



ПРОЕКТ "УКРАЇНА: ВЕРХОВЕНСТВО ПРАВА"

ХАРКІВСЬКА МІСЬКА ГРОМАДСЬКА  
ОРГАНІЗАЦІЯ  
«ІНСТИТУТ ПРИКЛАДНИХ  
ГУМАНІТАРНИХ ДОСЛІДЖЕНЬ»

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

Апеляційний суд Донецької області  
Петровський районний суд м. Донецька

**АНАЛІТИЧНИЙ ЗВІТ**

ХАРКІВ 2011

Оцінка рівня задоволеності громадян якістю окремих аспектів функціонування судів: Апеляційного суду Донецької області, Петровського районного суду м. Донецька: звіт за результатами дослідження/ Проект USAID “Україна: верховенство права”; Харківська міська громадська організація “Інститут прикладних гуманітарних досліджень”; І. Підкуркова, В. Губіна, В. Кохан. – Харків, 2011.

У виданні представлено результати опитування громадської думки за методикою карток громадянського звітування щодо оцінки якості окремих аспектів діяльності Апеляційного суду Донецької області, Петровського районного суду м. Донецька. Дослідження було здійснене Харківською міською громадською організацією “Інститут прикладних гуманітарних досліджень” в рамках пілотної програми опитувань відвідувачів щодо якості функціонування в період з 20 жовтня 2010 року по 19 липня 2011 року, що здійснювалася за підтримки проекту USAID “Україна: верховенство права”. Видання призначене для громадських організацій, голів судів, суддів, керівників апарату судів, інших працівників судів, та всіх інших осіб, зацікавлених у побудові діалогу між судами та суспільством задля покращення доступу до правосуддя, підвищення ефективності, прозорості та підзвітності судової системи, побудови довіри громадян до суду.



**USAID**  
FROM THE AMERICAN PEOPLE

**UKRAINE RULE OF LAW**

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

© USAID, 2011

© Проект USAID “Україна: верховенство права”, 2011

© ХМГО “Інститут прикладних гуманітарних досліджень”, 2011

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
1. МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ.....	5
1.1. Підходи до оцінювання якості роботи суду.....	6
1.2. Організація та програма опитування (етапи дослідження).....	10
2. РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ В АПЕЛЯЦІЙНОМУ СУДІ ДОНЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ	11
2.1. Узагальнюючі оцінки якості роботи суду.....	12
2.2. Оцінка якості за окремими вимірами.....	13
2.3. Пропозиції респондентів щодо підвищення якості.....	21
2.4. Висновки та рекомендації.....	22
3. РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ У ПЕТРОВСЬКОГО РАЙОННОМУ СУДІ М.ДОНЕЦЬКА	24
3.1. Узагальнюючі оцінки якості роботи суду.....	25
3.2. Оцінка якості за окремими вимірами.....	26
3.3. Пропозиції респондентів щодо підвищення якості.....	34
3.4. Висновки та рекомендації.....	36
4. ДОДАТКИ.....	38

## ВСТУП

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

В основу дослідження якості роботи Апеляційного суду Донецької області та Петровського районного суду м. Донецька було покладено методологію карток громадянського звітування (надалі – «КГЗ»).

Ефективність та корисність такої методології отримала підтвердження під час першого етапу опитувань в українських судах, що здійснювався у 2008-2009 рр. громадськими організаціями за сприяння Проекту USAID «Україна: верховенство права». Методологія КГЗ була удосконалена під час реалізації другого раунду в 2009-2010 рр. та третього раунду в 2010 -2011рр.

На протигагу традиційним соціологічним опитуванням громадської думки методологія КГЗ передбачає тісну співпрацю між тими - хто забезпечує функціонування суду, тобто, суддями, працівниками апарату суду, керівництвом судових установ, та тими, хто безпосередньо бере участь в судових провадженнях. Тобто ці опитування - стосуються лише тих, хто безпосередньо мав чи має досвід вирішення справи в суді. Новацією є і спосіб формування програми та інструментарію такого дослідження. Спільно із представниками судів, було визначено ті аспекти функціонування судів, які можуть бути оцінені з боку громадськості, а також розроблено сам інструментарій - *картку громадянського звітування – анкету*, до якої увійшли близько 40 запитань, які стосувалися сприйняття громадянами діяльності суду. Необхідно зауважити, що таке опитування не є всебічною оцінкою діяльності суду, всіх його аспектів, оскільки це потребує використання широкого спектру методів та залучення різних суб'єктів оцінювання, наприклад, самих суддів, адвокатів, науковців, тощо.

Методологія КГЗ дає *оцінку з боку громадян*, змістом якої є уявлення про їх суб'єктивне сприйняття того, наскільки комфортно вони почуваються в суді, наскільки повною та зрозумілою була інформація, отримана ними в суді, наскільки вони задоволені швидкістю вирішення справи, зрозумілістю винесеного рішення, та іншими питаннями, які насправді й формують думку громадянина про суд.

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

## 1. МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

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

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

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

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

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

## 1.1. ПІДХОДИ ДО ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ РОБОТИ СУДУ

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

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

Ключовими елементами такого алгоритму є критерії оцінювання (надалі – «виміри якості») та індикатори.

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

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

Світовий досвід дає приклади різних підходів до формулювання таких стандартів. Наприклад, в США ще з початку 80-х років на різних рівнях судової системи йде активна діяльність з розробки та впровадження таких стандартів. Досить ефективним інструментом є Стандарти Діяльності Судів Першої Інстанції (Trial Court Performance Standards), розроблені в США майже двадцять років тому, що поступово трансформувалися в 10, Інструментів оцінки суду (CourtTools). Майже два десятиріччя аналогічні розробки йдуть в Європі, як на рівні міжурядових органів (перш за все, Ради Європи) так і на національному рівні

(наприклад, виміри якості, розроблені пілотним проектом оцінки діяльності судів Апеляційного Округу Рованіємі (Фінляндія), а також Анкета для оцінювання, розроблена у 2008 році Європейською комісією з питань ефективності правосуддя (CEPEJ). На сьогодні, створений та існує Міжнародний Консорціум з Досконалості Суду, до якого входять Світовий банк, Національний центр судів штатів, Підпорядковані суди Сінгапуру, Австралоазійський інститут судового врядування, та інші організації, метою якого є об'єднання міжнародних зусиль задля розробки системи цінностей, концепцій та інструментів, яку суди по всьому світові можуть використовувати для оцінки та покращення якості здійснення судочинства та адміністрування судів. На сьогодні, створені Міжнародні засади досконалості суду, які є модельною методологією оцінки та покращень діяльності, спеціально сконструйованою для використання самими судами. Однак, навіть за наявності численних підходів та напрацювань, немає підстав говорити, що існує чітка та однозначна відповідь про те, що таке стандарти діяльності суду.

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

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

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

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

В рамках пілотного проекту розглядалися наступні виміри якості: *Доступність судової інформації, Територіальна доступність суду, Фінансова доступність суду, Відкритість, Добросовісність, Безпечність Зручність, Повага та Ввічливість, Оптимальність термінів судового розгляду, Незалежність та Неупередженість суддів, Справедливість, Компетентність.* Цей перелік був створений на основі аналізу загальних принципів функціонування суду, в

демократичному суспільстві, з урахуванням особливостей їх відображення в українському законодавстві.

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

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

Виходячи з методології, яка пропонується, якість роботи суду оцінюється з позиції відвідувача суду. Досліджуючи думку (хоча і суб'єктивну) відвідувача, ми виходили з того, що навіть якщо робота суду є ефективною за певними показниками, надана у суді послуга є бездоганною за своїм стандартом, якість процесу її надання залишиться низькою, доки відвідувач, як зовнішній оцінювач, є незадоволеним, а послуга не відповідає його потребам (очікуванням). Тому врахування думки відвідувачів є необхідною умовою отримання цілісного та несуперечливого уявлення про фактичні результати діяльності суду.

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

Таким чином, запропонована система складається з 7 вимірів якості, які, в свою чергу, оцінюються через 37 індикаторів, на основі яких власне і формулювались запитання в опитувальниках. (Табл.1).

**Таблиця 1. Основні виміри щодо оцінки якості роботи суду**

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

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

## 1.2. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ПРОГРАМА ОПИТУВАННЯ (ЕТАПИ ДОСЛІДЖЕННЯ)

Опитування здійснювалося Харківською міською громадською організацією «Інститут прикладних гуманітарних досліджень» у двох пілотних судах - Апеляційному суді Донецької області та Петровському районному суді м. Донецька, - які беруть участь в опитуванні втретє.

Дослідження складалось з декількох етапів. На підготовчому етапі було налагоджено зв'язки з представниками пілотних судів, проведено фокус-групові дискусії з метою обговорення ефективності запропонованого підходу в оцінці якості роботи суду та вичерпності ключових характеристик (індикаторів) вимірювання якості окремих аспектів роботи суду.

На основі отриманих даних було розроблено інструмент дослідження – анкету. Вона складається з декількох блоків: 1) загальна характеристика респондента; 2) основна частина – оцінювання за вимірами якості, що включає питання, які дозволяють оцінити ті чи інші аспекти діяльності суду (організація прийому відвідувачів, робота апарату суду, процесуальні аспекти тощо); 3) зміни та рекомендації – частина, що передбачає висловлення пропозицій респондентами щодо покращення роботи суду.

З 14 по 28 грудня 2010 року групою спеціально підготовлених інтерв'юерів було опитано 427 респондентів – відвідувачів Апеляційного суду Донецької області (212 респондентів) та Петровського районного суду м. Донецька (215 респондентів). Опитування здійснювалось в м. Донецьк безпосередньо в приміщенні названих судів шляхом індивідуального особистого інтерв'ю за випадковою вибіркою. В цілому структура вибірки за ключовими характеристиками респондентів є відповідною минулому раунду опитування

З метою поглиблення інтерпретації отриманих даних опитування думки та обговорення основних тенденцій щодо якості функціонування пілотних судів, було проведено фокус-групові дискусії з працівниками судів та суддями Апеляційного суду Донецької області та Петровського районного суду м. Донецьк. Отримані в ході дискусії коментарі були взяті до уваги при підготовці остаточного аналітичного звіту за результатами дослідження.

## 2. РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ У АПЕЛЯЦІЙНОМУ СУДІ ДОНЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ

### Преамбула: Загальна інформація про суд

Апеляційний суд Донецької області розміщений у трьох окремих адміністративних будівлях за адресами: м. Донецьк, майдан Правосуддя, 1 та вул. Челюскінців, 163, а також м. Маріуполь, проспект Леніна, 1.

Будівля суду, що розташована за адресою майдан Правосуддя, 1 побудована у 1953 р. Її загальна площа складає 1999,8 кв.м. В приміщенні міститься 4 зали судових засідань.

Триповерхова адміністративна будівля суду з цокольным поверхом по вул. Челюскінців побудована у 1936 р. Її загальна площа складає 2130,1 кв.м. Приміщення має 7 залів судових засідань.

Згідно висновку експертно-технічного обстеження цих двох будівель, їх технічний стан є незадовільним (аварійним).

Будівля, що розташована у м. Маріуполі, має площу 3378,7 кв.м. В ній міститься 5 залів судових засідань. Технічний стан будівлі задовільний.

Кожне з приміщень Апеляційного суду Донецької області обладнане технічними засобами, які сприяють безперебійному функціонуванню відправлення правосуддя. У разі необхідності існує можливість звернення до Інтернету та системи Ліги.

Законом України «Про судоустрій і статус суддів» від 07.07.2010 р., рішенням Ради суддів України від 26.11.2010 р. №30 в суді впроваджено автоматизовану систему документообігу КП «Документообіг загальних судів».

Станом на 15 березня 2011 р. чисельність штату Апеляційного суду Донецької області складає 136 суддів (з них фактично працює 105 суддів), 332 працівника апарату суду (фактично працює 204).

У розрахунку на одного суддю Апеляційного суду Донецької області за період 2010 р. середньомісячне надходження справ та матеріалів становило 57,55 (у 2009 р. – 15,03). Динаміка складає 283%.

### Соціально-демографічні та процесуальні характеристики учасників судового розгляду

В Апеляційному суді Донецької області загалом було опитано 211 респондентів.

**За віком:** «18-25 років» - опитано 2% респондентів; «26-39 років» - 44,9% респондентів; «40-59 років» - 47,8% респондентів; «60 років і старші» - 5,3% респондентів.

**За статтю:** «жінки» - 53%; «чоловіки» - 47%.

**За рівнем освіти:** «Середня та неповна середня» - у 6,8% опитаних; «Базова вища» - у 10,5% опитаних; «Повна вища» - у 82,7% опитаних.

**За наявністю вищої юридичної освіти:** мають вищу юридичну освіту – 39,8% респондентів; не мають такої – 60,2% респондентів.

**За місцем проживання:** проживають в населеному пункті, де розташований суд – 73,7%; мешкають в іншому населеному пункті – 26,3%.

**За майновим статусом:** «Бідними» себе вважають 5,8% опитаних; «Нижче середнього статку» мають 19,2% опитаних; «Середній статок» - 72,3% опитаних; «Заможними» вважають себе 2,7% опитаних.

**За наявністю попереднього судового досвіду:** «Участь у першому процесі» - 38,4%; «Учасник 2-5 процесів» - 25,3% опитаних; «Учасник 6 і більше процесів» - 36,3% респондентів.

**За процесуальним статусом:** «Представляє особисто себе» (тобто є позивачем / відповідачем / свідком / потерпілим) – 63,7% респондентів; «Представляє іншу особу» (є адвокатом, юрисконсульт, представником сторони) – 36,3% опитаних.

**За видом судового процесу:** учасниками Цивільного процесу є 78,9% опитаних; учасниками Кримінального процесу є 17,9% опитаних; учасниками справ про адміністративні правопорушення є 3,2%.

