками, потерпілими, ще 40,5% представляють іншу особу – є адвокатом, юрисконсульттом і практично кожен п'ятий відвідувач (18%) має інший процесуальний статус.

Майновий статус. Серед опитаних половина респондентів вважають себе громадянами середнього статку (50,5%), 14,4% осіб вважають себе нижче середнього статку, 3,6 респондентів віднесли себе до категорії заможних людей, практично кожен десятий відвідувач (12,6%) вважає себе бідним, 0,9% відвідувачів вважають себе багатим. Не змогли визначитися із відповіддю на запитання щодо майнового статусу 18% респондентів.

Наявність попереднього судового досвіду. Більше половини респондентів є досвідченими учасниками судових процесів, так 38,7% відвідувачів 6 разів і більше були учасниками судового процесу, 20,7% були учасниками судового процесу 2 – 5 разів і практично для 40,5% це був перший судовий процес.

Вид судового процесу. 3-поміж опитуваних найбільший відсоток осіб беруть участь у цивільному процесі (56,8%), більше третини осіб є учасниками кримінального процесу (34,2%), і по 1,8% відвідувачів є учасниками справ про адміністративні правопорушення, ще 7,2% є учасників адміністративного процесу.

Обізнаність з роботою судів та суддів в цілому. Аналіз відповідей респондентів на питання стосовно обізнаності їх з роботою судів і суддів дозволяє зробити висновок, що переважна частина респондентів є цілком або загалом обізнаними з роботою суду (84,6% опитаних), майже або зовсім не обізнаними є більше десятої частини відвідувачів (12,6%).

Загальна оцінка якості роботи суду

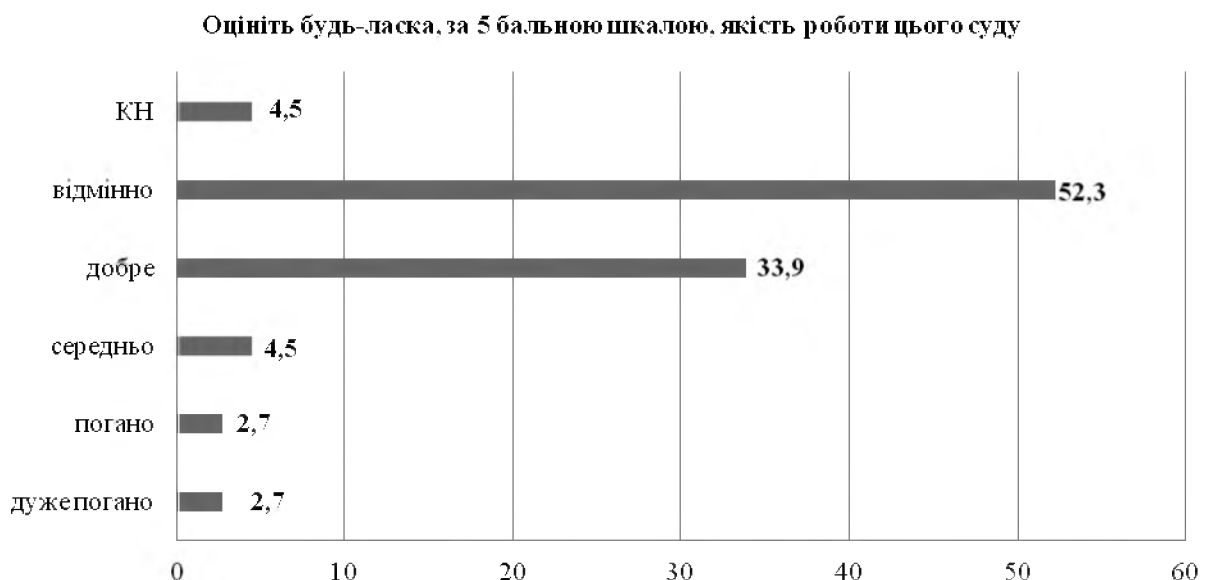


Рис. 5.2. Оцінка якості роботи суду (у відсотках за 5-бальною шкалою)

Як свідчать отримані дані, переважна більшість респондентів (85,6%) оцінюють якість роботи суду позитивно, однак, практично двадцята частина відвідувачів (5,4%) негативно ви-

словились щодо якості роботи суду, в той же час кожен двадцятий респондент (4,5%) не зміг визначитися з відповіддю на це запитання.

Найбільш позитивно оцінили якість роботи суду респонденти у віці 26-39 років (27,9%), водночас респонденти у віці 18-25 років, 26-39 та 40-59 років виставили найбільше негативних оцінок (по 1,8%).

Позитивні оцінки якості роботи суду надали 53,1% респондентів з повною вищою освітою, в тому числі 46,8% відвідувачів з вищою юридичною освітою. Разом із цим, серед респондентів з базовою вищою освітою позитивну оцінку зазначили лише 11,7%.

Чоловіки були лояльнішими в оцінюванні якості роботи суду, практично половина з них (46,8%) надали позитивні оцінки, жінки були дещо суворіші в оцінюванні якості роботи суду – лише третина опитаних (38,3%) надали позитивну оцінку.

Більше половини осіб (62,1%), які представляють особисто себе, позитивно оцінили якість роботи суду, натомість аналогічні оцінки якості роботи суду виставили 35,1% осіб, які представляють інтереси іншої особи.

Найбільш позитивно якість роботи суду оцінили респонденти середнього статку (40,5%) і вони ж були найбільш активними у наданні негативних оцінок (3,6%).

Відвідувачі суду, які беруть участь в цивільному процесі, найпозитивніше оцінили якість роботи суду (46,8%) і вони ж разом з учасниками кримінальних процесів надали найбільш негативні оцінки якості роботи суду (2,7%).

Вищенаведені дані дозволяють визначити соціально – демографічний портрет відвідувача Хмельницького міськрайонного суду, якого цілком задовольняє якість роботи суду: чоловік у віці 26-39 років, який має повну вищу юридичну освіту та середній матеріальний статок, вперше є учасником судового процесу та загалом обізнаний з роботою судів та суддів в цілому, представляє особисто себе під час розгляду цивільної справи.

Натомість найбільш незадоволеними якістю роботи Хмельницького міськрайонного суду стали жінки у віці 18-25 років, 26-39 та 40-59 років, які мають базову вищу освіту та середнього або нижче середнього рівня статку, є досвідченими учасницями судового процесу та загалом обізнані з роботою судів та суддів в цілому, представляють інтереси особисто себе в цивільному або кримінальному процесах.

Відвідувачі, **рішення суду по справах яких було винесено на їх користь**, в цілому більш позитивно оцінили якість роботи суду (8,1%), при цьому негативні оцінки якості роботи суду такі респонденти не надали.

Натомість відвідувачі, **рішення суду по справах яких було винесено на користь іншої сторони**, негативних оцінок якості роботи суду не надали, але й були дещо стриманішими в наданні позитивних оцінок (4,5%).

Половина опитаних (50,5%) вважають, що **наявні матеріально-технічні ресурси забезпечують потреби працівників суду для ефективного виконання своїх обов'язків**, практично третя частина респондентів (30,6%) не змогли визначитися із відповіддю на дане питання і лише 18,9% респондентів надала негативну відповідь.

Особи, які вважають, що **наявні матеріально-технічні ресурси забезпечують потреби працівників суду для ефективного виконання своїх обов'язків** позитивно оцінюють якість роботи суду (19,8%), натомість респонденти, які дотримуються протилежної думки надали найбільшу кількість негативних оцінок (1,8%).

Очікування та реальні враження від візиту до суду.

Більше половини відвідувачів суду (54,1%) зазначила, **щодо враження від візиту до суду сьогодні відповідають очікуванням**, у 19,8% респондентів враження від візиту до суду

сьогодні *краще ніж очікувалися* і лише 5,4% опитаних відмітило свої *гірші враження від візиту до суду, ніж очікувалося*.

Проведений аналіз показав, що найбільша кількість респондентів, враження яких від візиту до суду відповідають очікуванням, це: жінки та чоловіки (9,0% та 10,8% відповідно) у віці 18-25 та 26-39 років (8,1% та 6,3%), мають базову чи повну вищу освіту (6,3% та 5,4% відповідно) в сфері права (10,8% опитаних), які проживають в населеному пункті, в якому розташований суд (18,0%), представляють в суді іншу особу (8,1%) та вперше приймають участь в судовому процесі (9,9%), загалом обізнані із роботою судової системи України (9,9%) та вважають себе середнього статку (12,6%).

П'ята частина відвідувачів (19,8%) зауважили, що **якість роботи суду, порівняно з візитом до нього одно-, дворічної давнини залишилася без змін**, практично десята частина респондентів (9,9%) вважає, що **якість роботи суду покращилися значно**, п'ята частина (21,6%) відвідувачів суду відмітили **несуттєве покращення якості роботи**, при цьому чверть опитаних (45,9%) або надали відповідь **важко сказати або не змогли визначитися із відповіддю** на це питання, при цьому менше трьох відсотків (2,7%) вважають що **робота суду дещо або значно погіршилася**.

Серед респондентів, які відмітили значне покращення якості роботи суду, переважну кількість склали особи, які знаходяться у віці 40-59 років (5,4%), мають вищу юридичну освіту (5,4%) та проживають в населеному пункті, в якому розташований суд (8,1%), представляють в суді особисто себе або іншу особу (по 5,4%), загалом обізнані з роботою судової системи України (6,3%), 6 та більше разів приймали участь у судових процесах (7,2%) та вважають себе середнього матеріального статку (7,2%).

5.2. Оцінка якості за окремими вимірами

Оцінка якості роботи суду здійснювалась за 6-ма основними вимірами: доступність суду; зручність та комфортність перебування в суді; повнота та ясність інформації, якість роботи працівників апарату суду; дотримання термінів судового розгляду; якість роботи суддів.

Доступність суду

Як свідчить практика, одним із перших чинників, які впливають на загальну оцінку якості роботи суду, є територіальна **доступність суду**, чи виникає у відвідувача проблеми із пошуком його місцезнаходження, безперешкодно дістатися до приміщення суду громадським транспортом або припаркувати власний автотранспорт.

Актуальним це є і для Хмельницького міськрайонного суду, оскільки до нього, як до суду першої інстанції, звертаються мешканці як обласного центру так і всіх населених пунктів району.

Оцінка доступності суду визначається за показниками, представленими на рис. 5.3.

Доступність Хмельницького міськрайонного суду

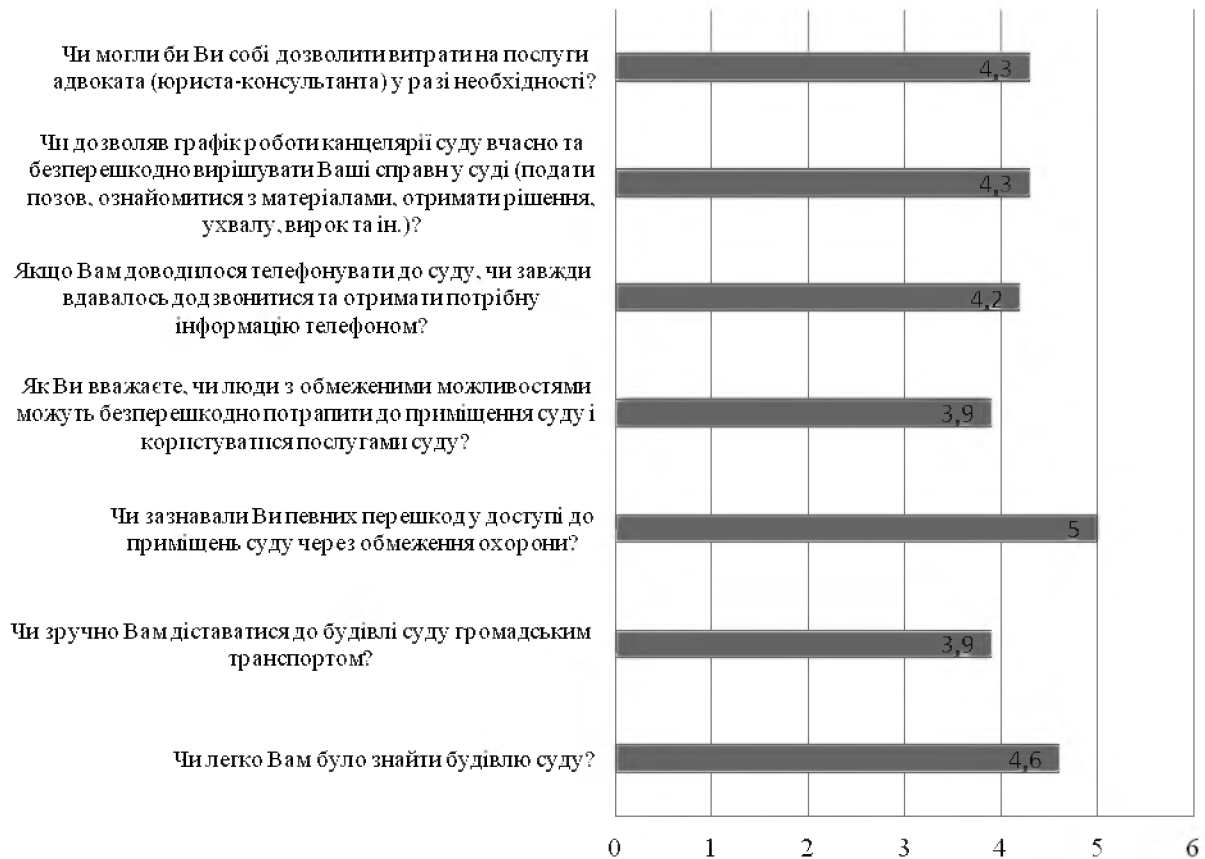


Рис. 5.3. Доступність суду (середнє значення за 5-бальною шкалою)