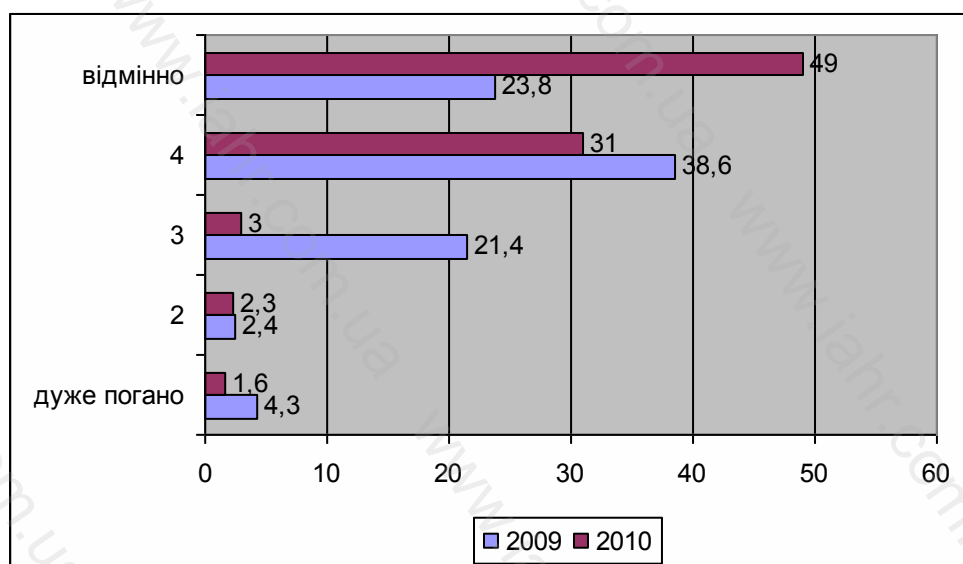
**Залежно від стадії розгляду справи:** «Розгляд справи ще не розпочато» у 35,3% респондентів; «Справа знаходиться в процесі розгляду» у 52,6% респондентів; «Розгляд справи завершено» для 12,1% респондентів.

**За обізнаністю з роботою суду та суддів в цілому:** «Цілком обізнаними» вважають себе 41,9% респондентів; «Загалом обізнаними» - 41,4% респондентів; «Майже не обізнаними» - 15,1% респондентів; «Зовсім не обізнаними» є 1,6% респондентів.

Слід зазначити, що більш обізнаними з роботою суду та суддів в цілому є люди з вищою юридичною освітою та ті, хто не вперше у суді, хто часто буває учасником судового процесу.

## 2.1. УЗАГАЛЬНЮЮЧІ ОЦІНКИ ЯКОСТІ РОБОТИ СУДУ

В дослідженні було використано дві площини оцінювання роботи суду: узагальнена та на рівні окремих вимірів. В загальних оцінках фіксувалося суб'єктивне сприйняття якості роботи суду на основі відповідей респондентів на питання про оцінку роботи суду за стандартною п'ятибальною шкалою оцінки.



**Рис. 2.1. Загальна оцінка якості роботи суду, %**

Середня оцінка роботи Апеляційного суду Донецької області склала 4,4 бали.

Більшість респондентів (83%) є цілком або загалом задоволені якістю роботи суду. Слід зазначити, що, в основному, це особи середнього віку, які мають юридичну освіту, представляють у суді іншу особу. Негативні відповіді в оцінці отримані тільки від 3,9% респондентів.

Цікавим є факт, що близько 13% респондентів не змогли оцінити роботу суду. Причиною вважаємо низьку компетенцію цієї категорії опитаних. Так, не змогли визначитися з оцінкою люди, які, по-перше, не мають юридичної освіти та мало обізнані з роботою суду, по-друге, ті, розгляд справи у яких ще не розпочато.

Якість роботи суду багато в чому залежить від його матеріально-технічної бази. На думку 99,5% респондентів наявні у суді матеріально-технічні ресурси забезпечують потреби працівників суду для ефективного виконання своїх обов'язків.

### **Очікування та реальні враження від візиту до суду**

Аналізуючи відповіді на запитання про враження від візиту до суду, слід зазначити, що близько половини респондентів має кращі враження, ніж очікувала. 40,1% опитаних відзначили, що їх уявлення про суд відповідають очікуванням. Незначна доля (2,1%) розчарована судом і його роботою. Це – 100% люди без юридичної освіти, що представляють у суді особисто себе.

Респондентам, які були в цьому суді раніше, пропонувалося оцінити динаміку змін якості його роботи в цілому. Визначитися із відповіддю змогли близько 37%. З них 44% зазначили, що якість роботи залишилась без змін, 55% констатують покращення в тому або іншому ступені. І лише 1 особа зазначає незначне погіршення якості роботи суду. Таким чином можна зазначити про позитивний вектор динаміки роботи Апеляційного суду Донецької області в цілому.

Цікавим є той факт, що про погіршення роботи зазначає людина, розгляд справи у якої ще не розпочався.

## **2.2. ОЦІНКА ЯКОСТІ ЗА ОКРЕМИМИ ВИМІРАМИ**

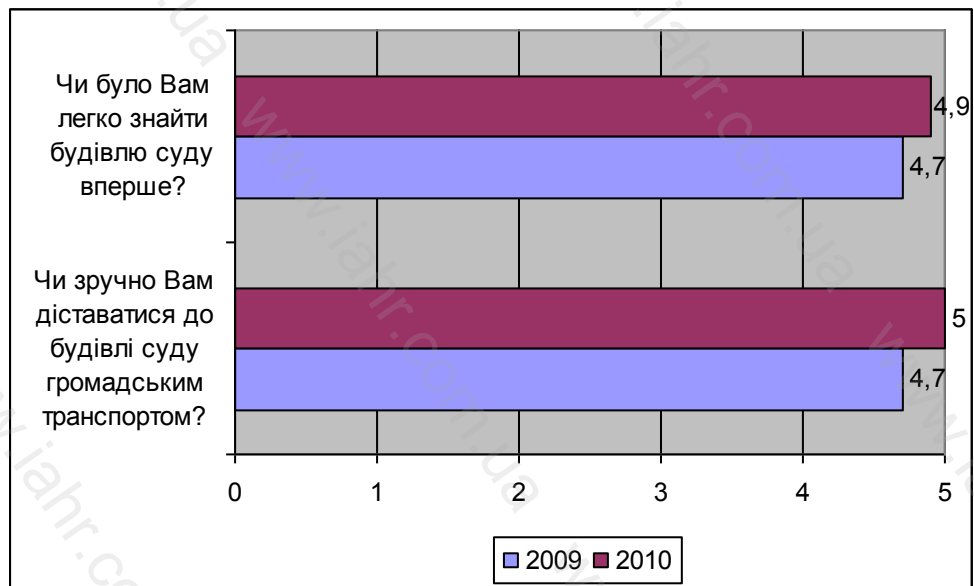
Наступним рівнем аналізу стали оцінки, що базувалися на таких вимірах якості:

- територіальна доступність суду;
- зручність та комфортність перебування у суді;
- повнота, доступність та ясність інформації;
- прийнятність платежів;
- дотримання термінів судового розгляду;
- сприйняття роботи працівників апарату суду;
- сприйняття роботи суддів.

Індикатори вимірювались за 5-ти бальною шкалою. Отримані результати надані в середніх показниках.

### **Територіальна доступність суду**

На загальну оцінку якості роботи суду впливає багато чинників. Перше враження особи, яка звертається до суду, виникає у зв'язку з тим, чи легко знайти будівлю суду і дістатися до неї.



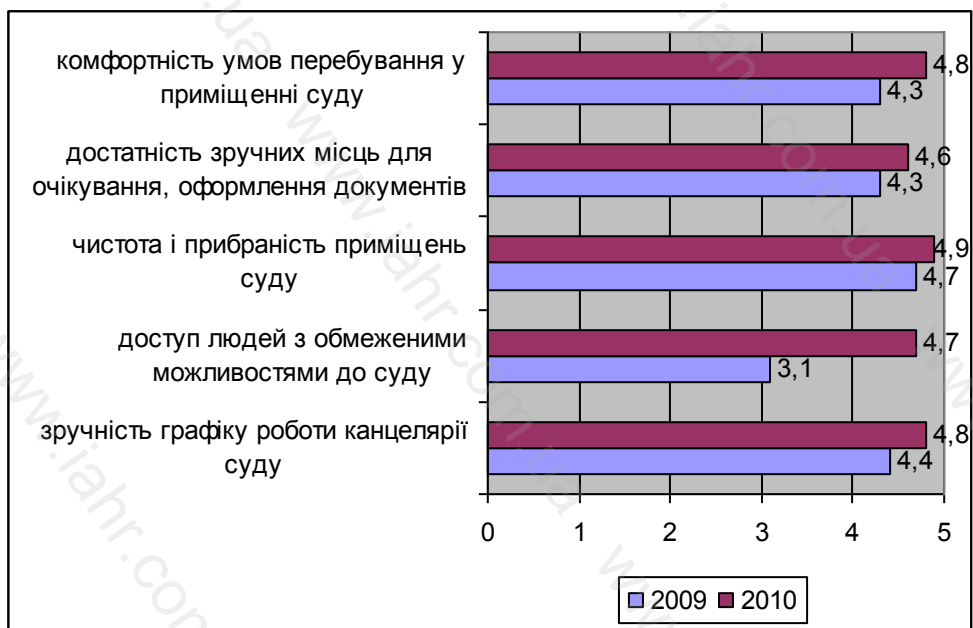
**Рис. 2.2. Територіальна доступність суду, балів**

За результатами нашого дослідження, Апеляційний суд Донецької області досить зручно розташований. 98% респондентів зазначили, що будівлю суду їм було легко знайти. Це пояснюється тим об'єктивним фактом, що місцезположення суду – в самому центрі міста, поруч з автовокзалом.

Ознаку територіальної доступності суду покращує те, що його місце розташування має добру транспортну розв'язку. Для тих, хто приїхав з інших міст та сіл – поруч автовокзал, для місцевих жителів – наявність достатньої кількості громадського транспорту. Таким чином, 100% респондентів відзначили, що їм в цілому зручно діставатися до будівлі суду громадським транспортом.

З рисунку видно, що показники даного виміру у 2010 р. мають вищі бали, ніж у 2009 р. Можливо, це є наслідком реалізації рекомендацій, наданих суду за результатами минулорічного дослідження. Так, на головних автошляхах міста та на транспортних зупинках поблизу суду було розміщено вказівники щодо місця розташування Апеляційного суду Донецької області.

**Зручність та комфортність перебування у суді** є досить важливим критерієм роботи суду. Створення умов належного комфорту та чистоти може вплинути на загальне позитивне враження про суд та його роботу.



**Рис. 2.3. Зручність та комфортність перебування у суді, балів**

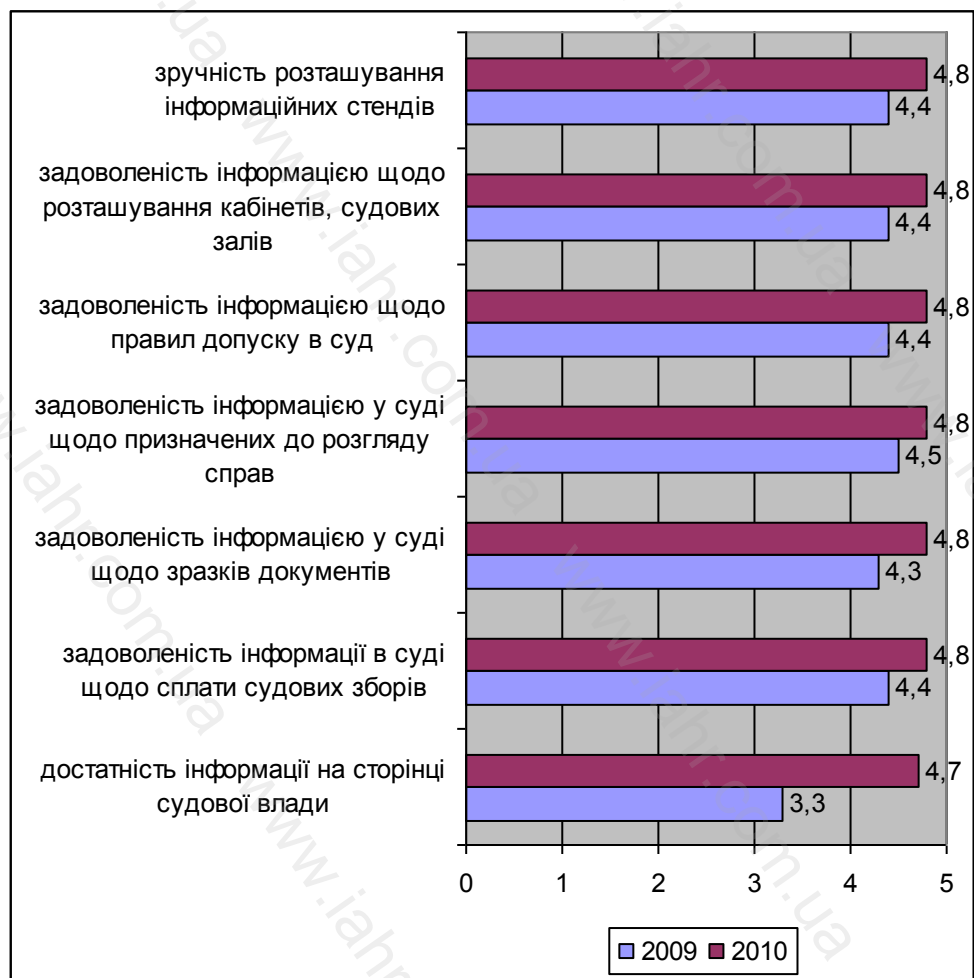
За результатами опитування, умови перебування в Апеляційному суді Донецької області є цілком комфортними (на думку 87,7% респондентів) або скоріше комфортними (12,3% респондентів). Це загальне психологічне враження підтверджується такими показниками: чистота приміщень (середній бал – 4,9), наявність місць для очікування та столів для оформлення документів (4,6), зручність графіку роботи канцелярії (4,8).

Особливої уваги заслуговує індикатор «Чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду?». На це запитання більшість опитаних (78%) відповіла «цілком так». На фокус-груповій дискусії з суддями та працівниками апарату Апеляційного суду Донецької області було зазначено, що у суді робляться певні дії з покращення умов доступу людей з обмеженими можливостями до суду. По-перше, у холі суду є віконце, до якого людина з обмеженими можливостями може звернутися по допомогу щодо фізичного доступу до суду. По-друге, додатково у приміщенні суду було зроблено умови для забезпечення розгляду справ осіб з особливими потребами на першому поверсі. Ці заходи сприяли тому, що середній бал зазначеного показника виріс на 1,7.

### **Повнота, доступність та ясність інформації**

На оцінку якості роботи суду впливає і такий важливий чинник, як наявність інформації про організацію роботи та структуру суду, графіки розгляду справ, вимоги до документів тощо.

Результати опитування показують, що в цілому в Апеляційному суді Донецької області відвідувачам надається доступна та зрозуміла інформація. Про це свідчать відповіді респондентів на запитання, які розкривають зміст зазначеного виміру.



**Рис. 2.4. Повнота, доступність та ясність інформації, балів**

Середні бали за всіма показниками цього виміру наближаються до максимальної оцінки. Таким чином респонденти відзначили, що знайти необхідні кабінети (канцелярію, зали судових засідань) досить нескладно. У приміщенні суду наявні стенди (дошки) з розкладами справ, призначених до розгляду, зі зразками процесуальних документів та реквізитів платежів тощо.

Особливої уваги заслуговують відповіді на запитання «Чи достатньо інформації на сторінці судової влади в Інтернеті?». Слід зазначити, що Апеляційний суд Донецької області не має власної сторінки в Інтернеті, інформація про нього імплементована у загальний сайт судової влади України. За результатами опитування, 37% респондентів не користувались цим джерелом інформації, про що свідчить коефіцієнт невідповіді на дане запитання. Із тих, хто відповів, близько половини знайшли необхідну для себе інформацію, 4 особи залишились незадоволеними кількістю та якістю існуючої інформації. 15% тих, хто користувався Інтернетом для отримання необхідної інформації, не змогли визначитись із відповіддю.

З рисунку видно, що показники даного виміру у 2010 р. мають вищі бали, ніж у 2009 р. Це є наслідком реалізації рекомендацій, наданих судом Проектом у 2009 р. Так, на інформаційних стендах (дошках) збільшено кількість інформації для громадян, а на сторінці судової влади в Інтернеті оновлено існуючу інформацію та розміщено додаткову.

## Прийнятність платежів

Питання прийнятності офіційних платежів, пов'язаних із розглядом відповідного позову та витрат на юридичну допомогу є надзвичайно важливим індикатором доступності суду.

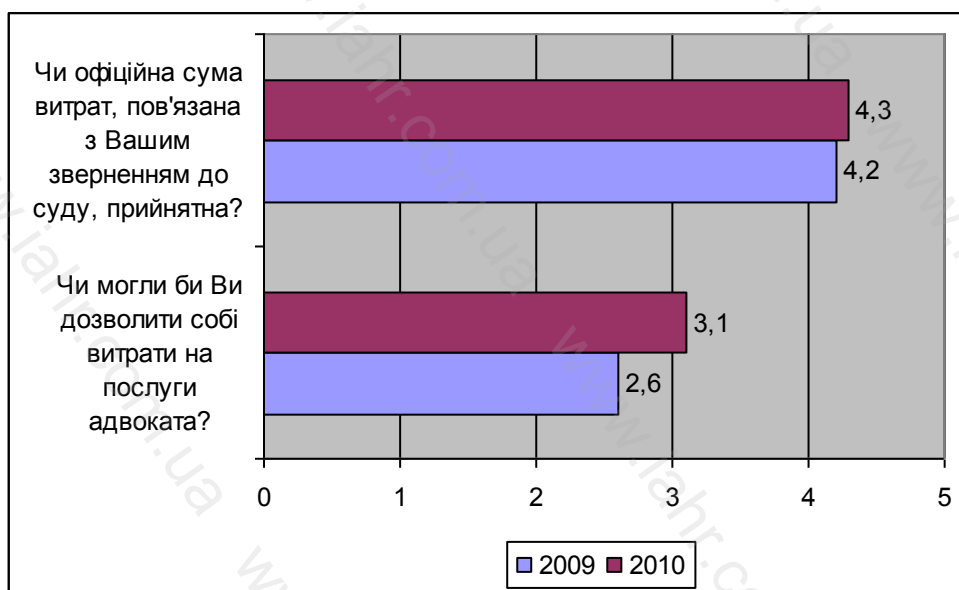


Рис. 2.5. Прийнятність платежів, балів

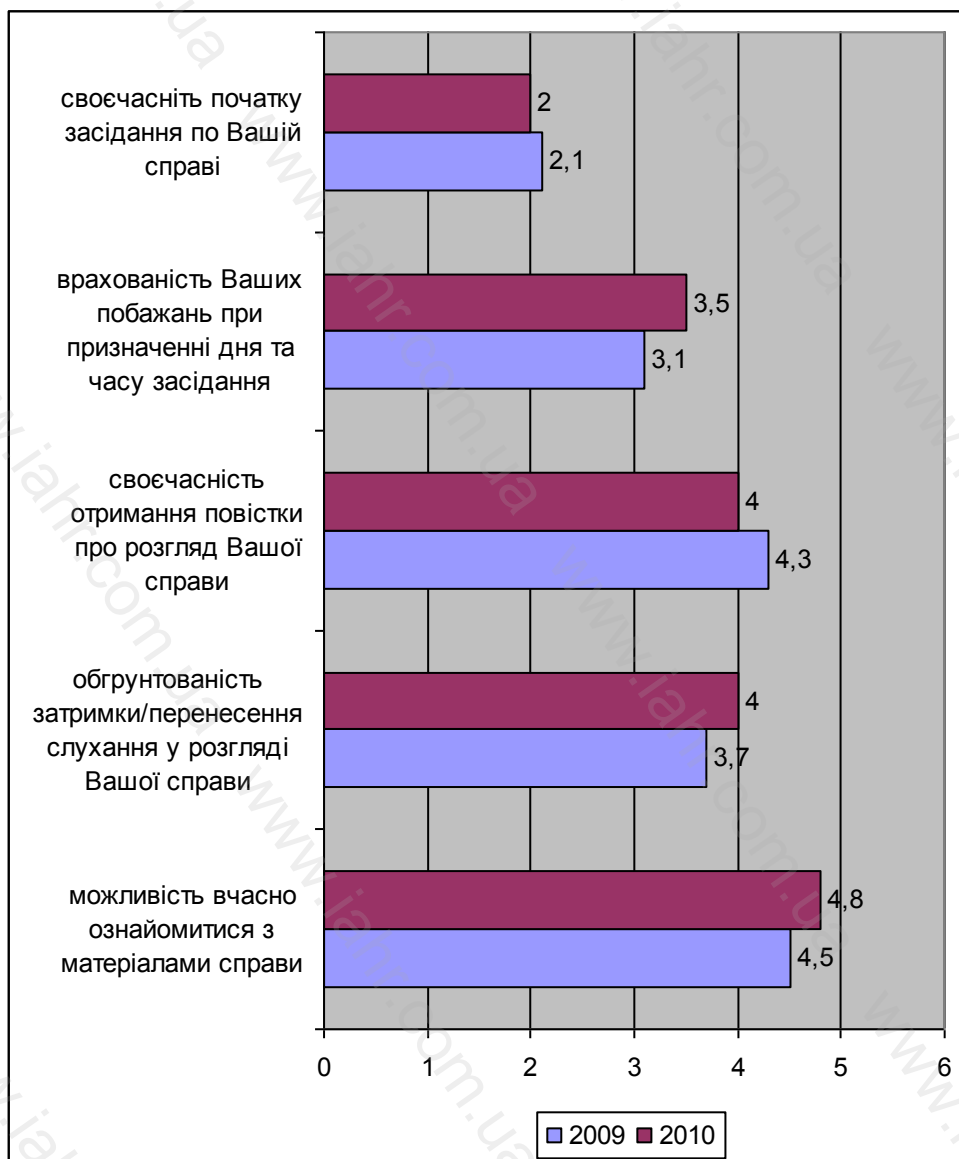
Результати опитувань показують, що більшість учасників судового розгляду (80%) вважають офіційну суму витрат, пов'язану зі зверненням до суду, не обтяжливою для себе. Зависокою сума платежів є для тих, хто визнав себе бідним та нижче середнього статку. В процесі фокус-групового обговорення попередніх результатів дослідження з суддями та працівниками апарату суду було зазначено, що загалом розмір державного мита для розгляду справ у суді знаходиться на тому рівні, який є виправданим з огляду на середній рівень забезпеченості громадян. Частково це стосується й обсягу витрат на інформаційно-технічне забезпечення. Окрім того, українське законодавство визначає достатньо велику категорію осіб, яким надаються пільги з оплати державного мита.

Самостійне значення має індикатор «Чи могли б Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката у разі необхідності?». Серед тих, хто не є адвокатами, відповіді розподілились таким чином: 36% могли б дозволити собі послуги адвоката в разі необхідності, 26% – ні. Проблематичним залучення адвоката до свого судового процесу є для незаможних людей, оскільки звернення за платною професійною правовою допомогою може обійтися у десятки разів дорожче, ніж офіційні платежі.

Близько 24% зазначили, що їм важко відповісти на дане запитання.

## Дотримання термінів судового розгляду

Дотримання термінів судового розгляду – вимір, який характеризує вчасність та порядок головних моментів судового розгляду.



**Рис. 2.6. Дотримання термінів судового розгляду, балів**

За результатами дослідження, даний вимір є найбільш проблемним у роботі Апеляційного суду Донецької області.

Близько 70% респондентів, у яких справа знаходиться в процесі розгляду або завершена, зазначили, що засідання по їх справі починались невчасно, з затримками, іноді – переносились. На цьому наголошують як неюристи, так і юристи, що беруть участь у різних видах процесу. Точність у даті та часі зазвичай дотримується лише у кримінальному процесі. На цьому наголосили 63% респондентів, які беруть участь у цьому виді процесу. Вчасний початок в даному випадку обумовлюється точною годиною прибуття машини конвою і доставкою підсудного до судової зали.

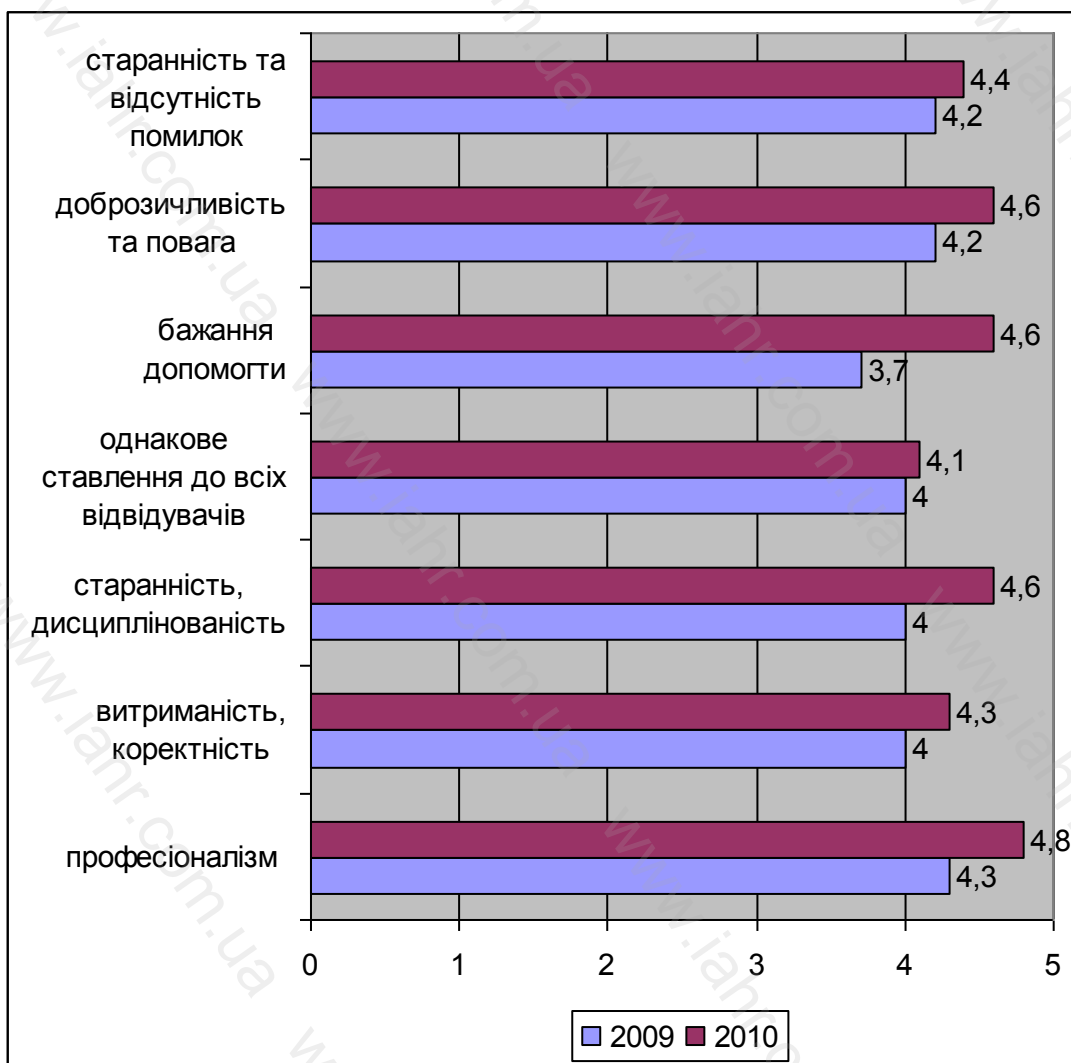
У випадках порушення термінів судового розгляду, судді не завжди надають обґрунтованих пояснень затримок (переносів) слухання справи. Про це зазначають 20% опитаних, серед яких, в основному, люди, які вперше беруть участь у судовому процесі.

Однією з причин недотримання термінів судового розгляду може стати несвоєчасне отримання учасниками судового процесу повістки про дату, час та

місце розгляду справи. Більш-менш вчасно повістки отримали близько 80% опитаних. 20% респондентів не отримали повісток взагалі або отримали їх невчасно. На фокус-груповому обговоренні працівники апарату суду зазначили, що головна причина несвоєчасного отримання повісток та повідомлень – неоперативність роботи пошти.

### Сприйняття роботи працівників апарату суду

Сприйняття роботи працівників апарату суду є суттєвим чинником формування загальної оцінки якості роботи суду.



**Рис. 2.7. Сприйняття роботи працівників апарату суду, балів**

За результатами дослідження, більшість опитаних загалом добре оцінюють професійні та етичні якості працівників апарату суду – їх професіоналізм, дисциплінованість, доброзичливість, бажання допомоги.

В той же час деякі респонденти відзначають певні проблеми у поведінці та діяльності працівників апарату суду. Найнижчий середній бал (4,1) отримав показник «однакове ставлення працівників апарату суду до всіх відвідувачів», що може свідчити про випадки диференційованого відношення секретарів та

помічників суддів, працівників канцелярії до різних категорій відвідувачів, зокрема, залежно від соціального та процесуального статусу.

Порівняння результатів досліджень 2009 та 2010 рр. дає нам можливість зробити висновки про підвищення якості роботи працівників апарату суду. Це є результатом цілеспрямованої роботи керівника апарату суду з реалізації рекомендацій, наданих Проектом у минулому році.

### Сприйняття роботи суддів

Цей вимір передбачає аналіз за кількома індикаторами, що характеризують різні аспекти роботи суддів у сприйнятті учасників процесу.