Дані, які представлені на рис. 5.3., дозволяють зробити висновок про в цілому позитивну оцінку (4,3 бали) доступності Хмельницького міськрайонного суду. Основні висновки за результатами аналізу показників є такими:

- на запитання щодо того, чи **легко було знайти будівлю суду** позитивні відповіді надали абсолютна більшість респондентів (91,9%), натомість 3,6% опитаних надали негативну відповідь на це питання;
- більше половини респондентів (73,1%) зазначили, що їм було цілком **зручно діставатися до будівлі суду громадським транспортом**. Такий висновок є цілком об'єктивним, оскільки будівля суду розташована на одній з центральних вулиць міста і поряд знаходиться зупинка міського транспорту;
- абсолютна більшість респондентів (95,5%) зазначили про відсутність **певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони**;
- практично кожен другий відвідувач суду (60,3%) вважає, що **люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду**, в той же час десята частина опитаних (13,5%) не змогла оцінити зручності для відвідувачів з обмеженими можливостями і не змогли надати відповідь на це запитання;
- більше половини респондентів (88,7%), зазначили, що їм **завжди вдавалось додзвонитися до суду та отримати потрібну інформацію телефоном**;
- більша половина опитаних (65,7%) відмітили, що **графік роботи канцелярії суду дозволив вчасно та безперешкодно вирішувати справи у суді (подати позов, ознайомитися з матеріалами, отримати рішення, ухвалу, вирок та ін.)**, при цьому

- майже чверть опитаних (26,1%) не змогли визначитися з відповіддю на це питання;
- більше половини опитаних (59,0%) відмітили, *що вони могли б собі дозволити витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) у разі необхідності*, натомість кожен одинадцятий респондент (8,9%) зазначив про відсутність у нього можливості оплатити послуги професійного юриста.

Наступним чинником, який впливає на загальну оцінку якості роботи суду та досліджувався в рамках даного проекту є **зручність та комфортність перебування у суді**.

Оцінка **зручності та комфортності перебування у суді** визначається за показниками, представленими на рис. 5.4.

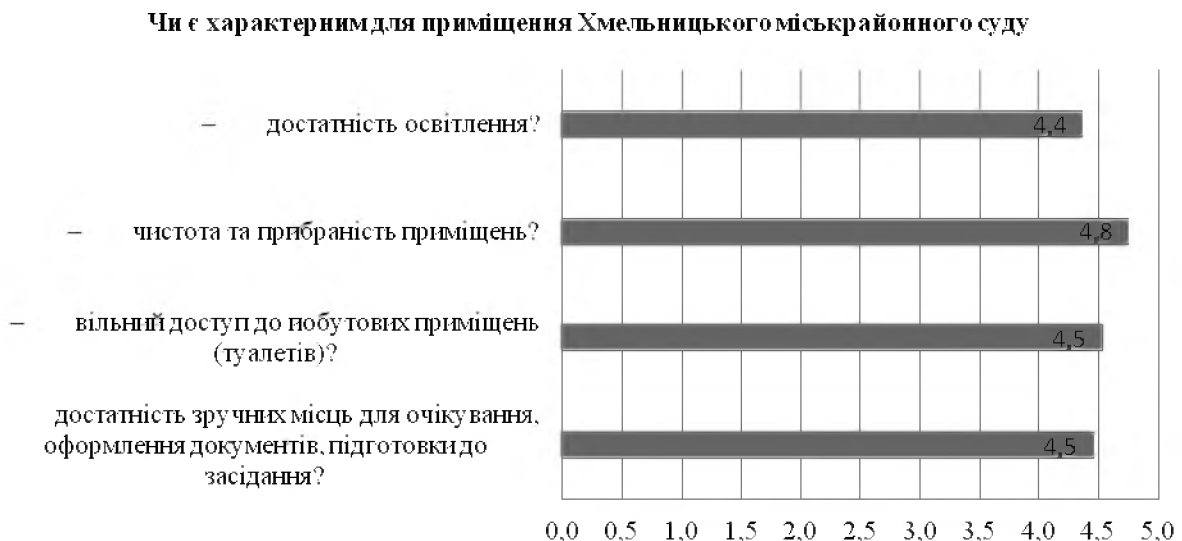


Рис. 5.4. Зручність та комфортність перебування у суді (середнє значення за 5-бальною шкалою)

Дані, які представлені на рис. 5.4., дозволяють зробити висновок про позитивну оцінку (4,6 бали) зручності та комфортності перебування в Хмельницькому міськрайонному суді. Основні висновки за результатами аналізу показників є такими:

- на запитання щодо того, *чи є характерним для приміщень суду достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання* позитивні відповіді надали абсолютна більшість респондентів (90,1%), однак кожен тридцять сьомий респондент (2,7%) не зміг визначитися із відповіддю на дане питання;
- переважна більшість респондентів (понад 86,0%) відзначили цілком *вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)*, визнали цілковиту *чистоту та прибраність приміщень суду*, зазначили про *достатність освітлення в приміщенні суду*.

Ще одним чинником, який впливає на загальну оцінку якості роботи суду та досліджувався в рамках даного проекту є **повнота та ясність інформації**.

Оцінка **повнота та ясності інформації** у суді визначається за показниками, представленими на рис. 5.5.



Рис. 5.5. Повнота та ясність інформації у суді (середнє значення за 5-бальною шкалою)

Дані, які представлені на рис. 4.5, дозволяють зробити висновок про позитивну оцінку (4,4 бали) повноти та ясності інформації в Хмельницькому міськрайонному суді. Основні висновки за результатами аналізу показників є такими:

- на запитання щодо того, *чи зручно в суді розташовані інформаційні стенди (дошки об'яв)* більше половини опитаних (86,4%) надали позитивну відповідь;
- переважну більшість респондентів *повною мірою задовольняє наявна в суді інформація щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень* (92,8%) та інформація щодо *правил допуску в суд та перебування в ньому* (93,7%);
- більша половина респондентів (83,7%) відмітили, що їх «скоріше так» та «цілком так» *задовольняє наявна в суді інформація щодо справ, що призначені до розгляду;*
- більше половини відвідувачів (81,0%) зауважили, що їх *повною мірою (скоріше так і цілком так) задовольняє наявна в суді інформація щодо зразків документів (заяв, клопотань, тощо);*
- практично три чверті відвідувачів (70,2%) *повною мірою задовольняє наявна в суді інформація щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів*, проте практично п'ята частина респондентів (18,9%) не змогли дати відповідь на це питання;
- трохи менше половини відвідувачів суду (45,9%) *користувалися сторінкою суду в мережі Інтернет*. Серед них більшість відвідувачів (96,1%) *знайшли на сторінці суду в мережі Інтернет потрібну інформацію*.

Черговим чинником, який впливає на загальну оцінку якості роботи суду та досліджувався в рамках даного проекту є **сприйняття роботи працівників апарату суду**.

Оцінка **сприйняття роботи працівників апарату суду** визначається за показниками, представленими на рис. 5.6.

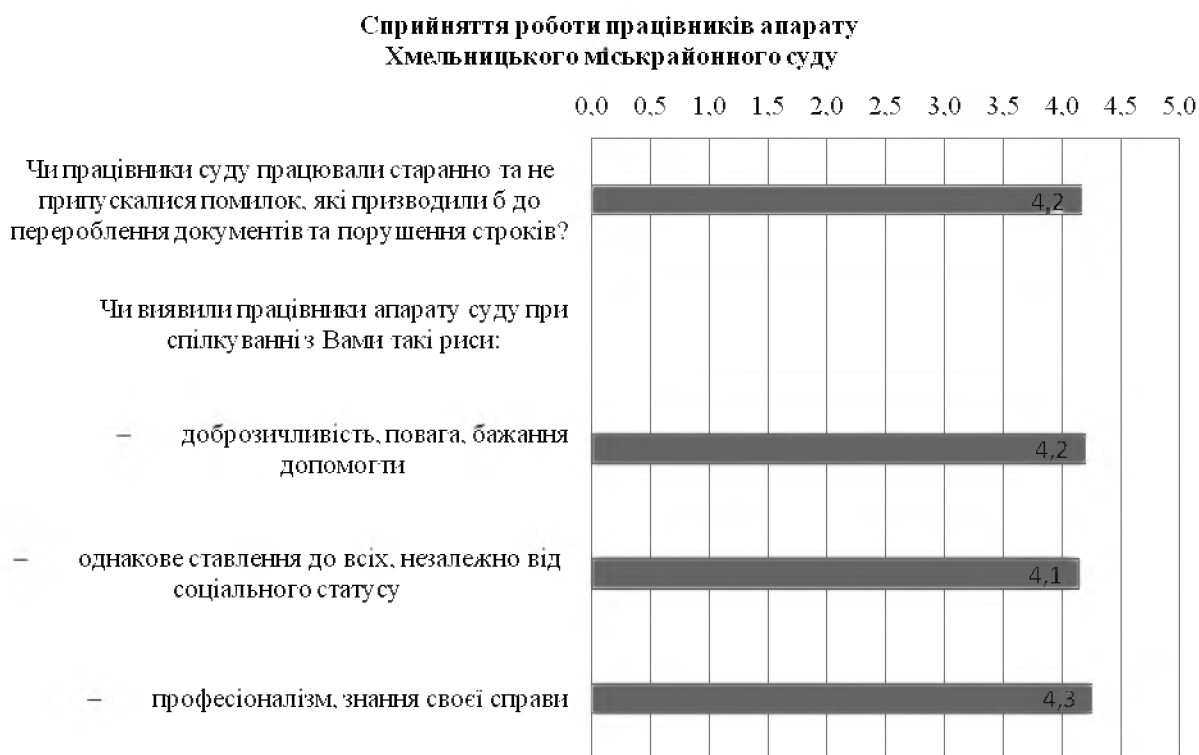


Рис. 5.6. Сприйняття роботи працівників апарату суду (середнє значення за 5-бальною шкалою)

Дані, які представлені на рис. 4.6., дозволяють зробити висновок про позитивну оцінку (4,2 бали) роботи працівників апарату Хмельницького міськрайонного суду. Основні висновки за результатами аналізу показників є такими:

- на запитання щодо того, *чи працівники суду працювали старанно та не припустилися помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків* більше половини опитаних (78,3%) надали позитивну відповідь, водночас 5,4% респондентів зазначили, що такі випадки траплялися;
- понад 80,2% респондентів підтвердили, що при спілкуванні з ними працівники апарату суду *виявили такі риси: доброзичливість, повага, бажання допомогти*, а також продемонстрували *професіоналізм та знання своєї справи*;
- понад три чверті відвідувачів (80,2%) зазначили, що при спілкуванні з ними працівники апарату суду проявили *однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу*.

Наступним чинником, який впливає на загальну оцінку якості роботи суду та досліджувався в рамках даного проекту є **дотримання термінів судового розгляду**.

Оцінка **дотримання термінів судового розгляду** визначається за показниками, представленими на рис. 5.7.