Рис. 2.8. Сприйняття роботи суддів, балів

Як видно з рисунку, респонденти досить високо оцінюють, по-перше, ті індикатори, які пов'язані з процесуальним законодавством, а саме: дотримання суддею процедури судового розгляду (99% опитаних визнали високу якість цього показника), можливість обґрунтувати свою позицію (ті ж 99%), можливість прокоментувати заяву протилежної сторони (99%). По-друге, високий бал отримав ступінь підготовленості судді до справи. Близько 98% респондентів зазначають, що загалом суддя підготувався до справи і розбирається в ній.

Важливе значення має суб'єктивне сприйняття опитаними рівня незалежності та неупередженості судді в процесі судового розгляду. Близько 90% зазначають, що суддя виявив незалежність та неупередженість при розгляді справи. В той же час приблизно 10% респондентів вказують на існування «зовнішнього тиску» на суддю, яке може отримувати різні форми в залежності від типу справи та складу учасників процесу.

Порівняння результатів 2009 та 2010 рр. дає нам можливість зробити висновок про тенденцію підвищення якості роботи суддів в напрямку професійного та етичного зростання.

## Якість судового рішення

Близько 20% респондентів на час проведення опитування зазначили, що вже отримали рішення по справі. Це дало їм змогу оцінити якість судового рішення.

За результатами дослідження, рішення по справі в Апеляційному суді Донецької області зазвичай видаються вчасно, і їх зміст викладено легкою, доступною для розуміння мовою. Про це зазначають 88,9% із тих, хто отримав рішення. Проте тільки близько 67% визнали, що воно було достатньо обґрунтованим. Незадовільними обґрунтуванням лишились, в основному, ті учасники судового процесу, які програли справу. Вони ж збираються оскаржувати це рішення.

### 2.3. ПРОПОЗИЦІЇ РЕСПОНДЕНТІВ ЩОДО ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ

Одним із завдань дослідження було визначення рейтингу важливості окремих вимірів роботи суду. Респонденти надавали вимірам значення від 1 до 7, де 1 – найбільш важливий вимір, який значно впливає на якість роботи суду, 7 – найменш важливий, вплив якого на якість роботи суду є незначним. В наступній таблиці представлені результати, що показують уявлення респондентів щодо пріоритетних напрямків вдосконалення роботи суду.

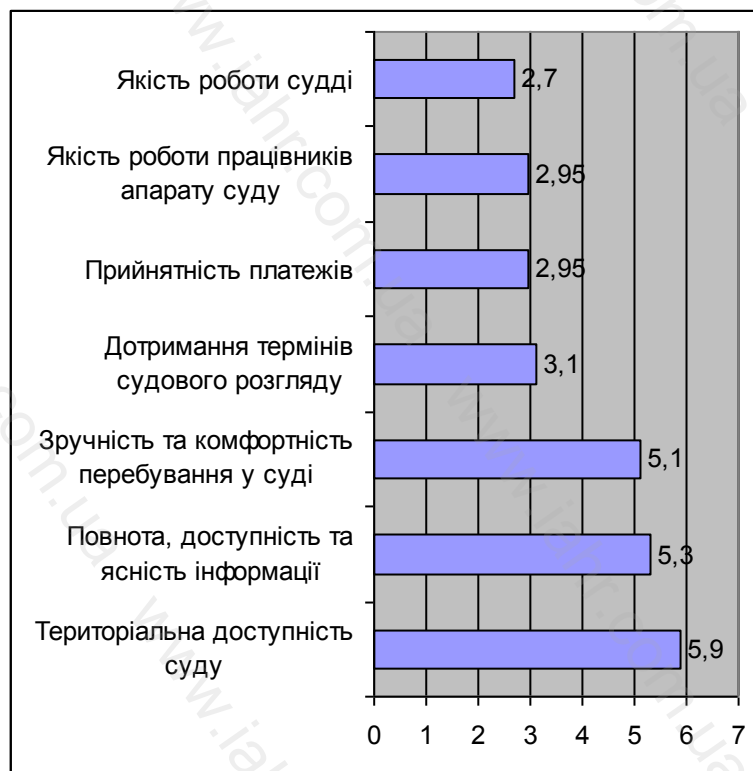


Рис. 2.9. Рейтинг важливості окремих вимірів роботи суду

За результатами опитування, найбільш значущим в роботі суду, з точки зору респондентів, є вимір «якість роботи судді». Останнє місце в рейтингу посідає «територіальна доступність суду», що вказує на його задовільний стан у суді порівняно з іншими показниками.

Під час опитування респонденти пропонували конкретні заходи, що могли б, на їх думку, покращити роботу суду за основними індикаторами. Нижче наведені узагальнені та класифіковані судження опитаних.

**Таблиця 2. Пропозиції респондентів щодо конкретних змін**

<i>Виміри якості</i>	<i>Пропозиції щодо покращення</i>
Зручність та комфортність перебування у суді	Потрібен буфет, бо очікування процесу стомлює
Дотримання термінів судового розгляду	Дотримуватись графіка розгляду справ Збільшити кількість суддів, щоб зменшити очікування розгляду своєї справи
Сприйняття роботи суддів	Збільшити зарплату суддів, щоб зменшити вплив та тиск на них з боку адвокатів

## 2.4. ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

### Висновки

1. Загалом робота Апеляційного суду Донецької області оцінена респондентами позитивно. Середня оцінка склала 4,4 бали
2. Розташування суду є досить вдалим. Його легко знайти, і до нього зручно добиратись як жителям м. Донецька, так і відвідувачам з різних районів області.
3. Більшість респондентів зазначили, що вони почувають себе комфортно у приміщенні суду. Це загальне психологічне враження підтверджується такими показниками, як чистота приміщень, наявність місць для очікування та столів для оформлення документів тощо.
4. У суді особлива увага приділяється людям з обмеженими можливостями. Створено умови щодо спрощення фізичного доступу зазначеної категорії осіб до приміщення суду.
5. Результати опитування показують, що в цілому в Апеляційному суді Донецької області відвідувачам надається доступна та зрозуміла інформація щодо правил допуску в суд, розташування кабінетів і залів, зразків документів, справ, призначених до розгляду та ін.
6. В цілому для більшості опитаних офіційні платежі, пов'язані зі зверненням до суду, є прийнятними. Проте значна частка респондентів не могла б собі дозволити витрати на послуги адвоката, навіть у разі необхідності.
7. Найбільш проблематичним, на думку респондентів, є питання дотримання термінів судового розгляду. Близько 70% опитаних зазначили, що засідання по їх справі починались невчасно, з затримками, іноді – переносились.
8. Респонденти досить високо оцінили професійні та етичні якості працівників апарату суду. За результатами дослідження, вимір «сприйняття роботи працівників апарату суду» має позитивну динаміку порівняно з минулим роком.
9. Досить високо респонденти оцінюють роботу суддів Апеляційного суду Донецької області. Порівняно з результатами дослідження минулого, 2009 р. якість роботи суддів зростає у напрямку підвищення їх професійної діяльності та етичної поведінки.

## Рекомендації

1. Зручність та комфортність перебування у суді
  - встановити пандуси або будь-які інші технічні пристосування, що спрощували б доступ громадян з обмеженими можливостями до приміщення суду.
2. Повнота, доступність та ясність інформації
  - розмістити на стендах та Інтернет-сторінці необхідну інформацію про можливості отримання безкоштовної правової допомоги.
3. Прийнятність платежів
  - розмістити на стендах та Інтернет-сторінці інформацію про передбачені законодавством пільги щодо сплати державного мита та збору на інформаційно-технічне забезпечення розгляду справ та порядок їх надання.
4. Дотримання термінів судового розгляду
  - провести аналіз розподілу навантаження суддів, розробити рекомендації щодо реальності та оптимальності розподілу справ між суддями з урахуванням їх складності та спеціалізації.
5. Сприйняття роботи працівників апарату суду
  - доповнити посадові інструкції працівників апарату суду інформацією про специфічні етичні та організаційні вимоги щодо спілкування з учасниками судового розгляду та відвідувачами суду, передбачивши обов'язок максимально можливого сприяння відвідувачам суду.
6. Сприйняття роботи суддів
  - передбачити в програмах підвищення кваліфікації суддів спеціальні заняття щодо етичних стандартів поведінки та спілкування з відвідувачами суду.

### 3. РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ У ПЕТРОВСЬКОМУ РАЙОННОМУ СУДІ М.ДОНЕЦЬКА

#### Преамбула: Загальна інформація про суд

Петровський районний суд розташований за адресою м. Донецьк, вул. Салтикова-Щедрина, 1а. Приміщення суду побудовано у 1962 р. Воно має два поверхи загальною площею 894,2 кв.м. Стан будівлі задовільний. Суд має три зали судових засідань, два з яких розташовані на другому поверсі, один – на першому.

Штатна чисельність працівників суду складає 44 особи, у т. ч. 8 суддів.

Протягом 2010 року до суду надійшло 13731 справи та матеріалів, що на 809 більше, ніж у минулому, 2009 році (+ 6,2%).

У 2010 році в провадженні суду знаходилось 5666 судових справ та матеріалів, у т.ч. 395 – у порядку кримінального судочинства, 2043 – цивільного судочинства, 2600 адміністративного судочинства, 628 справ про адміністративні правопорушення; розглянуто 3218 справ, у т.ч. 240 – у порядку кримінального судочинства, 1080 – цивільного судочинства, 1422 адміністративного судочинства, 476 справ про адміністративні правопорушення

#### Соціально-демографічні та процесуальні характеристики учасників судового розгляду

У Петровському районному суді м. Донецька загалом опитано 215 респондентів.

**За віком:** «18-25 років» 18,1%; «26-39 років» 39,1%; «40-59 років» 29,8%; «60 років і старші» 13,0%.

**За статтю:** чоловіки – 44,7%, жінки - 55,3%.

**За рівнем освіти:** середня та неповна середня у 37,2%; базова вища у 18,1% опитаних; повна вища у 44,7%.

**Наявність вищої юридичної освіти:** 17,7% респондентів мають вищу юридичну освіту, 82,3% не мають такої.

**За місцем проживання:** 75,3% мешкають в населеному пункті, де розташований суд, 24,7% - в іншому населеному пункті.

**За майновим статусом:** 4,2% респондентів вважають себе бідними; 19,1% - нижче середнього статку; 73,5% - середнього статку; 2,8% - заможним; 1 особа визнала себе багатю.

**За процесуальним статусом:** представляє особисто себе (є позивачем / відповідачем / свідком / потерпілими) – 88,4% респондентів; представляє іншу особу (є адвокатом, юрист-консультантом) – 11,6%.

**Щодо наявності попереднього судового досвіду:** 41,4% респондентів відповіли, що це їхній перший візит до суду; 41,4% зазначили, що бували у суді 2-5 разів; 17,2% бували у суді 6 разів і більше.

**За видом та стадією судового процесу:** учасниками Цивільного процесу є 57,2% респондентів; учасниками Кримінального процесу - 15,8%; учасниками Адміністративного процесу – 17,7%; учасниками справ про адміністративні правопорушення – 9,3%. При цьому розгляд справи ще не розпочато у 17,6% справа знаходиться в процесі розгляду у 48,4% респондентів; розгляд справи завершено у 34%.

**За обізнаністю з роботою суду та суддів в цілому:** «Цілком обізнаними» вважають себе 15,3% респондентів; «Загалом обізнаними» - 39,1% респондентів; «Майже не обізнаними» - 33,5% респондентів; «Зовсім не обізнаними» - 12,1% респондентів.

### 3.1. УЗАГАЛЬНЮЮЧІ ОЦІНКИ ЯКОСТІ РОБОТИ СУДУ

#### Загальна оцінка якості роботи суду

В дослідженні було використано дві площини оцінювання роботи суду: узагальнююча та на рівні окремих вимірів. В загальних оцінках фіксувалося суб'єктивне сприйняття якості роботи суду на основі відповідей респондентів на питання про оцінку роботи суду (загалом, з точки зору учасника судового розгляду) за стандартною п'ятибальною шкалою оцінки.

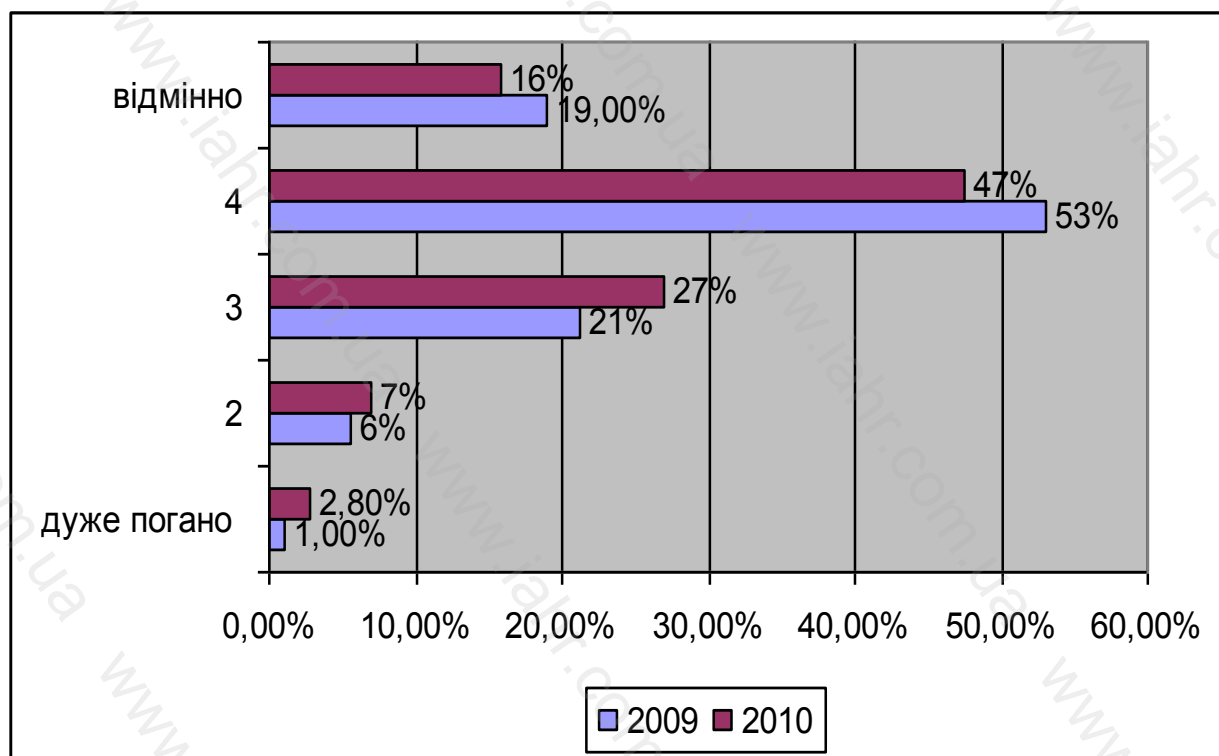


Рис. 3.1. Загальна оцінка якості роботи суду, %

Слід зазначити, що переважна більшість респондентів оцінила роботу Петровського районного суду м. Донецька як задовільну, тобто таку, що забезпечує належні умови судового розгляду. Середня оцінка склала 3,8.