Дотримання термінів судового розгляду Хмельницьким міськрайонним судом

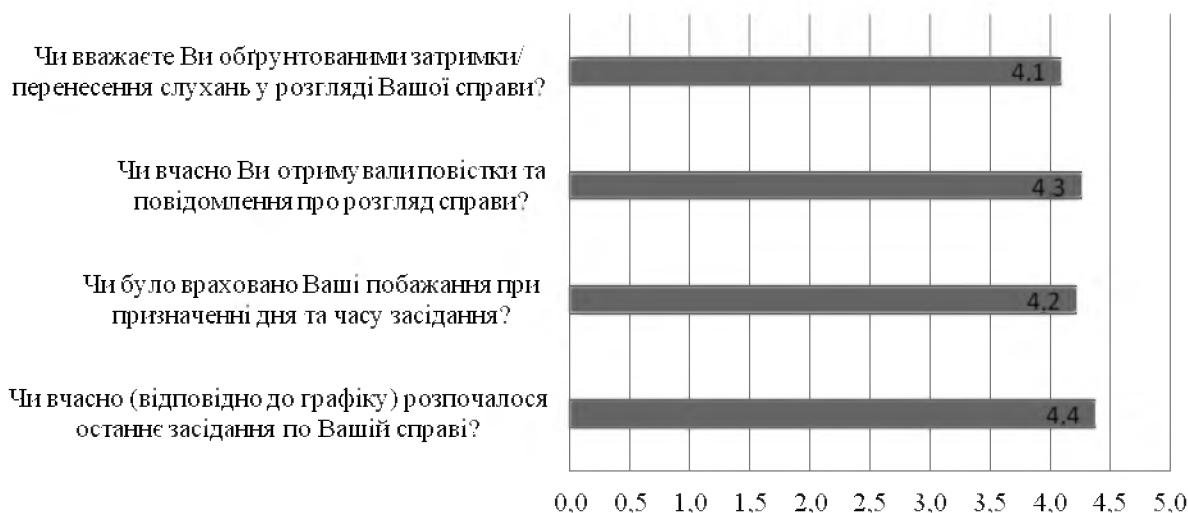


Рис. 5.7. Дотримання термінів судового розгляду (середнє значення за 5-бальною шкалою)

Дані, які представлені на рис. 4.7., дозволяють зробити висновок про позитивну оцінку (4,3 бали) дотримання термінів судового розгляду у Хмельницькому міськрайонному суді. Основні висновки за результатами аналізу показників є такими:

- на запитання щодо того, **чи вчасно (відповідно до графіку) розпочалося останнє засідання по Вашій справі** більше половини опитаних (83,0%) надали позитивну відповідь;
- більше половини респондентів (72,3%) підтвердили, що **було враховано їх побажання при призначенні дня та часу засідання**, при цьому шоста частина опитаних (15,9%) не змогли дати відповідь на це питання;
- переважна більшість відвідувачів (77,7%) зазначили, що **вчасно отримували повістки та повідомлення про розгляд справи**;
- більше половини відвідувачів суду (71,4%) вважають **обґрунтованими затримки/перенесення слухань у розгляді справи**, при цьому шоста частина опитаних (17,0%) не змогли дати відповідь на це питання.

Важливим чинником, який впливає на загальну оцінку якості роботи суду та досліджувався в рамках даного проекту є **сприйняття роботи судді**.

Оцінка **сприйняття роботи судді** визначається за показниками, представленими на рис. 5.8.

Сприйняття роботи судді Хмельницького міськрайонного суду

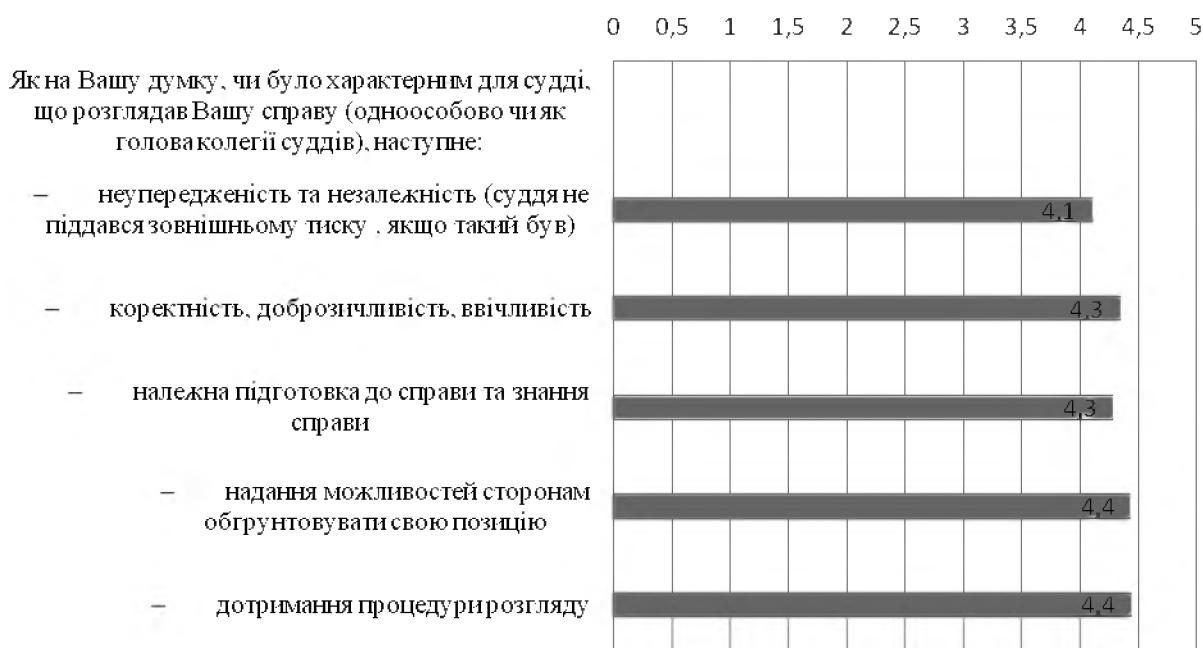


Рис. 5.8. Сприйняття роботи судді (середнє значення за 5-бальною шкалою)

Дані, які представлені на рис. 5.8., дозволяють зробити висновок про позитивну оцінку (4,3 бали) сприйняття роботи судді Хмельницького міськрайонного суду. Основні висновки за результатами аналізу показників є такими:

- на запитання щодо того, *чи було характерним для судді, що розглядав справу (одноособово чи як голова колегії суддів) неупередженість та незалежність (суддя не піддався зовнішньому тиску, якщо такий був)* більше половини опитаних (79,8%) надали позитивну відповідь, натомість негативну відповідь надали 10,6% відвідувачів, практично кожен шістнадцятий респондент (7,5%) не зміг визначитися з відповіддю на це запитання;
- більше 80,0% відвідувачів зазначили, що для *судді, який розглядав справу були характерним коректність, доброзичливість, ввічливість та суддя надав можливість сторонам обґрунтувати свою позицію*, натомість негативну оцінку за цими питаннями надали 5,4% та 2,1% респондентів відповідно;
- більше половини респондентів (86,1%) вважає, що для *судді, який розглядав справу були характерним належна підготовка до справи та знання справи*, натомість 4,3% опитаних надали негативні оцінки;
- більшість опитаних (86,2%) зазначили, що для *судді, який розглядав справу було характерним дотримання процедури розгляду*, при цьому лише 3,2% висловили протилежну думку.

Черговим важливим чинником, який впливає на загальну оцінку якості роботи суду та досліджувався в рамках даного проекту є **судове рішення**.

Оцінка **судового рішення** визначається за показниками, представленими на рис. 5.9.

Судові рішення Хмельницького міськрайонного суду

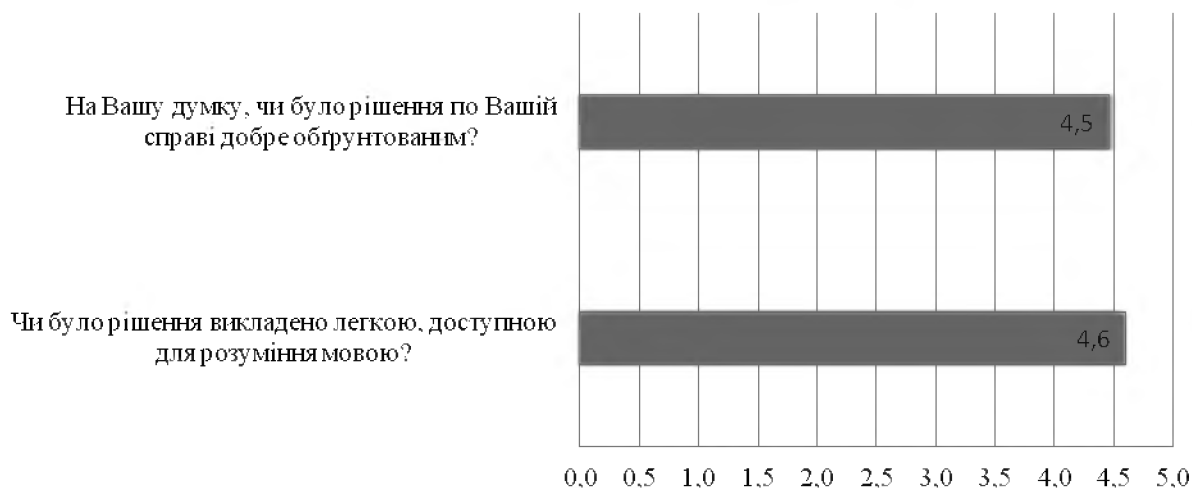


Рис. 5.9. Судові рішення (середнє значення за 5-бальною шкалою)

Дані, які представлені на рис. 5.9., дозволяють зробити висновок про в цілому позитивну оцінку (4,6 балів) судових рішень Хмельницького міськрайонного суду. Основні висновки за результатами аналізу показників є такими:

- на запитання щодо того, **чи рішення по Вашій справі було на Вашу користь** третина опитаних (32,1%) надали позитивну відповідь, практично п'ята частина опитаних (17,9%) надали негативну відповідь, половина респондентів (50,0%) відмовилися надати відповідь на це питання;
- практично кожен п'ятий відвідувач суду (21,4%), розгляд справи якого завершений, **планує оскаржувати рішення по своїй справі**, натомість чверть респондентів (25,0%) цього робити не планують, практично половина респондентів (53,6%) не змогли визначитися з відповіддю на це питання;
- більше половини респондентів (53,6%) **отримали повний текст рішення по своїй справі**, лише 3,6% відвідувачів суду надали негативну відповідь на це запитання;
- трохи менше половини опитаних (42,9%) повідомили, що **вчасно отримала повний текст рішення по своїй справі**, натомість 7,1% респондентів надали негативну відповідь;
- половина респондентів (50%) зазначили, що **рішення суду було викладено легкою, доступною для розуміння мовою та було добре обґрунтованим**, в той же час друга половина респондентів (50%) не змогли визначитися з відповіддю на це питання.

5.3. Пропозиції респондентів щодо покращення якості роботи суду.

Аналіз важливості вимірів якості роботи суддівської гілки влади з точки зору відвідувачів Хмельницького міськрайонного суду наведений на Рис. 5.10.

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

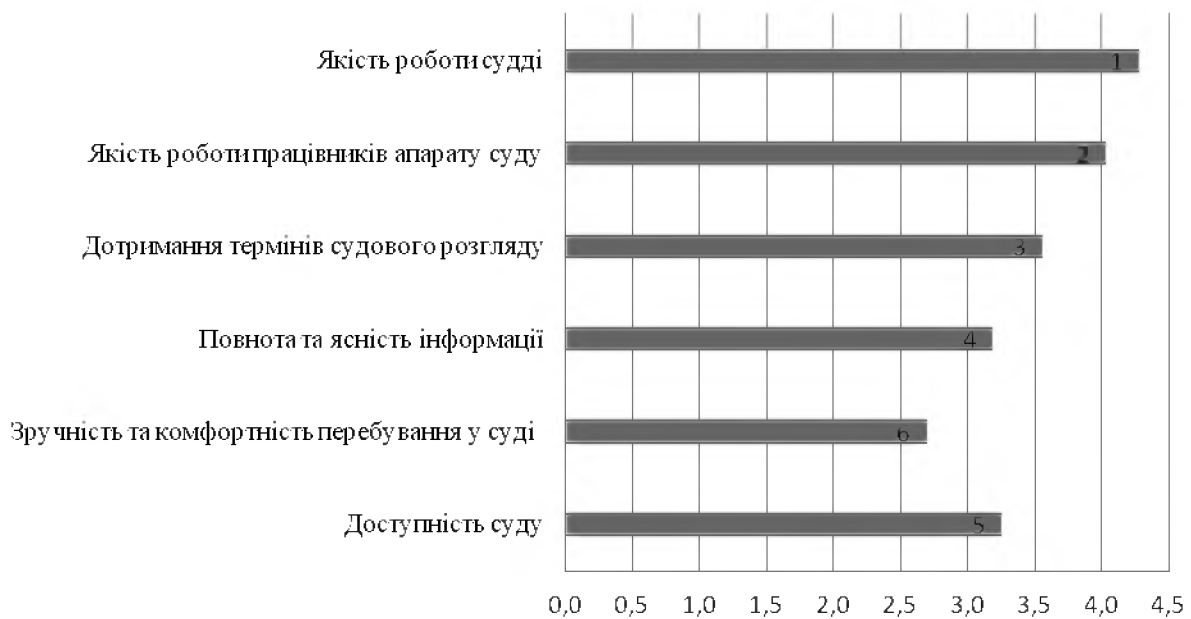


Рис. 5.10. Аналіз важливості вимірів якості роботи суддівської гілки влади з точки зору відвідувачів Хмельницького міськрайонного суду (в порядку важливості від 1 – найбільш важливий вимір якості (слід покращувати в першу чергу) до 6 – найменш важливий вимір якості)

Аналіз одержаних показників показує, що на думку відвідувачів Хмельницького міськрайонного суду **найважливішим виміром є якість роботи судді** (54,1% опитаних вважають його найважливішим).

На **2 місці** за ступенем важливості відвідувачами суду була зазначена **якість роботи працівників апарату суду** (48,6% респондентів поставили цей вимір якості на другу позицію за важливістю).

На **3 місці за ступенем важливості** був розміщений такий вимір якості як **дотримання термінів судового розгляду** (28,8% відвідувачів розмістили цей вимір якості на третій позиції за важливістю).

Зручність та комфортність перебування в Хмельницькому міськрайонному суді забезпечується найкраще, тому потребує покращення в останню чергу.

Під час обробки інформації, яка була одержана від відвідувачів Хмельницького міськрайонного суду під час відповіді на питання щодо **конкретних змін, які необхідні для покращення роботи цього суду сьогодні**, загалом ми отримали невелику кількість конкретних пропозицій.

Найменування виміру якості роботи суду	Пропозиції респондентів щодо змін, які необхідно запровадити в суді
Зручність та комфортність перебування в суді	<ul style="list-style-type: none"> - розмістити в приміщенні суду дзеркало; - розміщення в приміщенні суду робочих кімнат для відвідувачів; - створення в приміщенні суду гардеробу для відвідувачів; - розміщення в приміщенні суду ксероксу для відвідувачів.

Разом з тим, відвідувачами Хмельницького міськрайонного суду була надана така пропозиція як збільшення кількості працівників суду.

Аналіз додаткових питань.

Під час проведення фокус - груп за пропозиціями працівників пілотних судів до анкети був включений ряд додаткових питань, результати оцінювання за яким наведені на Рис. 5.11.

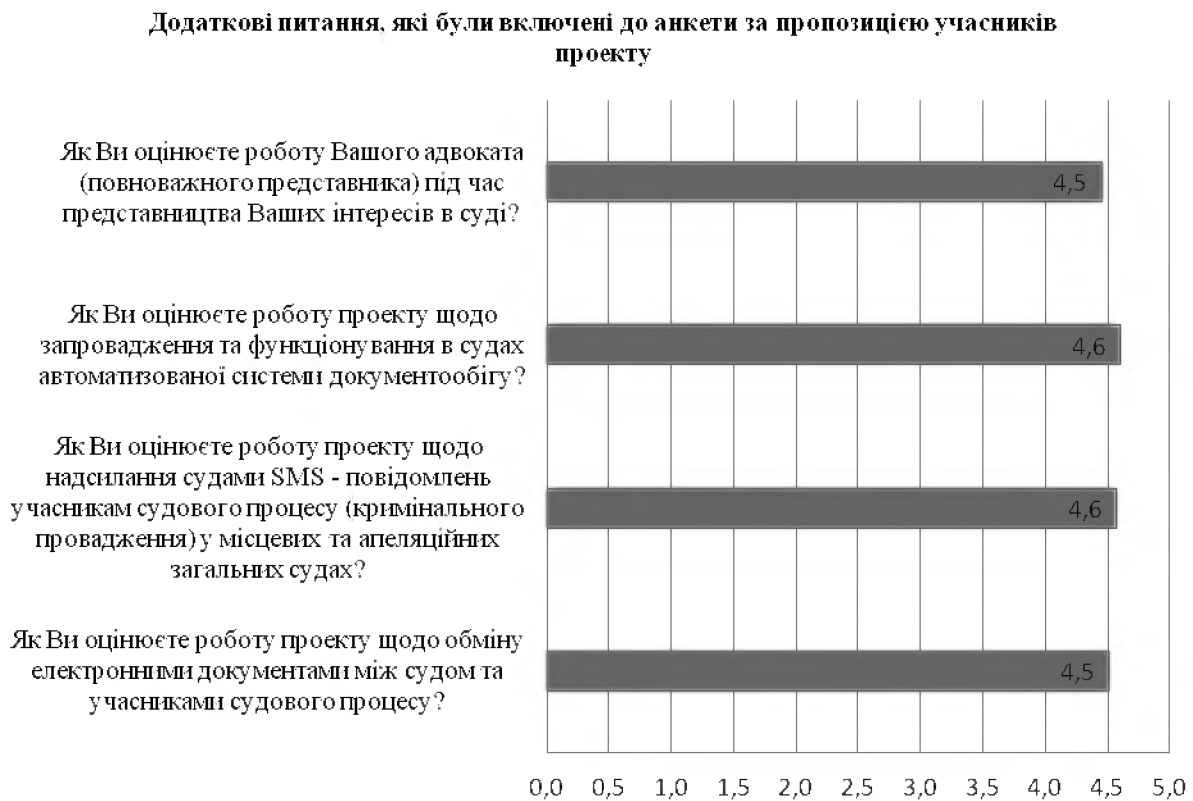


Рис. 5.11. Результати опитування за додатковими питаннями, включеними до анкети за пропозиціями працівників пілотних судів (середнє значення за 5-бальною шкалою)

В результаті аналізу одержаних даних були отримані наступні результати:

- більшість респондентів (91,5%) позитивно *оцінює роботу проекту щодо обміну електронними документами між судом та учасниками судового процесу*, при цьому лише п'ятнадцята частина опитаних (6,4%) не змогли визначитися з відповіддю на це запитання;
- переважна більшість відвідувачів (95,8%) позитивно оцінила *роботу проекту щодо надсилання судами SMS - повідомлень учасникам судового процесу (кримінального провадження) у місцевих та апеляційних загальних судах*, по 2,1% респондентів надали негативну оцінку або не змогли визначитися з відповіддю на це запитання;
- більша половина опитаних (89,4%) *роботу проекту щодо запровадження та функціонування в судах автоматизованої системи документообігу* оцінила позитивно, при цьому 6,4% відвідувачів не змогли визначитися з відповіддю на це запитання;
- половина респондентів (51,1%) *позитивно оцінили роботу адвоката (повноважного представника) під час представництва інтересів в суді*, в той же час 44,7% респондентів не змогли визначитися з відповіддю на це запитання;
- більшість відвідувачів суду (91,5%) вважають, що *на розгляд справи та кінцеве рі-*

шення по ній акції протести громадськості, які дедалі частіше проводяться під будівлями судів, вирішального впливу не мають, натомість лише 8,5% респондентів вважають, що акції протесту можуть вплинути на служителів Феміди під час виконання службових обов'язків.

5.4. Висновки та рекомендації.

Отримані в ході опитування дані свідчать про загалом позитивну оцінку відвідувачами якості роботи Хмельницького міськрайонного суду: значна більшість респондентів (85,6%) позитивно оцінили якість роботи суду, лише дев'ятнадцята частина відвідувачів (5,4%) негативно висловились щодо якості роботи суду.

Як свідчить аналіз окремих вимірів якості роботи суду найбільш високо відвідувачі суду оцінили зручність та комфортність перебування в суді (середній бал оцінювання склав 4,6), найбільш критично була сприйнята робота працівників апарату суду (середній бал оцінювання склав 4,2).

Якість роботи судді – це вимір, який, на думку відвідувачів, слід покращувати в першу чергу.

Разом з тим, незважаючи на достатньо високий середній бал такого виміру якості роботи суду як зручність і комфортність перебування в суді саме щодо покращення цього виміру якості були винесені пропозиції респондентів.

Проаналізувавши одержану в ході опитування інформацію вважаємо за доцільне надати Хмельницькому міськрайонному суді наступні рекомендації.

Зручність та комфортність перебування в суді:

1. Облаштувати дзеркало на першому поверсі безпосередньо поряд зі входом в будівлю суду.
2. Розглянути питання щодо можливості та доцільності розміщення безпосередньо в приміщенні суду копіювальної техніки для відвідувачів суду.
3. Розглянути питання щодо можливості та доцільності розміщення і функціонування в приміщенні суду гардеробу для відвідувачів в осінньо – зимовій період.
4. Розглянути питання щодо можливості та доцільності розміщення і функціонування в приміщенні суду робочих кімнат для відвідувачів.
5. Прискорити заходи щодо заміни в залах судових засідань металового огороження для підсудних, які перебувають під вартою, на огороження із скла.

Повнота та ясність інформації в суді:

Розмістити найактуальніші матеріали на інформаційних стендах суду шрифтом Брайля.

Доступність суду:

1. Поліпшення умов для людей з особливими потребами (в першу чергу встановлення додаткових пандусів для пересування по сходах всередині приміщення суду).

Сприйняття роботи судді:

1. Запровадити для суддівського корпусу систематичні семінари за участю професійних психологів для покращення комунікативних навичок спілкування з учасниками судового процесу.

Сприйняття роботи працівників апарату суду:

1. Запровадити для працівників апарату суду систематичні семінари за участю професійних психологів для покращення комунікативних навичок спілкування з учасниками судового процесу.

Додаток 1.
Одномірний розподіл відповідей
респондентів Апеляційного суду
Чернігівської області

Блок 1. Загальна характеристика респондента

1.	Вік:	%
	18-25 років	13,5
	26-39 років	38,7
	40-59 років	35,1
	60 років і старші	12,6
	Разом	100,0

2.	Рівень освіти:	%
	Середня та неповна середня	13,5
	Базова вища	9,9
	Повна вища	76,6
	Інше	0,0
	Разом	100,0

3.	Стать:	%
	Чоловіча	49,5
	Жіноча	50,5
	Разом	100,0

4.	Наявність вищої юридичної освіти:	%
	Так	52,3
	Ні	47,7
	Разом	100,0

5.	Де Ви проживаєте:	%
	В населеному пункті, де розташований цей суд	67,6
	В іншому населеному пункті	32,4
	Разом	100,0

6.	У суді Ви представляєте:	%
	Особисто себе (є позивачем / відповідачем /свідком / потерпілим)	46,8
	Іншу особу (є адвокатом, юрист-консультантом)	45,0
	Інше	8,1
	Разом	100,0

7.	Ви вважаєте себе:	%
	Бідним	0,9
	Нижче середнього статку	22,5
	Середнього статку	57,7
	Заможним	0,9
	Багатим	0,9
	КН (код невідповіді)	17,1
	Разом	100,0

8.	Як часто Ви були учасником судового процесу:	%
	Це мій перший судовий процес	20,7
	2-5 разів	25,2
	6 разів і більше	54,1
	Разом	100,0

9.	В якому з видів судового процесу в цьому суді Ви берете участь:	%
	Цивільний процес	60,4
	Кримінальний процес	33,3
	Адміністративний процес	3,6
	Справа про адміністративні правопорушення	2,7
	Разом	100,0

10.	На якій стадії розгляду знаходиться Ваша справа?	%
	Розгляд справи ще не розпочато	12,6
	Справа знаходиться в процесі розгляду	54,1
	Розгляд справи завершено (винесено рішення)	32,4
	Інше	0,9
	Разом	100,0

11.	Який ступінь Вашої обізнаності з роботою судів та суддів в цілому?	%
	Цілком обізнаний	45,0
	Загалом обізнаний	28,8
	Майже не обізнаний	14,4
	Зовсім не обізнаний	0,9
	КН	10,8
	Разом:	100,0

12.	Оцініть, будь ласка, за 5-бальною шкалою, якість роботи цього суду:	%
	1	3,6
	2	5,4
	3	13,5
	4	26,1
	5	29,7
	КН	21,6
	Разом	100,0

Блок 2. Основна частина – оцінювання за вимірами якості

Доступність суду

		Цілком НІ	Скоріше НІ	Більш - менш	Скоріше ТАК	Цілком ТАК	КН	Разом
		%	%	%	%	%	%	%
13.1	Чи легко Вам було знайти будівлю суду?	4,5	0,0	0,9	6,3	77,5	10,8	100,0
13.2	Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом?	2,5	1,3	3,8	16,5	75,9	-	100,0
13.3	Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду?	25,0	0,0	0,0	0,0	75,0	-	100,0
14	Чи зазнавали Ви певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони?	2,7	87,4	0,0	0,0	0,0	9,9	100,0
15	Як Ви вважаєте, чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду?	1,8	4,5	9,9	8,1	45,0	30,6	100,0
16	Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію телефоном?	2,6	5,1	11,5	15,4	65,4	-	100,0
17	Чи дозволяв графік роботи канцелярії суду вчасно та безперешкодно вирішувати Ваші справи у суді (подати позов, ознайомитися з матеріалами, отримати рішення, ухвалу, вирок та ін.)?	1,8	1,8	6,3	16,2	49,5	24,3	100,0
18	Чи могли би Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) у разі необхідності?	15,1	15,1	7,6	11,3	50,9	-	100,0

Зручність та комфортність перебування у суді

		Цілком НІ	Скоріше НІ	Більш - менш	Скоріше ТАК	Цілком ТАК	КН	Разом
<i>Чи є характерним для приміщень суду наступне:</i>		%	%	%	%	%	%	%
19	– достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання?	0,0	0,0	3,6	16,2	70,3	9,9	100,0
20	– вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)?	0,0	0,0	0,9	9,9	73,9	15,3	100,0
21	– чистота та прибраність приміщень?	0,0	0,0	0,9	5,4	82,0	11,7	100,0
22	– достатність освітлення?	0,0	0,0	0,9	11,7	75,7	11,7	100,0