Краще оцінили роботу суду ті респонденти, у яких розгляд справи ще не розпочато. Але ця оцінка може бути необ'єктивною, тому що у опитаних не було можливості повністю проаналізувати всі ділянки роботи суду, особливо його процесуальну складову.

Більш критичними в оцінках виявились особи середнього віку, без юридичної освіти, які представляють у суді особисто себе. Вони майже не обізнані з роботою суду або зовсім з нею не обізнані. Враховуючи зазначені соціальні характеристики можна припустити, що на загальну оцінку даної категорії людей вплинули певні суб'єктивні чинники, наприклад, стереотипи про суд, які панують в суспільстві, невідповідність очікувань реальним враженням тощо.

#### Очікування та реальні враження від візиту до суду.

Аналізуючи відповіді на запитання «Які Ваші враження від візиту до суду?» слід зазначити, що у більшості респондентів (59,5%) вони відповідають очікуванням.

Гірші, ніж очікували, враження мають 25,6% опитаних. В основному, це особи середнього віку, які у суді представляють особисто себе.

Кращі враження від суду мають 14,9% респондентів. В більшості це люди віком від 26 до 39 років.

Близько 50% опитаних неодноразово брали участь у судовому процесі в цьому суді, тому змогли оцінити наявність змін у Петровському районному суді м. Донецька. Половина з них констатувала, що загалом якість роботи суду залишилась без змін, 36% наголосили на покращенні роботи суду в тому або іншому ступені, близько 13% відзначили її погіршення.

### 3.2. ОЦІНКА ЯКОСТІ ЗА ОКРЕМИМИ ВИМІРАМИ

Наступним рівнем аналізу стали оцінки, що базувалися на таких вимірах якості:

2. територіальна доступність суду;
3. зручність та комфортність перебування у суді;
4. повнота, доступність і ясність інформації;
5. прийнятність платежів;
6. дотримання термінів судового розгляду;
7. сприйняття роботи працівників апарату суду;
8. сприйняття роботи суддів.

Індикатори вимірювались за 5-ти бальною шкалою. Отримані результати надані у середніх показниках.

#### Територіальна доступність суду

На загальну оцінку якості роботи суду впливає багато чинників. Перше враження особи, яка звертається до суду, виникає у зв'язку з тим, чи легко знайти будівлю суду і дістатися до неї.

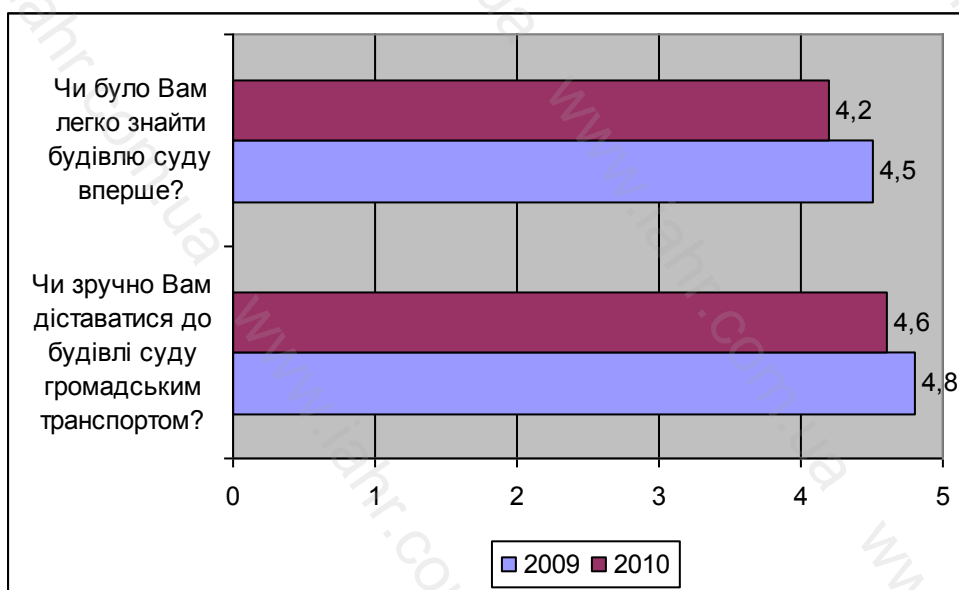


Рис. 3.2. Територіальна доступність суду, балів

На думку переважної більшості опитаних під час нашого дослідження, Петровський районний суд м. Донецька відповідає виміру територіальної

доступності. Так, близько 90% респондентів зазначили, що знайти будівлю суду вперше їм було нескладно. Певні труднощі із знаходженням приміщення суду мали особи, які проживають в іншому населеному пункті.

95% опитаних зазначили, що діставатися до будівлі суду громадським транспортом досить-таки зручно.

Такі високі оцінки зумовлені тим, що суд знаходиться у зручному місці, будівля суду виділяється серед інших будівель на місцевості, є наявні таблиці з назвою вулиці та номером будинку, а також на будівлі знаходиться табличка з назвою суду. Неподалік від суду проходять транспортні шляхи та наявна зупинка громадського транспорту, що значно полегшує добирання громадян до суду й економить їх час щодо його пошуку.

### Зручність та комфортність перебування у суді

Звичайно, говорити про питання зручності та комфортності у судах досить важко, оскільки в психологічному розумінні особа, яка звертається до суду поводить себе емоційно напружено, і в багатьох випадках суд є «стресовим» місцем для громадян. Однак незважаючи на це, комфортність та зручність перебування в суді особи є аспектом забезпечення з боку суду можливості для громадян без напруження та відчуття фізичного виснаження перебувати в приміщенні суду та користуватись всіма зручностями, необхідними для ефективного захисту своїх прав та інтересів у суді. Відштовхуючись від цього, у кожному приміщенні суду повинна бути достатня кількість місць для очікування громадянами розгляду своєї справи, місця для ознайомлення з матеріалами справи з метою підготовки до слухань, приміщення суду повинно бути охайним та прибраним тощо.



Рис. 3.3. Зручність та комфортність перебування у суді, балів

За результатами нашого дослідження, більшість респондентів зазначає, що загалом суд забезпечує можливість комфортного та зручного перебування у ньому громадян: приміщення суду є чистими, наявні місця для очікування та оформлення документів, графік роботи канцелярії суду задовольняє потреби відвідувачів.

Але все ж таки існують і певні проблеми. Так, 11% відвідувачів суду зауважують на недостатній кількості місць для очікування та оформлення документів. В основному, це помічають люди похилого віку, для яких проблема наявності місць для сидіння (відпочинку та очікування) є досить актуальною. Проте, на фокус-груповій дискусії з обговорення попередніх результатів дослідження представники суду зазначили, що коридори суду є надто вузькими, і створення додаткових місць та “зон” для очікування у суді є досить проблематичним.

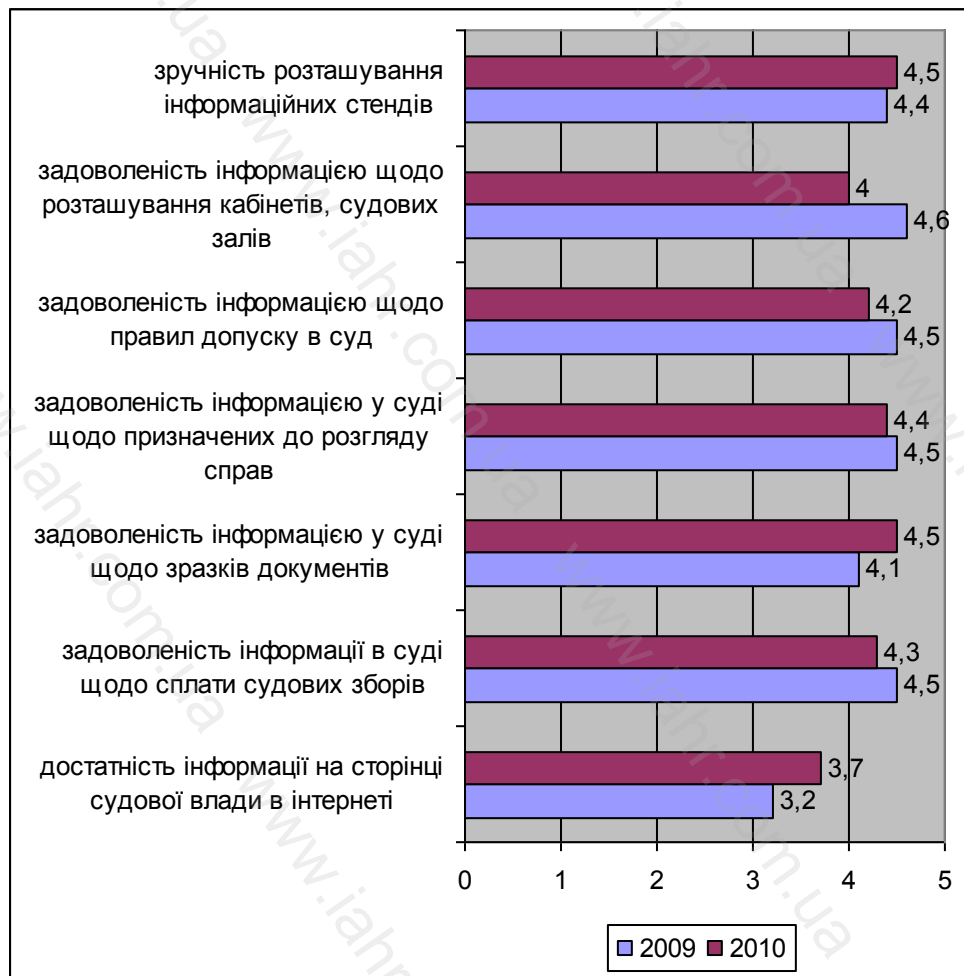
Слід також зазначити, що на загальну комфортність та зручність перебування людей у суді негативно впливають і такі чинники, як стан місць загального користування, відсутність буфету та ін.

Відкритим залишається і питання доступності громадян з обмеженими можливостями до приміщення суду та користування послугами суду. 55% респондентів зазначили, що у суді немає відповідних умов щодо безперешкодного доступу цієї категорії людей до приміщення суду.

Можливо, зазначені проблеми вплинули на загальний стан комфортності перебування у суді, і тому за результатами дослідження у 2010 р. середня оцінка виміру “комфортність умов перебування у приміщенні суду” знизилась порівняно з результатами дослідження у минулому році.

### **Повнота, доступність та ясність інформації**

На оцінку якості роботи суду впливає і такий важливий чинник, як наявність інформації про організацію роботи та структуру суду, графіки розгляду справ, вимоги до документів тощо. Загальне уявлення про середні оцінки респондентів дає Рис. 3.4.



**Рис. 3.4. Повнота, доступність та ясність інформації, балів**

На думку респондентів, Петровський районний суд м. Донецька надає відвідувачам досить повну та ясну інформацію щодо призначених до розгляду справ, зразків документів, сплати судових зборів тощо. Інформація знаходиться на відповідних стендах (дошках), які розташовані зручно та у доступних місцях. Але слід зауважити і про наявність певних проблем. Так, 10% респондентів незадоволені інформацією щодо розташування кабінетів та залів суду, вони відчувають певні незручності з пошуком необхідних їм приміщень.

На сьогоднішній день досить популярним джерелом отримання інформації є Інтернет. Петровський районний суд м. Донецька не має власного сайту, інформація про нього розміщена на сторінці судової влади в Інтернеті. Але в більшості ця інформація є дуже загальною і не завжди вичерпною.

Порівнюючи результати досліджень 2009 та 2010 рр. слід відзначити певні тенденції в оцінках респондентів. По-перше, збільшення середнього балу за критерієм задоволеності інформацією щодо зразків документів. Це є наслідком того, що у відділі прийому громадян є спеціально підготовлені маленькі візитівки з відповідними реквізитами та зазначенням порядку збору мита.

По-друге, підвищення середнього балу оцінки з наявної інформації на сторінці судової влади в Інтернеті, що є наслідком часткової реалізації рекомендацій минулого року.

По-третє, зниження рівня задоволеності громадян інформацією щодо розташування кабінетів та судових залів.

## Прийнятність платежів

Прийнятність платежів є стандартним критерієм в оцінках якості діяльності суду.