Повнота та ясність інформації

		Цілком НІ	Скоріше НІ	Більш - менш	Скоріше ТАК	Цілком ТАК	КН	Разом
		%	%	%	%	%	%	%
23	Чи зручно у суді розташовані інформаційні стенди (дошки об'яв)?	4,5	7,2	14,4	19,8	41,4	12,6	100,0
<i>Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо:</i>								
24	– розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень	0,9	0,9	4,5	33,3	48,6	11,7	100,0
25	– правил допуску в суд та перебування в ньому	0,9	0,9	2,7	20,7	61,3	13,5	100,0

26	– справ, що призначені до розгляду	4,5	3,6	12,6	14,4	49,5	15,3	100,0
27	– зразків документів (заяв, клопотань, тощо)	1,8	0,9	16,2	21,6	40,5	18,9	100,0
28	– порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів	2,7	2,7	9,9	24,3	32,4	27,9	100,0
29	Чи користувалися Ви сторінкою суду в мережі Інтернет ?	45,0	55,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
30	Чи знайшли Ви на сторінці суду потрібну для Вас інформацію?	4,0	2,0	8,0	14,0	72,0	0,0	100,0

Сприйняття роботи працівників апарату суду

		Цілком НІ	Скоріше НІ	Більш - менш	Скоріше ТАК	Цілком ТАК	КН	Разом
		%	%	%	%	%	%	%
31	Чи працівники суду працювали старанно та не припускалися помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків?	5,4	1,8	6,3	23,4	42,3	20,7	100,0
<i>Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами такі риси:</i>								
32	– доброзичливість, повага, бажання допомоги	2,7	1,8	6,3	25,2	52,3	11,7	100,0
33	– однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу	5,4	1,8	5,4	22,5	49,5	15,3	100,0

	незалежно від соціального статусу							
34	– професіоналізм, знання своєї справи	2,7	0,9	8,1	26,1	48,6	13,5	100,0

Дотримання термінів судового розгляду

		Цілком НІ	Скоріше НІ	Більш - менш	Скоріше ТАК	Цілком ТАК	КН	Разом
		%	%	%	%	%	%	%
35	Чи вчасно (відповідно до графіку) розпочалося останнє засідання по Вашій справі?	11,3	0,0	8,2	23,7	53,7	3,1	100,0
36	Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання?	10,3	2,1	7,2	8,2	44,3	27,9	100,0
37	Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи?	3,1	1,0	6,2	18,6	67,0	4,1	100,0
38	Чи вважаєте Ви обґрунтованими затримки/ перенесення слухань у розгляді Вашої справи?	12,4	2,1	9,3	15,5	36,0	24,7	100,0

Сприйняття роботи судді

		Цілком НІ	Скоріше НІ	Більш - менш	Скоріше ТАК	Цілком ТАК	КН	Разом
<i>Як на Вашу думку, чи було характерним для судді, що розглядав Вашу справу (одноособово чи як голова колегії суддів), наступне:</i>		%	%	%	%	%		%
39	– неупередженість та незалежність (суддя не піддався зовнішньому тиску, якщо такий був)	7,2	2,1	13,4	17,5	47,4	12,4	100,0
40	– коректність, доброзичливість, ввічливість	0,0	4,1	10,3	24,7	51,5	9,4	100,0
41	– належна підготовка до справи та знання справи	5,2	3,1	14,4	14,4	52,6	10,3	100,0
42	– надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію	1,0	1,0	8,2	18,6	60,8	10,4	100,0
43	– дотримання процедури розгляду	1,0	0,0	5,2	21,6	62,9	9,3	100,0

72

Судове рішення (якщо розгляд справи завершено)

		ТАК	НІ	КН	Разлм
		%	%	%	%
44	Чи рішення по Вашій справі було на Вашу користь?	58,3	22,2	19,4	100,0
45	Чи плануєте Ви оскаржувати рішення по Вашій справі?	19,4	61,1	19,4	100,0
46	Чи отримали Ви повний текст рішення по Вашій справі?	61,1	22,2	16,7	100,0
47	Чи вчасно Ви отримали повний текст рішення по Вашій справі?	50,0	11,1	38,9	100,0

Якщо Вам вдалось ознайомитись з текстом рішення, будь ласка, надайте відповіді на наступні запитання, використовуючи 5-бальну шкалу

		Цілком НІ	Скоріше НІ	Більш - менш	Скоріше ТАК	Цілком ТАК	КН	Разом
		%	%	%	%	%	%	%
48	Чи було рішення викладено легкою, доступною для розуміння мовою?	2,8	0,0	5,6	25,0	25,0	41,6	100,0
49	На Вашу думку, чи було рішення по Вашій справі добре обґрунтованим?	0,0	5,6	13,9	19,4	16,7	44,4	100,0

Блок 3. Зміни та рекомендації

53. Коли мова йде про підвищення якості роботи суду, на Вашу думку, які виміри якості, слід покращувати в першу чергу? Проставте в порядку важливості для Вас сім вимірів якості за ступенем важливості для Вас. 1 – найбільш важливий вимір якості (слід покращувати в першу чергу), 6- найменш важливий вимір якості.

	1	2	3	4	5	6	Разом
	%	%	%	%	%	%	%
Доступність суду	9,0	8,1	9,9	13,5	14,4	44,1	100,0
Зручність та комфортність перебування у суді	3,6	4,5	8,1	21,6	36,0	25,2	100,0
Повнота та ясність інформації	5,4	7,2	20,7	34,2	23,4	7,2	100,0
Дотримання термінів судового розгляду	9,9	19,8	31,5	12,6	14,4	9,0	100,0
Якість роботи працівників апарату суду	13,5	44,1	17,1	9,9	7,2	7,2	100,0
Якість роботи судді	57,7	15,3	10,8	7,2	2,7	5,4	100,0

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

Так	%	Ні	%	КН	%
	46,8		4,5		48,6
Разом	100				

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

	%
Кращі, ніж очікував	14,4
Гірші, ніж очікував	7,2
Відповідають очікуванням	64,9
КН	13,5
Разом	100,0

57. Якщо Ви були в цьому суді раніше (наприклад, 1 чи 2 роки тому), на Ваш погляд, чи змінилася якість роботи суду з того часу?

	%
Покращилась значно	9,9
Покращилась несуттєво	18,0
Залишилась без змін	27,9
Дещо погіршилася	0,0
Значно погіршилася	0,9
Важко сказати	14,4
КН	28,8
Разом	100,0

Блок 4. Запитання від суду

		Цілком НІ	Скоріше НІ	Більш - менш	Скоріше ТАК	Цілком ТАК	КН	Разом
		%	%	%	%	%		%
58	Як ви оцінюєте роботу проекту щодо обміну електронними документами між судом та учасниками судового процесу	5,4	3,6	2,7	8,1	45,9	34,2	100,0
59	Як ви оцінюєте роботу проекту щодо надсилання судами SMS – повідомлень учасникам судового процесу (кримінального про) у місцевих та апелційних загальних судах?	9,9	5,4	4,5	5,4	43,2	31,5	100,0
60	Як ви оцінюєте роботу проекту щодо запровадження та функціонування в судах автоматизованої системи документообігу	6,3	1,8	2,7	15,3	44,1	29,7	100,0
61	Як ви оцінюєте роботу Вашого адвоката (повноважного представника) під час пердставництва Ваших інтересів в суді	0,9	0,0	2,7	8,1	21,6	66,7	100,0
62	Чи впливає на розгляд справи та кінцеве рішення по ній акції протести громадськості, які дедалі частіше проводяться під будівлями судів?	39,6	60,4					100,0

Додаток 2.
Одномірний розподіл відповідей
респондентів Вознесенського міськрайонного суду
Миколаївської області
Блок 1. Загальна характеристика респондента

1.	Вік:	%
	18-25 років	19,8
	26-39 років	35,1
	40-59 років	27,9
	60 років і старші	17,1
	Разом	100,0

2.	Рівень освіти:	%
	Середня та неповна середня	29,7
	Базова вища	27,9
	Повна вища	42,3
	Інше	0,0
	Разом	100,0

3.	Стать:	%
	Чоловіча	51,4
	Жіноча	48,6
	Разом	100,0

4.	Наявність вищої юридичної освіти:	%
	Так	32,4
	Ні	67,6
	Разом	100,0

5.	Де Ви проживаєте:	%
	В населеному пункті, де розташований цей суд	73,0
	В іншому населеному пункті	27,0
	Разом	100,0

6.	У суді Ви представляєте:	%
	Особисто себе (є позивачем / відповідачем /свідком / потерпілим)	68,5
	Іншу особу (є адвокатом, юрист-консультантом)	27,0
	Інше	4,5
	Разом	100,0

7.	Ви вважаєте себе:	%
	Бідним	5,4
	Нижче середнього статку	8,1
	Середнього статку	60,4
	Заможним	14,4
	Багатим	5,4
	КН (код невідповіді)	6,3
	Разом	100,0

8.	Як часто Ви були учасником судового процесу:	%
	Це мій перший судовий процес	52,3
	2-5 разів	17,1
	6 разів і більше	30,6
	Разом	100,0

9.	В якому з видів судового процесу в цьому суді Ви берете участь:	%
	Цивільний процес	47,7
	Кримінальний процес	23,4
	Адміністративний процес	7,2
	Справа про адміністративні правопорушення	10,8
	Разом	100,0

10.	На якій стадії розгляду знаходиться Ваша справа?	%
	Розгляд справи ще не розпочато	34,2
	Справа знаходиться в процесі розгляду	40,5
	Розгляд справи завершено (винесено рішення)	24,3
	Інше	0,9
	Разом	100,0

11.	Який ступінь Вашої обізнаності з роботою судів та суддів в цілому?	%
	Цілком обізнаний	36,0
	Загалом обізнаний	39,6
	Майже не обізнаний	17,1
	Зовсім не обізнаний	7,2
	КН	0,0
	Разом	100,0

12.	Оцініть, будь ласка, за 5-бальною шкалою, якість роботи цього суду:	%
	1	0,9
	2	0,9
	3	10,8
	4	32,4
	5	53,2
	КН	1,8
	Разом	100,0

Блок 2. Основна частина – оцінювання за вимірами якості

Доступність суду

		Цілком НІ	Скоріше НІ	Більш - менш	Скоріше ТАК	Цілком ТАК	КН	Разом
		%	%	%	%	%	%	%
13.1	Чи легко Вам було знайти будівлю суду?	7,2	1,8	8,1	5,4	76,6	0,9	100,0
13.2	Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом?	6,7	2,9	3,8	10,6	76,0	-	100,0
13.3	Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду?	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	-	0,0
14	Чи зазнавали Ви певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони?	9,9	90,1	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
15	Як Ви вважаєте, чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду?	24,3	7,2	8,1	13,5	45,9	0,9	100,0
16	Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію телефоном?	32,0	8,0	5,0	7,0	48,0	-	100,0
17	Чи дозволяв графік роботи канцелярії суду вчасно та безперешкодно вирішувати Ваші справи у суді (подати позов, ознайомитися з матеріалами, отримати рішення, ухвалу, вирок та ін.)?	24,3	1,8	1,8	6,3	62,2	3,6	100,0
18	Чи могли би Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) у разі необхідності?	36,4	8,1	7,1	3,0	45,4	-	100,0

Зручність та комфортність перебування у суді

		Цілком НІ	Скоріше НІ	Більш - менш	Скоріше ТАК	Цілком ТАК	КН	Разом
<i>Чи є характерним для приміщень суду наступне:</i>		%	%	%	%	%	%	%
19	– достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання?	22,5	9,0	10,8	15,3	41,4	0,9	100,0
20	– вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)?	25,2	24,3	6,3	7,2	32,4	4,5	100,0
21	– чистота та прибраність приміщень?	23,4	5,4	6,3	12,6	51,4	0,9	100,0
22	– достатність освітлення?	26,1	3,6	5,4	17,1	46,8	0,9	100,0

81

Повнота та ясність інформації

		Цілком НІ	Скоріше НІ	Більш - менш	Скоріше ТАК	Цілком ТАК	КН	Разом
		%	%	%	%	%	%	%
23	Чи зручно у суді розташовані інформаційні стенди (дошки об'яв)?	25,2	9,0	1,8	10,8	52,3	0,9	100,0

<i>Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо:</i>								
24	– розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень	27,9	5,4	5,4	9,9	49,5	1,8	100,0
25	– правил допуску в суд та перебування в ньому	27,9	4,5	3,6	7,2	52,3	4,5	100,0
26	– справ, що призначені до розгляду	24,3	5,4	5,4	5,4	57,7	1,8	100,0
27	– зразків документів (заяв, клопотань, тощо)	24,3	5,4	7,2	6,3	54,1	2,7	100,0
28	– порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів	22,5	5,4	8,1	7,2	51,4	5,4	100,0
29	Чи користувалися Ви сторінкою суду в мережі Інтернет ?	35,1	64,9	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
30	Чи знайшли Ви на сторінці суду потрібну для Вас інформацію?	38,5	10,3	0,0	10,3	41,0	0,0	100,0