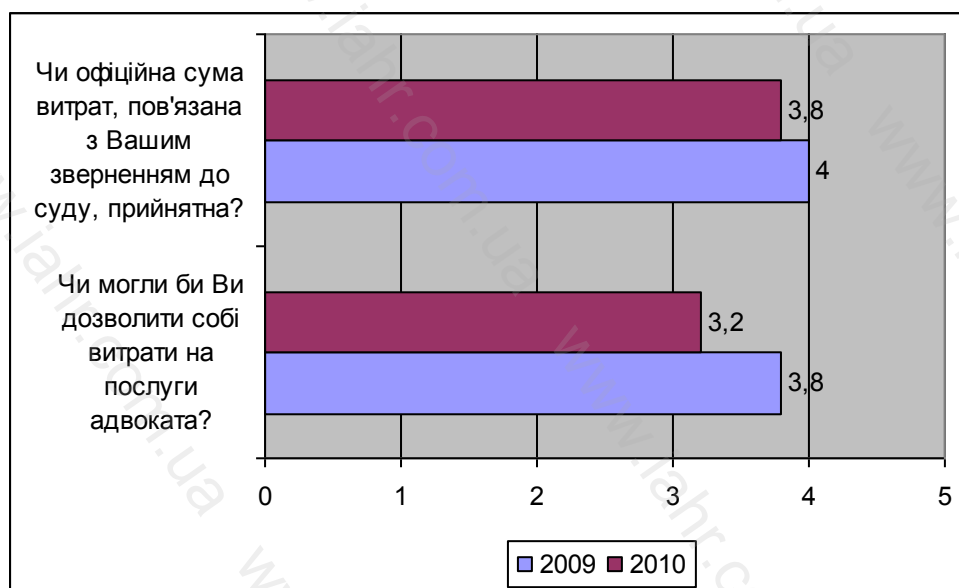
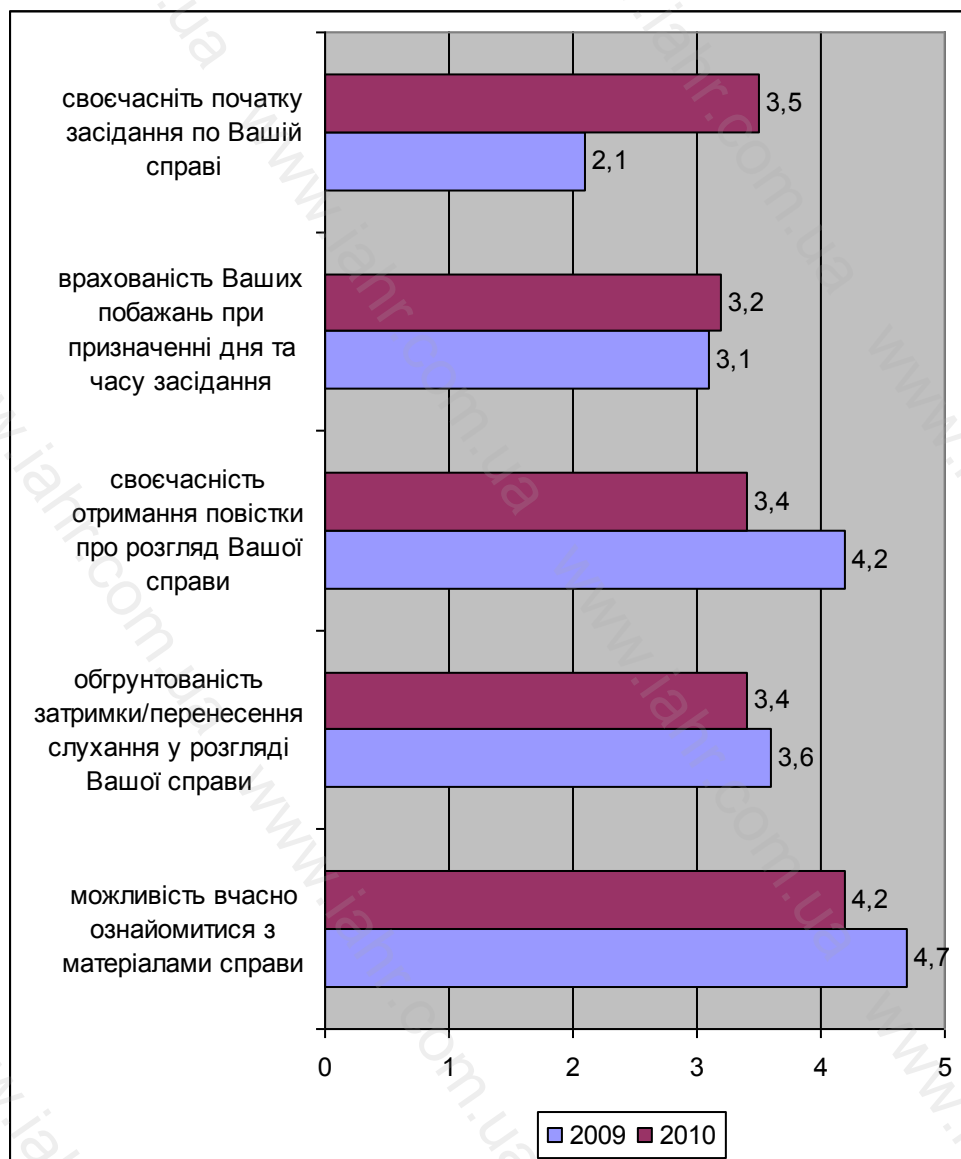


Рис. 3.5. Прийнятність платежів, балів

Результати опитування показують, що більшість учасників судового розгляду (близько 90%) вважають офіційну суму витрат, пов'язану зі зверненням до суду, не обтяжливою для себе.

Самостійне значення має фінансова доступність послуг адвоката. Близько третини респондентів зазначає, що навіть у разі необхідності навряд чи змогли б собі дозволити витрати на професійну допомогу адвокатів. На цьому, в основному, наголошують особи, які визнали себе бідними та нижче середнього статку. Це є зрозумілим, оскільки професійна правова допомога коштує досить дорого. Зниження середнього балу даного показника порівняно з минулим роком може стати наслідком і загального зниження сплатоспроможності населення країни.

**Дотримання термінів судового розгляду** вимір, який характеризує вчасність та порядок головних моментів судового розгляду.



**Рис. 3.6. Дотримання термінів судового розгляду, балів**

Індикатори даного виміру отримали найнижчі оцінки респондентів. Аналіз отриманих даних дозволяє зробити наступні висновки.

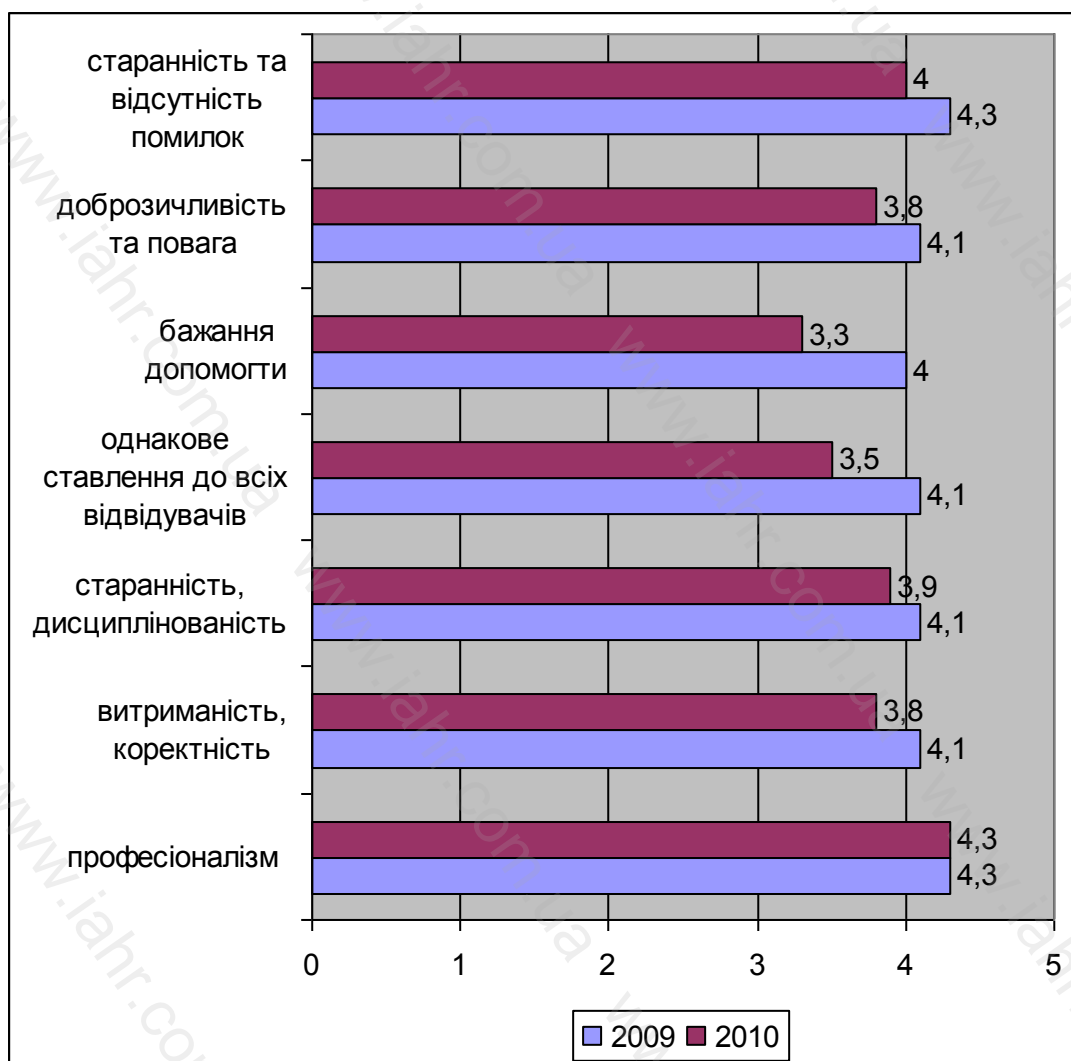
По-перше, проблемним є вчасний початок судового засідання по справі. 23% респондентів зазначають, що засідання починаються невчасно, із затримками, іноді має місце перенесення слухання справи. При цьому опитані наголошують, що причина такої затримки або перенесення не завжди є обґрунтованою. Точність у даті та часі зазвичай дотримується лише у кримінальному процесі. Вчасний початок в даному випадку обумовлюється точною годиною прибуття машини конвою і доставкою підсудного до судової зали.

По-друге, 34% учасників судового процесу відмічають, що при призначенні дати та часу засідання їх побажання не були враховані, і навіть не були предметом обговорення. В даному випадку слід зазначити, що процесуально така можливість не закріплена. Зазвичай щодо узгодження дати і часу судді частіше йдуть на контакт з юристами-професіоналами, щоб запобігти “накладкам” у зв’язку із зайнятістю цієї категорії людей в іншому судовому процесі.

По-третє, чверть опитаних нарікають на невчасне отримання повісток та повідомлень про розгляд справи. За результатами фокус-групової дискусії з

суддями та працівниками апарату суду, було визначено, що проблема полягає в неоперативній роботі пошти.

**Сприйняття роботи працівників апарату суду** є суттєвим чинником формування загальної оцінки якості роботи суду.



**Рис. 3.7. Сприйняття роботи працівників апарату суду, балів**

Зазначені показники умовно можна поділити на дві групи: професійні, робочі якості (професіоналізм, старанність, дисциплінованість) та людські якості (доброзичливість, повага, бажання допомогти).

Результати дослідження показують, що респонденти загалом досить високо оцінюють професійні якості працівників апарату суду. В той же час у поведінці з відвідувачами, на думку респондентів, секретарі, помічники суддів, працівники канцелярії не завжди ведуть себе коректно, з повагою. Так, 25% учасників судового процесу відзначають таку рису у працівників апарату суду як небажання допомогти. В основному, на це нарікають люди без юридичної освіти, які представляють у суді особисто себе.

22% вважає, що працівники апарату суду не завжди однаково ставляться до відвідувачів, у їх відношенні існує певна диференціація. Основами такого розмежування, на думку опитаних, є матеріальне становище, соціальний та процесуальний статус.

## Сприйняття роботи суддів

Цей вимір передбачає аналіз за кількома індикаторами, що характеризують різні аспекти роботи суддів у сприйнятті учасників процесу.

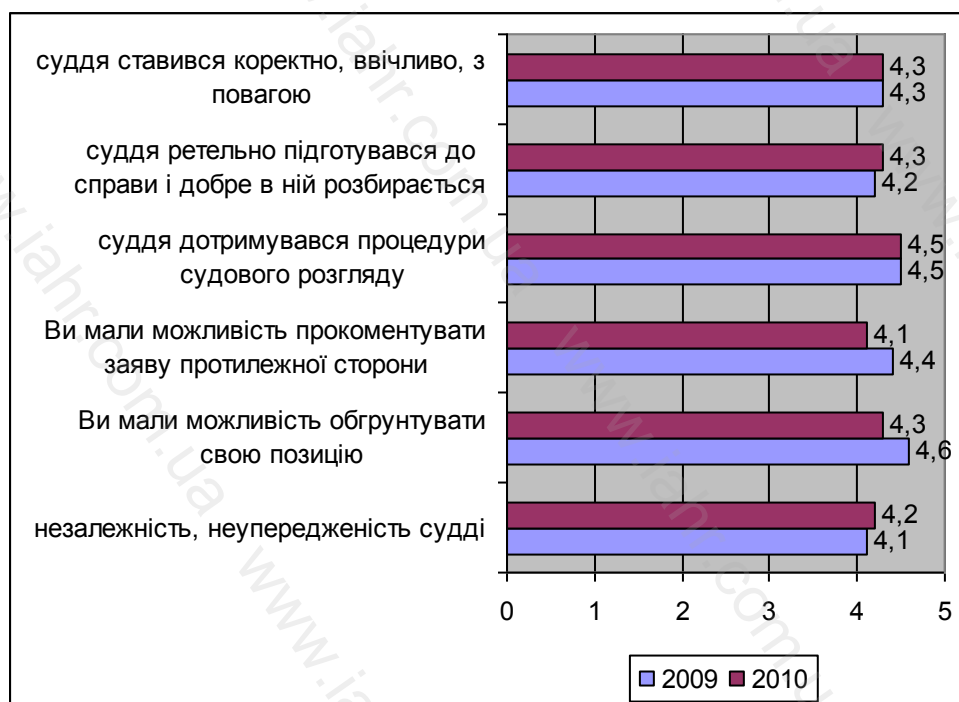


Рис. 3.8. Сприйняття роботи суддів, балів

За результатами дослідження, респонденти досить високо оцінили дотримання суддями загальної етичної вимоги ставитися з повагою до учасників процесу, що є одним з ключових елементів Кодексу суддівської етики. Близько 97% опитаних на запитання «Чи маєте Ви враження, що суддя ставився коректно, ввічливо, з повагою до всіх учасників процесу?» дали позитивну відповідь.

Важливим критерієм в оцінці якості роботи судді є його підготовленість до справи, яка слухається. Більшість респондентів (96%) зазначає, що загалом судді Петровського районного суду м. Донецька готуються до справи, але ступінь цієї підготовки є різним. Так, 85% опитаних задоволені підготовкою, 11% зазначають, що суддя посередньо підготувався до справи і більш-менш в ній розбирається. 4% вважають, що суддя не був підготовлений до розгляду.

Щодо особливостей поведінки суддів у судовому процесі в контексті дотримання ними окремих процесуальних вимог (зокрема, процедури судового розгляду та принципу змагальності і рівності сторін), слід зазначити, що ці вимоги, на думку наших респондентів, суддями, в основному, виконуються. Найнижчий середній бал (4,1) в цьому аспекті отримав показник «Чи мали Ви можливість прокоментувати заяву протилежної сторони?». 10% учасників судового розгляду зазначили, що такої можливості вони не мали. В основному, на цьому зауважують люди без юридичної освіти, які беруть участь у першому судовому процесі.

Важливе значення має суб'єктивне сприйняття рівня незалежності та неупередженості судді в процесі судового розгляду. Як свідчать дані дослідження, більшість респондентів (88%) вказують на відсутність цих негативних рис у суддів Петровського районного суду м. Донецька.

## Якість судового рішення

Близько 35% респондентів на час проведення опитування зазначили, що вже отримали рішення по справі. Це дало їм змогу оцінити якість судового рішення.

За результатами дослідження, рішення по справі в Петровському районному суді м. Донецька в більшості видаються вчасно. Про це зазначають 65% із тих, хто отримав рішення. В той же час 35% респондентів наголошують на його несвоєчасному отриманні.