Сприйняття роботи працівників апарату суду

		Цілком НІ	Скоріше НІ	Більш - менш	Скоріше ТАК	Цілком ТАК	КН	Разом
		%	%	%	%	%		%
31	Чи працівники суду працювали старанно та не припускалися помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків?	26,1	2,7	1,8	13,5	55,0	0,9	100,0
<i>Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами такі риси:</i>								
32	– доброзичливість, повага, бажання допомогти	27,9	0,9	2,7	11,7	55,0	1,8	100,0
33	– однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу	27,9	1,8	0,9	11,7	55,0	2,7	100,0
34	– професіоналізм, знання своєї справи	27,9	0,9	0,0	9,0	61,3	0,9	100,0

Дотримання термінів судового розгляду

		Цілком НІ	Скоріше НІ	Більш - менш	Скоріше ТАК	Цілком ТАК	КН	Разом
		%	%	%	%	%		%
35	Чи вчасно (відповідно до графіку) розпочалося останнє засідання по Вашій справі?	26,0	1,4	0,0	13,7	56,2	2,7	100,0
36	Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання?	24,7	5,5	2,7	10,9	53,4	2,8	100,0
37	Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи?	27,4	1,4	1,4	5,5	61,6	2,7	100,0
38	Чи вважаєте Ви обґрунтованими затримки/перенесення слухань у розгляді Вашої справи?	26,0	1,4	1,4	8,2	56,2	6,8	100,0

84

Сприйняття роботи судді

		Цілком НІ	Скоріше НІ	Більш - менш	Скоріше ТАК	Цілком ТАК	КН	Разом
		%	%	%	%	%	%	%
<i>Як на Вашу думку, чи було характерним для судді, що розглядав Вашу справу (одноособово чи як голова колегії суддів), наступне:</i>								
39	– неупередженість та незалежність (суддя не піддався	23,3	1,4	4,1	8,2	61,6	1,4	100,0

	зовнішньому тиску , якщо такий був)							
40	– коректність, доброзичливість, ввічливість	26,0	1,4	5,5	8,2	57,5	1,4	100,0
41	– належна підготовка до справи та знання справи	28,8	0,0	0,0	9,6	60,2	1,4	100,0
42	– надання можливостей сторонам обґрунтувати свою позицію	24,7	1,4	2,7	8,2	60,3	2,7	100,0
43	– дотримання процедури розгляду	23,3	1,4	2,7	8,2	61,6	2,7	100,0

Судове рішення (якщо розгляд справи завершено)

		ТАК	НІ	КН	Разом
		%	%	%	%
44	Чи рішення по Вашій справі було на Вашу користь?	66,7	11,1	22,2	100,0
45	Чи плануєте Ви оскаржувати рішення по Вашій справі?	7,4	74,1	18,5	100,0
46	Чи отримали Ви повний текст рішення по Вашій справі?	74,1	7,4	18,5	100,0
47	Чи вчасно Ви отримали повний текст рішення по Вашій справі?	74,1	0,0	25,9	100,0

Якщо Вам вдалось ознайомитись з текстом рішення, будь ласка, надайте відповіді на наступні запитання, використовуючи 5-бальну шкалу

		Цілком НІ	Скоріше НІ	Більш - менш	Скоріше ТАК	Цілком ТАК	КН	Разом
		%	%	%	%	%	%	%
48	Чи було рішення викладено легкою, доступною для розуміння мовою?	14,8	3,7	0,0	3,7	51,9	25,9	100,0
49	На Вашу думку, чи було рішення по Вашій справі добре обґрунтованим?	11,1	0,0	3,7	0,0	59,3	25,9	100,0

Блок 3. Зміни та рекомендації

53. Коли мова йде про підвищення якості роботи суду, на Вашу думку, які виміри якості, слід покращувати в першу чергу? Проставте в порядку важливості для Вас сім вимірів якості за ступенем важливості для Вас. 1 – найбільш важливий вимір якості (слід покращувати в першу чергу), 6- найменш важливий вимір якості.

	1	2	3	4	5	6	Разом
	%	%	%	%	%	%	%
Доступність суду	33,3	5,4	7,2	17,1	7,2	29,7	100,0
Зручність та комфортність перебування у суді	9,9	9,9	14,4	13,5	27,0	25,2	100,0
Повнота та ясність інформації	11,7	14,4	22,5	23,4	15,3	12,6	100,0
Дотримання термінів судового розгляду	15,3	19,8	25,2	19,8	13,5	6,3	100,0
Якість роботи працівників апарату суду	12,6	31,5	14,4	15,3	17,1	9,0	100,0
Якість роботи судді	17,1	18,9	16,2	10,8	19,8	17,1	100,0

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

Так	%	Ні	%	КН	%
	66,7		25,2		8,1
Разом	100,0				

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

	%
Кращі, ніж очікував	29,7
Гірші, ніж очікував	3,6
Відповідають очікуванням	62,2
КН	4,5
Разом	100,0

57. Якщо Ви були в цьому суді раніше (наприклад, 1 чи 2 роки тому), на Ваш погляд, чи змінилася якість роботи суду з того часу?

	%
Покращилась значно	10,8
Покращилась несуттєво	28,8
Залишилась без змін	31,5
Дещо погіршилася	1,8
Значно погіршилася	0,0
Важко сказати	16,2
КН	10,8
Разом	100,0

Блок 4. Запитання від суду

		Цілком НІ	Скоріше НІ	Більш - менш	Скоріше ТАК	Цілком ТАК	КН	Разом
		%	%	%	%	%	%	%
58	Як ви оцінюєте роботу проекту щодо обміну електронними документами між судом та учасниками судового процесу	3,6	1,8	11,7	15,3	40,5	27,0	100,0
59	Як ви оцінюєте роботу проекту щодо надсилання судами SMS – повідомлень учасникам судового процесу (кримінального про) у місцевих та апелційних загальних судах?	7,2	1,8	8,1	16,2	55,0	11,7	100,0
60	Як ви оцінюєте роботу проекту щодо запровадження та функціонування в судах автоматизованої системи документообігу	1,8	0,9	4,5	17,1	57,7	18,0	100,0
61	Як ви оцінюєте роботу Вашого адвоката (повноважного представника) під час пердставництва Ваших інтересів в суді	3,6	0,9	0,9	13,5	26,1	55,0	100,0
62	Чи впливає на розгляд справи та кінцеве рішення по ній акції протести громадськості, які дедалі частіше проводяться під будівлями судів?	54,1	45,9					100,0

Додаток 3.
Одномірний розподіл відповідей
респондентів Рожищенського районного суду
Волинської області

Блок 1. Загальна характеристика респондента

1.	Вік:	%
	18-25 років	13,5
	26-39 років	43,2
	40-59 років	34,2
	60 років і старші	9,0
	Разом	100,0

2.	Рівень освіти:	%
	Середня та неповна середня	30,6
	Базова вища	7,2
	Повна вища	61,3
	Інше	0,9
	Разом	100,0

3.	Стать:	%
	Чоловіча	55,9
	Жіноча	44,1
	Разом	100,0

4.	Наявність вищої юридичної освіти:	%
	Так	46,8
	Ні	53,2
	Разом	100,0

5.	Де Ви проживаєте:	%
	В населеному пункті, де розташований цей суд	44,1
	В іншому населеному пункті	55,9
	Разом	100,0

6.	У суді Ви представляєте:	%
	Особисто себе (є позивачем / відповідачем / свідком / потерпілим)	56,8
	Іншу особу (є адвокатом, юрист-консультантом)	29,7
	Інше	13,5
	Разом	100,0

7.	Ви вважаєте себе:	%
	Бідним	10,8
	Нижче середнього статку	7,2
	Середнього статку	72,1
	Заможним	7,2
	Багатим	0,0
	КН (код невідповіді)	2,7
	Разом	100,0

8.	Як часто Ви були учасником судового процесу:	%
	Це мій перший судовий процес	27,9
	2-5 разів	33,3
	6 разів і більше	38,7
	Разом	100,0

9.	В якому з видів судового процесу в цьому суді Ви берете участь:	%
	Цивільний процес	53,2
	Кримінальний процес	28,8
	Адміністративний процес	9,0
	Справа про адміністративні правопорушення	9,0
	Разом	100,0

10.	На якій стадії розгляду знаходиться Ваша справа?	%
	Розгляд справи ще не розпочато	30,6
	Справа знаходиться в процесі розгляду	48,6
	Розгляд справи завершено (винесено рішення)	18,0
	Інше	2,7
	Разом	100,0

11.	Який ступінь Вашої обізнаності з роботою судів та суддів в цілому?	%
	Цілком обізнаний	49,5%
	Загалом обізнаний	34,2%
	Майже не обізнаний	14,4%
	Зовсім не обізнаний	1,8%
	КН	0,0%
Разом	100,0	

12.	Оцініть, будь ласка, за 5-бальною шкалою, якість роботи цього суду:	%
	1	0,0
	2	1,8
	3	11,7
	4	34,2
	5	51,4
	КН	0,9
	Разом	100,0

Блок 2. Основна частина – оцінювання за вимірами якості

Доступність суду

		Цілком НІ	Скоріше НІ	Більш - менш	Скоріше ТАК	Цілком ТАК	КН	Разом
		%	%	%	%	%	%	%
13.1	Чи легко Вам було знайти будівлю суду?	1,8	0,9	2,7	28,8	65,8	0,0	100,0
13.2	Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом?	3,8	0,0	2,8	33,0	60,4	-	100,0
13.3	Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду?	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	-	0,0
14	Чи зазнавали Ви певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони?	8,1	91,0	0,0	0,0	0,0	0,9	100,0
15	Як Ви вважаєте, чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду?	2,7	2,7	9,9	20,7	63,1	0,9	100,0
16	Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію телефоном?	2,2	1,1	3,3	24,4	69,0	-	100,0
17	Чи дозволяв графік роботи канцелярії суду вчасно та безперешкодно вирішувати Ваші справи у суді (подати позов, ознайомитися з матеріалами, отримати рішення, ухвалу, вирок та ін.)?	1,8	0,0	2,7	25,2	64,0	6,3	100,0
18	Чи могли би Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) у разі необхідності?	10,5	4,7	12,8	27,9	44,1	-	100,0

Зручність та комфортність перебування у суді

		Цілком НІ	Скоріше НІ	Більш - менш	Скоріше ТАК	Цілком ТАК	КН	Разом
<i>Чи є характерним для приміщень суду наступне:</i>		%	%	%	%	%	%	%
19	– достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання?	0,0	2,7	1,8	26,1	67,6	1,8	100,0
20	– вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)?	0,0	0,9	2,7	18,9	73,9	3,6	100,0
21	– чистота та прибраність приміщень?	0,0	0,0	3,6	14,4	80,2	1,8	100,0
22	– достатність освітлення?	0,0	0,0	1,8	24,3	72,1	1,8	100,0

93

Повнота та ясність інформації

		Цілком НІ	Скоріше НІ	Більш - менш	Скоріше ТАК	Цілком ТАК	КН	Разом
		%	%	%	%	%	%	%
23	Чи зручно у суді розташовані інформаційні стенди (дошки об'яв)?	0,9	0,0	1,8	20,7	75,7	0,9	100,0
<i>Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо:</i>								
24	– розташування кабінетів, залів судових засідань, інших	0,0	0,0	2,7	26,1	70,3	0,9	100,0

	приміщень							
25	– правил допуску в суд та перебування в ньому	0,0	0,0	4,5	26,1	68,5	0,9	100,0
26	– справ, що призначені до розгляду	0,0	0,9	7,2	29,7	61,3	0,9	100,0
27	– зразків документів (заяв, клопотань, тощо)	0,9	0,0	3,6	23,4	70,3	1,8	100,0
28	– порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів	0,0	0,9	5,4	29,7	58,6	5,4	100,0
29	Чи користувалися Ви сторінкою суду в мережі Інтернет ?	47,7	52,3	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
30	Чи знайшли Ви на сторінці суду потрібну для Вас інформацію?	0,0	3,8	0,0	15,1	81,1	0,0	100,0

Сприйняття роботи працівників апарату суду

		Цілком НІ	Скоріше НІ	Більш - менш	Скоріше ТАК	Цілком ТАК	КН	Разом
		%	%	%	%	%	%	%
31	Чи працівники суду працювали старанно та не припускалися помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків?	2,7	0,0	9,0	27,9	57,7	2,7	100,0

<i>Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами такі риси:</i>								
32	– доброзичливість, повага, бажання допомогти	0,0	0,9	2,7	24,3	72,1	0,0	100,0
33	– однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу	0,9	0,0	1,8	29,7	63,1	4,5	100,0
34	– професіоналізм, знання своєї справи	0,0	0,0	4,5	27,0	67,6	0,9	100,0

Дотримання термінів судового розгляду

		Цілком НІ	Скоріше НІ	Більш - менш	Скоріше ТАК	Цілком ТАК	КН	Разом
		%	%	%	%	%	%	%
35	Чи вчасно (відповідно до графіку) розпочалося останнє засідання по Вашій справі?	0,0	2,6	2,6	24,4	64,1	6,3	100,0
36	Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання?	6,4	1,3	1,3	11,5	69,2	10,3	100,0
37	Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи?	1,3	0,0	1,3	12,7	82,1	2,6	100,0
38	Чи вважаєте Ви обґрунтованими затримки/перенесення слухань у розгляді Вашої справи?	0,0	2,6	2,6	14,1	64,1	16,6	100,0

Сприйняття роботи судді

		Цілком НІ	Скоріше НІ	Більш - менш	Скоріше ТАК	Цілком ТАК	КН	Разом
		%	%	%	%	%	%	%
<i>Як на Вашу думку, чи було характерним для судді, що розглядав Вашу справу (одноособово чи як голова колегії суддів), наступне:</i>								
39	– неупередженість та незалежність (суддя не піддався зовнішньому тиску, якщо такий був)	5,1	3,8	2,6	10,3	73,1	5,1	100,0
40	– коректність, доброзичливість, ввічливість	0,0	1,3	0,0	11,5	84,6	2,6	100,0
41	– належна підготовка до справи та знання справи	1,3	0,0	1,3	14,1	80,8	2,6	100,0
42	– надання можливостей сторонам обґрунтувати свою позицію	0,0	0,0	2,6	10,2	82,1	5,1	100,0
43	– дотримання процедури розгляду	0,0	0,0	3,8	11,5	79,6	5,1	100,0

96

Судове рішення (якщо розгляд справи завершено)

		ТАК	НІ	КН	Разом
		%	%	%	%
44	Чи рішення по Вашій справі було на Вашу користь?	80,0	10,0	10,0	100,0
45	Чи плануєте Ви оскаржувати рішення по Вашій справі?	5,0	70,0	25,0	100,0
46	Чи отримали Ви повний текст рішення по Вашій справі?	85,0	5,0	10,0	100,0
47	Чи вчасно Ви отримали повний текст рішення по Вашій справі?	85,0	0,0	15,0	100,0

Якщо Вам вдалось ознайомитись з текстом рішення, будь ласка, надайте відповіді на наступні запитання, використовуючи 5-бальну шкалу

		Цілком НІ	Скоріше НІ	Більш - менш	Скоріше ТАК	Цілком ТАК	КН	Разом
		%	%	%	%	%	%	%
48	Чи було рішення викладено легкою, доступною для розуміння мовою?	5,0	0,0	0,0	15,0	65,0	15,0	100,0
49	На Вашу думку, чи було рішення по Вашій справі добре обґрунтованим?	5,0	0,0	0,0	20,0	60,0	15,0	100,0

53. Коли мова йде про підвищення якості роботи суду, на Вашу думку, які виміри якості, слід покращувати в першу чергу? Проставте в порядку важливості для Вас сім вимірів якості за ступенем важливості для Вас. 1 – найбільш важливий вимір якості (слід покращувати в першу чергу), 6- найменш важливий вимір якості.

	1	2	3	4	5	6	Разом
	%	%	%	%	%	%	%
Доступність суду	10,8	19,8	13,5	14,4	22,5	18,9	18,9
Зручність та комфортність перебування у суді	13,5	7,2	8,1	14,4	19,8	36,9	36,9
Повнота та ясність інформації	11,7	5,4	21,6	27,0	18,9	15,3	15,3
Дотримання термінів судового розгляду	9,9	14,4	28,8	23,4	15,3	8,1	8,1
Якість роботи працівників апарату суду	9,9	37,8	18,9	18,0	9,9	5,4	5,4
Якість роботи судді	44,1	15,3	9,0	2,7	13,5	15,3	15,3

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

	%		%		%
Так	81,1	Ні	8,1	КН	10,8
Разом	100,0				

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

	%
Кращі, ніж очікував	40,5
Гірші, ніж очікував	6,3
Відповідають очікуванням	44,1
КН	9,0
Разом	100,0

57. Якщо Ви були в цьому суді раніше (наприклад, 1 чи 2 роки тому), на Ваш погляд, чи змінилася якість роботи суду з того часу?

	%
Покращилась значно	41,4
Покращилась несуттєво	10,8
Залишилась без змін	21,6
Дещо погіршилася	0,9
Значно погіршилася	0,0
Важко сказати	8,1
КН	17,1
Разом	100,0

Блок 4. Запитання від суду

		Цілком НІ	Скоріше НІ	Більш - менш	Скоріше ТАК	Цілком ТАК	КН	Разом
		%	%	%	%	%	%	%
58	Як ви оцінюєте роботу проекту щодо обміну електронними документами між судом та учасниками судового процесу	3,6	19,8	9,0	10,8	35,1	21,6	100,0
59	Як ви оцінюєте роботу проекту щодо надсилання судами SMS – повідомлень учасникам судового процесу (кримінального про) у місцевих та апелційних загальних судах?	7,2	1,8	8,1	16,2	55,0	11,7	100,0
60	Як ви оцінюєте роботу проекту щодо запровадження та функціонування в судах автоматизованої системи документообігу	1,8	0,9	4,5	17,1	57,7	18,0	100,0
61	Як ви оцінюєте роботу Вашого адвоката (повноважного представника) під час пердставництва Ваших інтересів в суді	3,6	0,9	0,9	13,5	26,1	55,0	100,0
62	Чи впливає на розгляд справи та кінцеве рішення по ній акції протести громадськості, які дедалі частіше проводяться під будівлями судів?	54,1	45,9					100,0

Додаток 4.
Одномірний розподіл відповідей
респондентів Хмельницького міськрайонного суду
Хмельницької області
Блок 1. Загальна характеристика респондента

1.	Вік:	%
	18-25 років	27,0
	26-39 років	32,4
	40-59 років	34,2
	60 років і старші	6,3
	Разом	100,0

2.	Рівень освіти:	%
	Середня та неповна середня	22,5
	Базова вища	16,2
	Повна вища	60,4
	Інше	0,9
	Разом	100,0

3.	Стать:	%
	Чоловіча	62,2
	Жіноча	37,8
	Разом	100,0

4.	Наявність вищої юридичної освіти:	%
	Так	47,7
	Ні	52,3
	Разом	100,0

5.	Де Ви проживаєте:	%
	В населеному пункті, де розташований цей суд	75,7
	В іншому населеному пункті	24,3
	Разом	100,0

6.	У суді Ви представляєте:	%
	Особисто себе (є позивачем / відповідачем / свідком / потерпілим)	41,4
	Іншу особу (є адвокатом, юрист-консультантом)	40,5
	Інше	18,0
	Разом	100,0

7.	Ви вважаєте себе:	%
	Бідним	12,6
	Нижче середнього статку	14,4
	Середнього статку	50,5
	Заможним	3,6
	Багатим	0,9
	КН (код невідповіді)	18,0
	Разом	100,0

8.	Як часто Ви були учасником судового процесу:	%
	Це мій перший судовий процес	40,5
	2-5 разів	20,7
	6 разів і більше	38,7
	Разом	100,0

9.	В якому з видів судового процесу в цьому суді Ви берете участь:	%
	Цивільний процес	56,8
	Кримінальний процес	34,2
	Адміністративний процес	7,2
	Справа про адміністративні правопорушення	1,8
	Разом	100,0

10.	На якій стадії розгляду знаходиться Ваша справа?	%
	Розгляд справи ще не розпочато	15,3
	Справа знаходиться в процесі розгляду	54,1
	Розгляд справи завершено (винесено рішення)	25,2
	Інше	5,4
	Разом	100,0

11.	Який ступінь Вашої обізнаності з роботою судів та суддів в цілому?	%
	Цілком обізнаний	38,7
	Загалом обізнаний	45,9
	Майже не обізнаний	10,8
	Зовсім не обізнаний	1,8
	КН	2,7
	Разом	100,0

12.	Оцініть, будь ласка, за 5-бальною шкалою, якість роботи цього суду:	%
	1	2,7
	2	2,7
	3	4,5
	4	33,3
	5	52,3
	КН	4,5
	Разом	100,0

Блок 2. Основна частина – оцінювання за вимірами якості

Доступність суду

		Цілком НІ	Скоріше НІ	Більш - менш	Скоріше ТАК	Цілком ТАК	КН	Разом
		%	%	%	%	%	%	%
13.1	Чи легко Вам було знайти будівлю суду?	1,8	1,8	4,5	18,0	73,9	0,0	100,0
13.2	Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом?	6,4	10,8	9,7	31,2	41,9	-	100,0
13.3	Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду?	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	-	0,0
14	Чи зазнавали Ви певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони?	3,6	95,5	0,0	0,0	0,0	0,9	100,0
15	Як Ви вважаєте, чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду?	4,5	3,6	18,0	29,7	30,6	13,5	100,0
16	Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію телефоном?	3,7	1,3	6,3	53,7	35,0	-	100,0
17	Чи дозволяв графік роботи канцелярії суду вчасно та безперешкодно вирішувати Ваші справи у суді (подати позов, ознайомитися з матеріалами, отримати рішення, ухвалу, вирок та ін.)?	0,9	1,8	5,4	28,8	36,9	26,1	100,0
18	Чи могли би Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) у разі необхідності?	7,1	1,8	8,9	23,2	59,0	-	100,0

Зручність та комфортність перебування у суді

<i>Чи є характерним для приміщень суду наступне:</i>		Цілком НІ	Скоріше НІ	Більш - менш	Скоріше ТАК	Цілком ТАК	КН	Разом
		%	%	%	%	%	%	%
19	– достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання?	0,9	1,8	4,5	34,2	55,9	2,7	100,0
20	– вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)?	0,9	1,8	4,5	25,2	61,3	6,3	100,0
21	– чистота та прибраність приміщень?	0,9	0,0	0,9	18,9	79,	0,0	100,0
22	– достатність освітлення?	0,9	0,9	5,4	45,9	46,8	0,0	100,0

Повнота та ясність інформації

		Цілком НІ	Скоріше НІ	Більш - менш	Скоріше ТАК	Цілком ТАК	КН	Разом
		%	%	%	%	%	%	%
23	Чи зручно у суді розташовані інформаційні стенди (дошки об'яв)?	1,8	0,0	7,2	45,0	41,4	4,5	100,0
<i>Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо:</i>								
24	– розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень	0,0	0,0	2,7	36,0	56,8	4,5	100,0

25	– правил допуску в суд та перебування в ньому	0,9	0,9	1,8	40,5	53,2	2,7	100,0
26	– справ, що призначені до розгляду	2,7	1,8	4,5	43,2	40,5	7,2	100,0
27	– зразків документів (заяв, клопотань, тощо)	1,8	0,9	4,5	44,1	36,9	11,7	100,0
28	– порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів	1,8	0,9	8,1	37,8	32,4	18,9	100,0
29	Чи користувалися Ви сторінкою суду в мережі Інтернет ?	45,9	54,1	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
30	Чи знайшли Ви на сторінці суду потрібну для Вас інформацію?	0,0	0,0	3,9	35,3	60,8	0,0	100,0

Сприйняття роботи працівників апарату суду

		Цілком НІ	Скоріше НІ	Більш - менш	Скоріше ТАК	Цілком ТАК	КН	Разом
		%	%	%	%	%	%	%
31	Чи працівники суду працювали старанно та не припускалися помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків?	3,6	1,8	4,5	44,1	34,2	11,7	100,0
<i>Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами такі риси:</i>								

<i>спілкуванні з Вами такі риси:</i>								
32	– доброзичливість, повага, бажання допомоги	2,7	0,9	5,4	48,6	34,2	8,1	100,0
33	– однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу	2,7	0,0	8,1	50,5	29,7	9,0	100,0
34	– професіоналізм, знання своєї справи	1,8	0,0	6,3	48,6	36,0	7,2	100,0

Дотримання термінів судового розгляду

		Цілком НІ	Скоріше НІ	Більш - менш	Скоріше ТАК	Цілком ТАК	КН	Разом
		%	%	%	%	%	%	%
35	Чи вчасно (відповідно до графіку) розпочалося останнє засідання по Вашій справі?	2,1	2,1	5,3	31,9	51,1	7,5	100,0
36	Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання?	1,1	1,1	9,6	39,4	32,9	15,9	100,0
37	Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи?	2,1	2,1	5,3	39,4	38,3	12,8	100,0
38	Чи вважаєте Ви обґрунтованими затримки/ перенесення слухань у розгляді Вашої справи?	2,1	2,1	7,4	45,7	25,7	17,0	100,0