Щодо змісту судового рішення слід зазначити, що, на думку 86% респондентів воно викладено легкою, доступною для розуміння мовою та є добре обґрунтованим (відзначили 77%). Незадовільними обґрунтуванням лишились, в основному, ті учасники судового процесу, які програли справу. Вони ж збираються оскаржувати це рішення.

### 3.3. ПРОПОЗИЦІЇ РЕСПОНДЕНТІВ ЩОДО ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ

Одним із завдань дослідження було визначення рейтингу важливості окремих вимірів роботи суду. Респонденти надавали вимірам значення від 1 до 7, де 1 – найбільш важливий вимір, який значно впливає на якість роботи суду, 7 – найменш важливий, вплив якого на якість роботи суду є незначним. В наступній таблиці представлені результати, що показують уявлення респондентів щодо пріоритетних напрямків вдосконалення роботи суду.



Рис. 3.9. Рейтинг важливості окремих вимірів роботи суду

За результатами опитування, найбільш значущим в роботі суду, з точки зору респондентів, є вимір «дотримання термінів судового розгляду». Останнє місце в рейтингу посідає «територіальна доступність суду», що вказує на його задовільний стан у суді порівняно з іншими показниками.

Під час опитування респонденти пропонували конкретні заходи, що могли б, на їх думку, покращити роботу суду за основними індикаторами. Нижче наведені узагальнені та класифіковані судження опитаних.

**Таблиця 3. Пропозиції щодо конкретних змін**

<i>Виміри якості</i>	<i>Пропозиції щодо покращення</i>
Територіальна доступність суду	Будівлю суду вперше знайти важко, слід розставити які-небудь знаки, що вказують, як до неї добиратися
Зручність та комфортність перебування у суді	Забезпечити приміщення суду більш комфортними умовами (туалет, збільшити кількість місць для очікування, додати столи); Зробити туалети більш доступними для відвідувачів; Змінити графік роботи канцелярії, робочий день зробити з 8 години ранку; Розширити приміщення канцелярії, додати працівників, щоб зменшити черги; Оснастити кабінети якісною оргтехнікою для оперативної роботи; Створити належні умови для безперешкодного потрапляння до приміщення суду та пересування по ньому інвалідів
Повнота, доступність та ясність інформації	Зробити стенд із зазначенням номерів кабінетів та їх розташуванням; Недостатньо інформації про суд в Інтернеті
Дотримання термінів судового рішення	Своєчасно проводити судові засідання; Прискорити процес розгляду справ; Сповіщати учасників сторін про зміну дати та часу розгляду справи
Сприйняття роботи працівників апарату суду	Змінити ставлення працівників апарату суду до відвідувачів у таких напрямках: більшої поваги, коректного поводження, стриманості, однакового ставлення до всіх відвідувачів; Особливо уважно відноситись до пенсіонерів
Сприйняття роботи суддів	Дотримуватись об'єктивності та справедливості при розгляді справи

### **3.4. ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ**

#### **Висновки**

1. Більшість респондентів оцінила роботу Петровського районного суду м. Донецька як задовільну, тобто таку, що забезпечує умови належного судового розгляду.

2. За результатами дослідження, загалом Петровський районний суд м. Донецька забезпечує можливість комфортного перебування у ньому громадян. Але в цьому аспекті існують і певні проблеми, на які зауважують відвідувачі суду: недостатня кількість місць для очікування, стан місць загального користування, фізичний доступ людей з обмеженими можливостями до приміщення суду.

3. На думку респондентів, Петровський районний суд м. Донецька надає відвідувачам досить доступна та зрозуміла інформація щодо призначених до розгляду справ, зразків документів, сплати судових зборів та ін. Проте інформація про суд, яка розміщена на сторінці судової влади в Інтернеті, не завжди задовольняє відвідувачів суду.

4. Найбільш проблематичним у роботі Петровського районного суду м. Донецька, в оцінках респондентів, є питання дотримання термінів судового розгляду – порушення процесуальних строків, особливо, порушення встановлених графіків розгляду судових справ.

5. Респонденти досить високо оцінили професійні якості працівників апарату суду. В той же час нижчі оцінки отримали показники, які характеризують людські якості, етику поведінки з відвідувачами: «бажання допомогти», «однакове ставлення до всіх відвідувачів».

6. Досить високо респонденти оцінюють роботу суддів Петровського районного суду м. Донецька – їх підготовленість до справи, дотримання процесуальних вимог, норм суддівської етики.

### **Рекомендації**

1. Територіальна доступність суду:

- виготовити та встановити інформаційні покажчики щодо розташування будівлі суду поруч із зупинками прилеглих транспортних маршрутів та на підходах до суду.

2. Зручність та комфортність перебування у суді:

- організувати у суді кімнату – «зону очікування», де учасники судового процесу змогли б підготувати необхідні документи, ознайомитись з матеріалами справи тощо;

- встановити пандуси або будь-які інші технічні пристосування, що спрощували б доступ громадян з обмеженими можливостями до приміщення суду.

3. Повнота, доступність та ясність інформації:

- розглянути питання більш якісного наповнення інформацією про суд відповідної сторінки на порталі судової влади в Інтернеті

4. Прийнятність платежів

- розмістити на стендах та Інтернет-сторінці інформацію про передбачені законодавством пільги щодо сплати державного мита та збору на інформаційно-технічне забезпечення розгляду справ та порядок їх надання.

5. Дотримання термінів судового розгляду:

- провести аналіз дотримання суддями процесуальних термінів судового розгляду та причин затримки/перенесення судових засідань. Узагальнити практику обґрунтування відкладення та перенесення судових справ;
- провести аналіз розподілу навантаження суддів, розробити рекомендації щодо реальності та оптимальності розподілу справ між суддями з урахуванням їх складності та спеціалізації.

6. Сприйняття роботи працівників апарату суду:

- розглянути можливість початку роботи канцелярії на півгодини (годину) раніше, аніж починається робота в закладах та на підприємствах міста;
- доповнити посадові інструкції працівників апарату суду інформацією про специфічні етичні та організаційні вимоги щодо спілкування з учасниками судового розгляду та відвідувачами суду, передбачивши обов'язок максимально можливого сприяння відвідувачам суду.

7. Сприйняття роботи суддів

- передбачити в програмах підвищення кваліфікації суддів спеціальні заняття щодо етичних стандартів поведінки та спілкування з відвідувачами суду.

#### **4. ДОДАТКИ**

#### **РОЗПОДІЛ ВІДПОВІДЕЙ РЕСПОНДЕНТІВ НА ЗАПИТАННЯ АНКЕТИ (у %)**

## **БЛОК 1 ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РЕСПОНДЕНТА**

АСДО – Апеляційний суд Донецької області

ПРСД – Петровський районний суд м. Донецька

<b>1. Ваш вік:</b>		<b>АСДО</b>	<b>ПРСД</b>
18-25 років	1	2,0	18,1
26-39 років	2	44,9	39,1
40-59 років	3	47,8	29,8
60 років і більше	4	5,4	13,0

<b>2. Ваша стать:</b>		<b>АСДО</b>	<b>ПРСД</b>
Чоловіча	1	47,0	44,7
Жіноча	2	53,0	55,3

<b>3. Ваш рівень освіти:</b>		<b>АСДО</b>	<b>ПРСД</b>
Середня та неповна середня	1	6,8	37,2
Базова вища	2	10,5	18,1
Повна вища	3	82,7	44,7

<b>4. Наявність вищої юридичної освіти:</b>		<b>АСДО</b>	<b>ПРСД</b>
Так	1	19,5	17,7
Ні	2	80,5	82,3

<b>5. Де Ви проживаєте:</b>		<b>АСДО</b>	<b>ПРСД</b>
В населеному пункті, де розташований цей суд	1	73,7	75,3
В іншому населеному пункті	2	26,3	24,7

<b>6. Ви вважаєте себе:</b>		<b>АСДО</b>	<b>ПРСД</b>
Бідним	1	5,8	4,2
Нижче середнього статку	2	19,2	19,1
Середнього статку	3	72,3	73,4
Заможним	4	2,7	2,8
Багатим	5	0	0,5

<b>7. У суді Ви представляєте:</b>		<b>АСДО</b>	<b>ПРСД</b>
Особисто себе (є позивачем/ відповідачем /свідком/ потерпілим)	1	63,7	88,4
Іншу особу (є адвокатом, юрист-консультантом)	2	36,3	10,7

<b>8. Як часто Ви були учасником судового процесу:</b>		<b>АСДО</b>	<b>ПРСД</b>
Це мій перший судовий процес	1	38,4	41,4
2-5 разів	2	25,3	41,4
6 разів і більше	3	36,3	17,2

<b>9. В якому з видів судового процесу в цьому суді Ви берете участь:</b>		<b>АСДО</b>	<b>ПРСД</b>
Цивільний процес	1	78,9	57,2
Кримінальний процес	2	17,9	15,8
Адміністративний процес	3	0,0	17,7
Справа про адміністративні правопорушення	4	3,2	9,3

<b>10. На якій стадії розгляду знаходиться Ваша справа:</b>		<b>АСДО</b>	<b>ПРСД</b>
Розгляд справи ще не розпочато	1	35,3	17,2
Справа знаходиться в процесі розгляду	2	52,6	48,4
Розгляд справи завершено	3	12,1	34,0

<b>11. Який ступінь Вашої обізнаності з роботою судів та суддів в цілому:</b>		<b>АСДО</b>	<b>ПРСД</b>
Цілком обізнаний	1	41,9	15,3
Загалом обізнаний	2	41,4	39,1
Майже не обізнаний	3	15,1	33,5
Зовсім не обізнаний	4	1,6	12,1

<b>12. Оцініть, будь ласка, за 5-бальною шкалою, якість роботи цього суду:</b>		<b>АСДО</b>	<b>ПРСД</b>
Дуже погано	1	1,6	2,8
2	2	2,3	7,0
3	3	3,0	27,0
4	4	31,0	47,4
Відмінно	5	49,0	15,8

## БЛОК 2 ОСНОВНА ЧАСТИНА – ОЦІНЮВАННЯ ЗА ВИМІРАМИ ЯКОСТІ

відповіді на запитання надаються за 5-бальною шкалою:

1	цілком ні
2	скоріше ні
3	більш-менш (варіант: і так, і ні)
4	скоріше так
5	цілком так
0	важко сказати
9	КН

### ТЕРИТОРІАЛЬНА ДОСТУПНІСТЬ СУДУ

				АСДО	ПРСД
13	Чи було Вам легко знайти будівлю суду вперше?	1		1,6	7,9
		2		0	3,3
		3		0	9,3
		4		4,9	20,9
		5		93,5	58,6
		0		0	0
14	Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом?	1		0	1,9
		2		0	0,5
		3		0	4,7
		4		3,9	23,7
		5		96,1	68,7
		0		0	0,5

### ЗРУЧНІСТЬ ТА КОМФОРТНІСТЬ ПЕРЕБУВАННЯ У СУДІ

				АСДО	ПРСД
15	Чи комфортними є умови перебування у приміщенні суду?	1		0	4,2
		2		0	5,1
		3		0	17,7
		4		19,1	43,7
		5		80,9	29,3
		0		0	0
16	Чи достатньо в суді зручних місць для очікування, оформлення документів, ознайомлення з матеріалами та підготовки до слухання?	1		0,6	5,6
		2		0	5,6
		3		1,8	36,3
		4		29,8	30,2
		5		67,3	22,3
		0		0,5	0
17	Чи чистими та прибраними є приміщення суду?	1		0	0,5
		2		0	0,9
		3		0	1,9
		4		5,3	24,6
		5		94,7	72,1
		0		0	0

<b>18</b>	<b>Як ви вважаєте, чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду?</b>	<b>1</b>	2,3	36,3
		<b>2</b>	0	18,6
		<b>3</b>	5,8	21,4
		<b>4</b>	13,5	12,1
		<b>5</b>	76,5	10,7
		<b>0</b>	1,9	0,9
<b>19</b>	<b>Чи є зручним графік роботи канцелярії суду для вирішення Ваших справ у суді (подання позовів, ознайомлення з матеріалами, отримання рішень, ухвал, вироків та ін.)?</b>	<b>1</b>	0,6	4,2
		<b>2</b>	0	1,9
		<b>3</b>	0,7	9,8
		<b>4</b>	14,9	45,1
		<b>5</b>	83,8	38,5
		<b>0</b>	0	0,5

*ПОВНОТА, ДОСТУПНІСТЬ ТА ЯСНІСТЬ ІНФОРМАЦІЇ*

		<b>АСДО</b>		<b>ПРСД</b>	
<b>20</b>	<b>Чи зручно розташовані інформаційні стенди (дошки об'яв)?</b>	<b>1</b>	0,6	0	
		<b>2</b>	0	0,5	
		<b>3</b>	0	4,7	
		<b>4</b>	18,9	41,8	
		<b>5</b>	80,5	53,0	
		<b>0</b>	0	0	
<b>Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо:</b>					
<b>21</b>	<b>- розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень</b>	<b>1</b>	0,6	1,9	
		<b>2</b>	0	7,4	
		<b>3</b>	0,2	14,4	
		<b>4</b>	17,7	37,7	
		<b>5</b>	81,2	38,6	
		<b>0</b>	0,3	0	
<b>22</b>	<b>- правил допуску в суд та перебування в ньому</b>	<b>1</b>	0,6	0,9	
		<b>2</b>	0	2,3	
		<b>3</b>	18,0	11,2	
		<b>4</b>	81,4	43,3	
		<b>5</b>	0	42,3	
<b>23</b>	<b>- справ, що призначені до розгляду</b>	<b>1</b>	0	0,9	
		<b>2</b>	0	1,4	
		<b>3</b>	0,6	7,0	
		<b>4</b>	15,5	36,7	
		<b>5</b>	83,9	53,5	
		<b>0</b>	0	0,5	
<b>24</b>	<b>- зразки документів (заяв, клопотань, тощо)</b>	<b>1</b>	0,5	0	
		<b>2</b>	0	1,4	
		<b>3</b>	0,1	7,4	
		<b>4</b>	15,2	36,3	
		<b>5</b>	84,2	54,9	
		<b>0</b>	0	0	
<b>25</b>	<b>- порядок сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів</b>	<b>1</b>	0	2,8	
		<b>2</b>	0	1,9	
		<b>3</b>	0,3	7,0	

		<b>4</b>	16,2	39,1
		<b>5</b>	83,5	49,3
		<b>0</b>	0	0
<b>26</b>	<b>Чи достатньою є інформація на сторінці судової влади в Інтернеті? (якщо Ви мали досвід користування Інтернетом)</b>	<b>1</b>	3,7	5,6
		<b>2</b>	0	1,9
		<b>3</b>	0,3	4,7
		<b>4</b>	5,1	11,6
		<b>5</b>	53,0	13,0
		<b>0</b>	4,6	3,7
		<b>9</b>	33,3	59,5