Сприйняття роботи судді

		Цілком НІ	Скоріше НІ	Більш - менш	Скоріше ТАК	Цілком ТАК	КН	Разом
		%	%	%	%	%	%	%
<i>Як на Вашу думку, чи було характерним для судді, що розглядав Вашу справу (одноособово чи як голова колегії суддів), наступне:</i>								
39	– неупередженість та незалежність (суддя не піддався зовнішньому тиску , якщо такий був)	8,5	2,1	2,1	38,3	41,5	7,5	100,0
40	– коректність, доброзичливість, ввічливість	1,1	4,3	2,1	40,4	45,7	6,4	100,0
41	– належна підготовка до справи та знання справи	3,2	1,1	3,2	44,7	41,4	6,4	100,0
42	– надання можливостей сторонам обґрунтувати свою позицію	2,1	0,0	3,2	38,3	51,1	5,3	100,0
43	– дотримання процедури розгляду	2,1	1,1	4,3	31,9	54,3	6,4	100,0

Судове рішення (якщо розгляд справи завершено)

		ТАК	НІ	КН	Разом
		%	%	%	%
44	Чи рішення по Вашій справі було на Вашу користь?	32,1	17,9	50,0	100,0
45	Чи плануєте Ви оскаржувати рішення по Вашій справі?	21,4	25,0	53,6	100,0
46	Чи отримали Ви повний текст рішення по Вашій справі?	53,6	3,6	42,9	100,0
47	Чи вчасно Ви отримали повний текст рішення по Вашій справі?	42,9	7,1	50,0	100,0

Якщо Вам вдалось ознайомитись з текстом рішення, будь ласка, надайте відповіді на наступні запитання, використовуючи 5-бальну шкалу

		Цілком НІ	Скоріше НІ	Більш - менш	Скоріше ТАК	Цілком ТАК	КН	Разом
		%	%	%	%	%	%	%
48	Чи було рішення викладено легкою, доступною для розуміння мовою?	0,0	0,0	0,0	21,4	32,1	50,0	100,0
49	На Вашу думку, чи було рішення по Вашій справі добре обґрунтованим?	0,0	0,0	0,0	25,0	25,0	50,0	100,0

Блок 3. Зміни та рекомендації

53. Коли мова йде про підвищення якості роботи суду, на Вашу думку, які виміри якості, слід покращувати в першу чергу? Проставте в порядку важливості для Вас сім вимірів якості за ступенем важливості для Вас. 1 – найбільш важливий вимір якості (слід покращувати в першу чергу), 6- найменш важливий вимір якості.

	1	2	3	4	5	6	Разом
	%	%	%	%	%	%	%
Доступність суду	16,2	9,0	17,1	13,5	15,3	27,0	100,0
Зручність та комфортність перебування у суді	7,2	8,1	11,7	15,3	30,6	25,2	100,0
Повнота та ясність інформації	6,3	10,8	12,6	34,2	21,6	12,6	100,0
Дотримання термінів судового розгляду	7,2	14,4	41,4	20,7	9,0	5,4	100,0
Якість роботи працівників апарату суду	7,2	48,6	7,2	10,8	12,6	11,7	100,0
Якість роботи судді	54,1	7,2	8,1	3,6	9,0	16,2	100,0

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

Так	%	Ні	%	КН	%
	50,5%		18,9%		30,6%
Разом	100,0				

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

	%
Кращі, ніж очікував	19,8
Гірші, ніж очікував	5,4
Відповідають очікуванням	54,1
КН	20,7
Разом	100,0

57. Якщо Ви були в цьому суді раніше (наприклад, 1 чи 2 роки тому), на Ваш погляд, чи змінилася якість роботи суду з того часу?

	%
Покращилась значно	9,9
Покращилась несуттєво	21,6
Залишилась без змін	19,8
Деяко погіршилася	0,9
Значно погіршилася	1,8
Важко сказати	14,4
КН	31,5
Разом	100,0

Блок 4. Запитання від суду

		Цілком НІ	Скоріше НІ	Більш - менш	Скоріше ТАК	Цілком ТАК	КН	
		%	%	%	%	%	%	%
58	Як ви оцінюєте роботу проекту щодо обміну електронними документами між судом та учасниками судового процесу	2,1%	0,0%	0,0%	36,2%	55,3%	6,4%	100,0
59	Як ви оцінюєте роботу проекту щодо надсилання судами SMS – повідомлень учасникам судового процесу (кримінального про) у місцевих та апелційних загальних судах?	2,1%	0,0%	0,0%	31,9%	63,8%	2,1%	100,0
60	Як ви оцінюєте роботу проекту щодо запровадження та функціонування в судах автоматизованої системи документообігу	0,0%	0,0%	4,3%	27,7%	61,7%	6,4%	100,0
61	Як ви оцінюєте роботу Вашого адвоката (повноважного представника) під час пердставництва Ваших інтересів в суді	0,0%	0,0%	4,3%	21,3%	29,8%	44,7%	100,0
62	Чи впливає на розгляд справи та кінцеве рішення по ній акції протести громадськості, які дедалі частіше проводяться під будівлями судів?	8,5%	91,5%					100,0

Додаток 5.
**Інформація про Проект Агентства США
з міжнародного розвитку (USAID)
«Справедливе правосуддя»**

Проект Агентства США з міжнародного розвитку (USAID) «Справедливе правосуддя» працює в Україні з жовтня 2011 року. Мета Проекту – сприяти утвердженню верховенства права в Україні через підтримку судової реформи, підвищення рівня прозорості та підзвітності судової системи, поліпшення обізнаності громадян із діяльністю судової системи та зростання довіри суспільства до судової влади. Діяльність проекту ґрунтується на досягненнях попереднього Проекту USAID «Україна: верховенство права», який реалізовувався з 2006 по вересень 2011 року в рамках Угоди про співробітництво між Урядом України та Урядом Сполучених Штатів. У вересні 2013 року Проект USAID «Справедливе правосуддя» було продовжено на три роки (з 1 жовтня 2013 року по 30 вересня 2016 року). 18 грудня 2014 року USAID розширило сферу діяльності проекту, додавши низку завдань на підтримку процесу впровадження законів України «Про відновлення довіри до судової влади» і «Про очищення влади», які передбачають перевірку та усунення з посад деяких суддів.

Місія Проекту: сприяти демократичному та економічному розвитку України, надаючи допомогу в становленні справедливої, незалежної та прозорої судової системи.

Бачення Проекту: ми працюємо заради утвердження в Україні незалежної судової влади на чолі з ефективними лідерами, якій довіряє українське суспільство.

Завданнями Проекту є сприяння:

- гармонізації національної нормативно-правової бази по впровадженню судової реформи з європейськими та міжнародними стандартів у сфері підзвітності та незалежності судової влади;
- підвищенню рівня прозорості та підзвітності в діяльності ключових судових установ;
- вдосконаленню професіоналізму та ефективності в діяльності судової системи України;
- посиленню ролі громадських організацій у здійсненні моніторингу та підтримці судової реформи;
- впровадженню положень Закону «Про очищення влади».

Партнери Проекту:

Адміністрація Президента України
Верховна Рада України
Верховний Суд України
Вища рада юстиції
Вища кваліфікаційна комісія суддів України
Вищий адміністративний суд України
Вищий спеціалізований суд України з розгляду цивільних і кримінальних справ
Вищий господарський суд України
Державна судова адміністрація України
Міністерство освіти і науки України
Міністерство юстиції України

Національна школа суддів України
Рада суддів України
Тимчасова спеціальна комісія з перевірки суддів судів загальної юрисдикції
Проект активно співпрацює з неурядовими організаціями, вищими навчальними закладами, засобами масової інформації та іншими організаціями.

НАПРЯМИ ДІЯЛЬНОСТІ

Вдосконалення нормативно-правової бази функціонування судової системи України

- Забезпечення експертного супроводу в процесі перегляду з метою вдосконалення законів України «Про судоустрій і статус суддів», «Про вищу раду юстиції» та у проведенні конституційної реформи;
- Допомога партнерам у виробленні й ухваленні якісних законодавчих змін, сприятливих для реформування та модернізації судівництва;
- Залучення національних та іноземних експертів до неупередженого аналізу законодавчих ініціатив на предмет оцінки їх відповідності міжнародним і європейським стандартам щодо незалежності судової влади, реформування адвокатури та юридичної освіти;
- Сприяння у налагодженні суспільного діалогу через підтримку, організацію та проведення публічних заходів з широким залученням представників громадськості, медіа та експертного середовища до обговорення питань судово-правової реформи.

Добір суддів, етика та дисциплінарна відповідальність суддів

- Сприяння якісній та повній реалізації повноважними органами законодавчих вимог щодо конкурсного добору кандидатів для призначення на посаду судді з урахуванням їх професійних досягнень та особистих характеристик;
- Експертна допомога у вдосконаленні процесу тестування та добору кандидатів на посаду судді;
- Посилення спроможності судової системи плекати засвоєння та дотримання суддями етичних стандартів;
- Підтримка органів суддівського самоврядування в реалізації положень нового Кодексу суддівської етики;
- Сприяння Вищій кваліфікаційній комісії суддів України у вдосконаленні внутрішніх процедур та дисциплінарної практики стосовно суддів через впровадження кращого міжнародного досвіду аналогічних іноземних структур та застосування європейських стандартів у процесі опрацювання звернень (заяв) щодо неналежної поведінки суддів. Співпраця з Вищою радою юстиції по вдосконаленню її внутрішніх процедур та практики відповідно до гарантій незалежності суддів.

Підвищення професіоналізму суддів та працівників апарату суду

- Експертна підтримка Національної школи суддів України в її інституційному становленні;
- Допомога Національній школі суддів України в розробці та впровадженні ключових навчальних програм як для аудиторного, так і дистанційного навчання для підвищен-

ня кваліфікації суддів і працівників апарату судів з питань професійної етики, написання судових рішень, верховенства права і прав людини, управління людськими ресурсами, комунікацій тощо;

- Налагодження процесу та формування програм для спеціальної підготовки кандидатів на посаду судді;
- Сприяння у формуванні корпусу викладачів з числа суддів та в підготовці й публікації навчальних матеріалів і посібників;
- Співпраця з галузевими міністерствами, українськими вузами та іншими донорами в сфері модернізації юридичної освіти.


Зміцнення інституційної спроможності установ судової влади

- Експертна допомога Раді суддів України та Державній судовій адміністрації України у виробленні стандартизованої системи оцінки діяльності суду;
- Підтримка процесу реалізації довгострокового стратегічного плану розвитку судової системи;
- Сприяння вдосконаленню судового адміністрування;
- Експертна допомога у виробленні та просуванні законодавчих змін щодо необхідності приведення бюджетного процесу судової влади у відповідність із принципами розподілу влад та незалежності судової гілки влади;
- Експертна та фінансова підтримка автоматизації робочих процесів в установах судової влади України.
-
- Залучення громадянського суспільства до процесу реформування судової системи
- Заохочення та підтримка інститутів громадянського суспільства у налагодженні діалогу з питань судової реформи з Урядом та Парламентом;
- Заохочення представників громадянського суспільства до діяльності в програмах громадянської освіти по просуванню новел та здобутків судової реформи;
- Підтримка участі неурядових організацій у проведенні незалежного моніторингу діяльності установ судової системи, якості й темпів впровадження судової реформи.

Сприяння впровадженню в практику положень Закону «Про очищення влади»

- Вдосконалення тексту Закону «Про очищення влади» та відповідного законодавчого поля;
- Зміцнення інституцій, відповідальних за проведення люстрації, перевірки державних службовців та суддів, покращення процедур люстрації та перевірки, вдосконалення функціонування Єдиного державного реєстру осіб, до яких застосовано положення Закону України «Про очищення влади»;
- Підвищення знань, удосконалення навичок та здібностей працівників установ, відповідальних за проведення люстрації, перевірки державних службовців та суддів, що дозволить їм більш професійно, справедливо та неупереджено здійснювати свою діяльність;
- з метою підвищення довіри громадськості до процесу перевірки сприяння підвищенню рівня поінформованості громадян та залучення представників громадянського суспільства до процесу перевірки державних службовців і суддів.

Американський народ, через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID), надає економічну та гуманітарну допомогу по всьому світу понад 50 років. В Україні допомога USAID зосереджена на трьох сферах: охорона здоров'я та соціальний перехід до ринкової економіки, економічне зростання, демократія та врядування. USAID надає технічну та гуманітарну допомогу Україні з 1992 року. Детальнішу інформацію про програми USAID в Україні можна отримати на офіційному веб-сайті USAID <http://ukraine.usaid.gov> та сторінці у Facebook <https://www.facebook.com/USAIDUkraine>.



БО «Всеукраїнська коаліція з надання
правової допомоги»
тел/факс: **+380382-72-01-95**,
E-mail: **ucla.office@gmail.com**
адреса для листування: провулок Пушкіна, 1
м. Хмельницький, 29013

Проект USAID «Справедливе правосуддя»
вул. Івана Франка, 36, 3-й поверх
Київ 01 030, Україна
тел./факс: **+380 (44) 581 33 03**
office@fair.org.ua
www.fair.org.ua