*ПРИЙНЯТНІСТЬ ПЛАТЕЖІВ*

			<b>АСДО</b>	<b>ПРСД</b>
<b>27</b>	<b>Чи офіційна сума витрат, пов'язана з Вашим зверненням до суду (державне мито, інформаційно-технічне забезпечення) є прийнятною (не обтяжливою)?</b>	<b>1</b>	3,6	2,8
		<b>2</b>	4,9	4,2
		<b>3</b>	7,0	25,1
		<b>4</b>	24,3	38,1
		<b>5</b>	57,3	26,5
		<b>0</b>	2,9	3,3
		<b>9</b>	0	0
		<b>28</b>	<b>Чи могли би Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката у разі необхідності?</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	7,0			14,4
<b>3</b>	9,4			12,6
<b>4</b>	13,7			20,9
<b>5</b>	8,3			22,3
<b>0</b>	10,9			2,8
<b>9</b>	39,3			10,7

*ДОТРИМАННЯ ТЕРМІНІВ СУДОВОГО РОЗГЛЯДУ*

			<b>АСДО</b>	<b>ПРСД</b>		
<b>29</b>	<b>Чи вчасно розпочиналися засідання по вашій справі?</b>	<b>1</b>	66,9	15,8		
		<b>2</b>	0,8	7,4		
		<b>3</b>	6,3	19,6		
		<b>4</b>	18,4	32,1		
		<b>5</b>	7,6	24,2		
		<b>0</b>	0	0,9		
		<b>30</b>	<b>Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання?</b>	<b>1</b>	17,5	26,0
				<b>2</b>	5,3	8,4
<b>3</b>	2,5			11,6		
<b>4</b>	61,6			21,9		
<b>5</b>	11,8			28,8		
<b>0</b>	1,3			3,2		
<b>31</b>	<b>Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи?</b>			<b>1</b>	16,4	19,5
		<b>2</b>	4,2	5,1		
		<b>3</b>	6,4	13,5		
		<b>4</b>	10,1	27,4		
		<b>5</b>	62,9	32,6		
		<b>0</b>	0	1,9		

<b>32</b>	<b>Чи Ви вважаєте обґрунтованими затримки/перенесення слухання у розгляді Вашої справи?</b>	<b>1</b>	9,0	14,4
		<b>2</b>	10,6	8,4
		<b>3</b>	3,4	12,6
		<b>4</b>	13,0	33,5
		<b>5</b>	54,6	20,5
		<b>0</b>	9,4	10,6
<b>33</b>	<b>Чи мали Ви можливість вчасно ознайомитися з матеріалами справи?</b>	<b>1</b>	2,1	4,2
		<b>2</b>	0	7,9
		<b>3</b>	2,6	2,8
		<b>4</b>	7,2	28,8
		<b>5</b>	88,1	54,4
		<b>0</b>	0	0,5
		<b>9</b>	0	1,4

*СПРИЙНЯТТЯ РОБОТИ ПРАЦІВНИКІВ  
АПАРАТУ СУДУ*

			<b>АСДО</b>	<b>ПРСД</b>
<b>34</b>	<b>Чи працівники суду працювали старанно та не припускалися помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків?</b>	<b>1</b>	2,6	3,7
		<b>2</b>	6,5	7,0
		<b>3</b>	4,7	13,5
		<b>4</b>	12,7	42,8
		<b>5</b>	67,1	33,0
		<b>0</b>	6,4	0
<b>Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами такі риси:</b>				
<b>35</b>	<b>- доброзичливість та повага</b>	<b>1</b>	1,4	4,7
		<b>2</b>	0	5,1
		<b>3</b>	6,9	24,2
		<b>4</b>	19,8	39,1
		<b>5</b>	71,9	26,40
		<b>0</b>	0	0,5
<b>36</b>	<b>- бажання допомоги</b>	<b>1</b>	0,6	15,3
		<b>2</b>	2,5	9,8
		<b>3</b>	5,7	20,9
		<b>4</b>	19,2	24,7
		<b>5</b>	69,2	23,3
		<b>0</b>	2,8	6,0
<b>37</b>	<b>- однакове ставлення до всіх відвідувачів, незалежно від їхнього соціального статусу</b>	<b>1</b>	7,0	11,6
		<b>2</b>	9,1	10,7
		<b>3</b>	5,3	16,7
		<b>4</b>	12,2	27,0
		<b>5</b>	50,2	29,3
		<b>0</b>	16,2	4,7
<b>38</b>	<b>- старанність, дисциплінованість</b>	<b>1</b>	0,9	2,8
		<b>2</b>	0	5,1
		<b>3</b>	8,6	23,7
		<b>4</b>	20,4	40,0
		<b>5</b>	69,3	27,4
		<b>0</b>	0,8	0,9

<b>39</b>	<b>- витриманість, коректність</b>	<b>1</b>	0,6	2,8
		<b>2</b>	4,5	6,0
		<b>3</b>	19,7	24,7
		<b>4</b>	19,2	36,3
		<b>5</b>	55,9	29,3
		<b>0</b>	0,1	0,9
<b>40</b>	<b>- професіоналізм, знання своєї справи</b>	<b>1</b>	0	0,5
		<b>2</b>	0	0,5
		<b>3</b>	0,1	12,6
		<b>4</b>	17,5	36,7
		<b>5</b>	82,1	46,0
		<b>0</b>	0,3	3,7

*СПРИЙНЯТТЯ РОБОТИ СУДДІ*

			<b>АСДО</b>	<b>ПРСД</b>
<b>41</b>	<b>Чи маєте Ви враження, що суддя ставився коректно, ввічливо, з повагою до всіх учасників процесу?</b>	<b>1</b>	0,9	0,5
		<b>2</b>	0	2,3
		<b>3</b>	2,7	9,3
		<b>4</b>	14,0	32,1
		<b>5</b>	79,9	38,6
		<b>0</b>	2,5	0
<b>42</b>	<b>Чи склалося у Вас враження, що суддя ретельно підготувався до справи і добре в ній розбирається?</b>	<b>1</b>	1,8	1,4
		<b>2</b>	2,3	1,9
		<b>3</b>	3,9	9,3
		<b>4</b>	15,6	30,7
		<b>5</b>	75,0	39,5
		<b>0</b>	1,4	0
<b>43</b>	<b>Чи дотримувався суддя процедури судового розгляду?</b>	<b>1</b>	0	0
		<b>2</b>	0	2,3
		<b>3</b>	2,3	4,2
		<b>4</b>	10,7	30,2
		<b>5</b>	86,1	46,0
		<b>0</b>	0,9	0
<b>44</b>	<b>Чи мали Ви можливість прокоментувати заяву протилежної сторони?</b>	<b>1</b>	0,5	4,2
		<b>2</b>	0	4,2
		<b>3</b>	0	8,8
		<b>4</b>	7,1	28,4
		<b>5</b>	92,4	37,2
		<b>0</b>	0	0
<b>45</b>	<b>Чи мали Ви можливість обґрунтувати свою позицію під час слухання справи?</b>	<b>1</b>	0,9	2,8
		<b>2</b>	0	3,7
		<b>3</b>	0	4,2
		<b>4</b>	7,6	28,4
		<b>5</b>	91,5	43,3
		<b>0</b>	0	0,5

<b>46</b>	<b>Чи Ви вважаєте, що суддя працював незалежно та неупереджено, без зовнішнього тиску (з боку фізичних та юридичних осіб)?</b>	<b>1</b>	3,6	2,8
		<b>2</b>	2,8	1,9
		<b>3</b>	2,7	11,6
		<b>4</b>	13,4	25,6
		<b>5</b>	68,0	35,8
		<b>0</b>	9,5	5,1

			<b>АСДО</b>	<b>ПРСД</b>
<b>47</b>	<b>Чи отримали Ви рішення по Вашій справі?</b>	<b>так</b>	20,5	26,5
		<b>ні</b>	79,5	54,4
		<b>КН</b>		1,9
<b>48</b>	<b>Чи вчасно Ви отримали рішення по Вашій справі?</b>	<b>так</b>	19,4	17,2
		<b>ні</b>	1,1	9,3
<b>49</b>	<b>Чи було рішення викладено легкою, доступною для розуміння мовою?</b>	<b>так</b>	19,6	22,8
		<b>ні</b>	0,9	3,7
<b>50</b>	<b>Чи рішення по Вашій справі було на Вашу користь?</b>	<b>так</b>	14,0	17,7
		<b>ні</b>	6,5	8,8
		<b>КН</b>	79,5	0
<b>51</b>	<b>На Вашу думку, чи було рішення по Вашій справі добре обґрунтованим?</b>	<b>так</b>	14,1	20,5
		<b>ні</b>	6,4	6,0
		<b>КН</b>	79,5	0
<b>52</b>	<b>Чи плануєте Ви оскаржувати рішення по Вашій справі?</b>	<b>так</b>	6,4	6,5
		<b>ні</b>	14,1	20,0
		<b>КН</b>	79,5	0

### **БЛОК 3. ЗМІНИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ**

**53. Порядок важливості окремих вимірів якості роботи суду, що потребують покращення:**

**1** – найбільш важливий вимір якості (слід покращувати в першу чергу),

**7** - найменш важливий вимір якості.

		<b>АСДО</b>	<b>ПРСД</b>
<b>Територіальна доступність суду</b>	<b>1</b>	2,8	3,7
	<b>2</b>	0,9	2,3
	<b>3</b>	3,3	1,4
	<b>4</b>	4,3	3,3
	<b>5</b>	16,6	8,4
	<b>6</b>	28,9	15,3
	<b>7</b>	43,1	65,6
<b>Зручність та комфортність перебування у суді</b>	<b>1</b>	4,3	11,6
	<b>2</b>	5,7	16,7
	<b>3</b>	6,5	13,0
	<b>4</b>	8,1	15,3
	<b>5</b>	29,9	14,4
	<b>6</b>	25,6	23,3
	<b>7</b>	19,9	5,6
<b>Повнота, доступність та ясність інформації</b>	<b>1</b>	5,2	7,9
	<b>2</b>	3,3	4,2
	<b>3</b>	4,3	20,0
	<b>4</b>	16,6	31,6
	<b>5</b>	16,6	16,3
	<b>6</b>	21,8	14,0
	<b>7</b>	32,2	6,0
<b>Прийнятність платежів</b>	<b>1</b>	26,1	7,9
	<b>2</b>	15,6	12,6
	<b>3</b>	19,4	17,7
	<b>4</b>	23,2	15,8
	<b>5</b>	9,5	20,9
	<b>6</b>	4,3	14,0
	<b>7</b>	1,9	11,2
<b>Дотримання термінів судового розгляду</b>	<b>1</b>	18,0	23,7
	<b>2</b>	17,5	16,7
	<b>3</b>	23,2	25,6
	<b>4</b>	26,1	14,9
	<b>5</b>	6,2	13,0
	<b>6</b>	6,6	4,7
	<b>7</b>	2,4	1,4
<b>Якість роботи працівників апарату суду</b>	<b>1</b>	17,1	11,2
	<b>2</b>	23,7	31,2
	<b>3</b>	28,0	14,9
	<b>4</b>	13,2	12,6
	<b>5</b>	15,2	22,3
	<b>6</b>	2,3	7,0
	<b>7</b>	0,5	0,9

<b>Якість роботи судді</b>	<b>1</b>	26,5	34,0
	<b>2</b>	33,2	16,3
	<b>3</b>	15,2	7,4
	<b>4</b>	8,5	6,5
	<b>5</b>	6,2	4,7
	<b>6</b>	10,4	21,9
	<b>7</b>	0	9,3

			<b>АСДО</b>	<b>ПРСД</b>
<b>55</b>	<b>Як Ви вважаєте, чи наявні матеріально-технічні ресурси забезпечують потреби працівників суду для ефективного виконання своїх обов'язків?</b>	<b>так</b>	99,4	79,1
		<b>ні</b>	0,6	20,9
		<b>КН</b>	0	0

**56. Враження від візиту до суду сьогодні у порівнянні з очікуваннями?**

			<b>АСДО</b>	<b>ПРСД</b>
<b>Кращі, ніж очікував</b>	<b>1</b>		55,4	14,9
<b>Гірші, ніж очікував</b>	<b>2</b>		2,1	25,6
<b>Відповідають очікуванням</b>	<b>3</b>		40,5	59,5
<b>КН</b>	<b>4</b>		2,0	0

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

			<b>АСДО</b>	<b>ПРСД</b>
<b>Покращилась значно</b>	<b>5</b>		12,6	3,3
<b>Покращилась несуттєво</b>	<b>4</b>		10,0	13,0
<b>Залишилась без змін</b>	<b>3</b>		13,9	23,3
<b>Дещо погіршилася</b>	<b>2</b>		0,3	4,7
<b>Значно погіршилася</b>	<b>1</b>		0	0,9
<b>Важко сказати</b>	<b>0</b>		7,5	6,0
<b>КН</b>	<b>9</b>		55,7	48,8

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

			<b>АСДО</b>	<b>ПРСД</b>
<b>Так, відчув позитивні зміни</b>	<b>1</b>		2,4	2,3
<b>Так, відчув негативні зміни</b>	<b>2</b>		0	0,5
<b>Ні, не відчув ніяких змін</b>	<b>3</b>		7,2	44,2
<b>КН</b>	<b>9</b>		90,4	53,0

## **ХАРКІВСЬКА МІСЬКА ГРОМАДСЬКА ОРГАНІЗАЦІЯ “ІНСТИТУТ ПРИКЛАДНИХ ГУМАНІТАРНИХ ДОСЛІДЖЕНЬ”**

Організація створена у 1998 р., і має значний досвід у здійсненні широкомасштабних правових і соціальних досліджень проблем сучасної України.

Інститут має офіси у м. Києві, м. Харкові, представництва у м. Полтава і м. Суми.

### **Найбільш значні дослідження:**

1. співвідношення українського законодавства з Конвенцією про захист прав людини та основоположних свобод 1950 р. (Рада Європи);
2. боротьба з корупцією в Україні (ОБСЄ та КАМР);
3. правового статусу хворих на СНІД (ЮНІСЕФ і ПРООН);
4. правового статусу іноземців в Україні (УВКБ ООН), діагностики правової системи України щодо вирішення господарських спорів (Світовий Банк);
5. аналіз судової практики у вирішенні виборчих спорів в Україні у 2002 р. (USAID);
6. аналіз правових аспектів участі ЗМІ у виборчому процесі;
7. використання “брудних” виборчих технологій у ЗМІ на виборах Президента України у 2004 р. (посольство Канади в Україні), аналізу виборчого законодавства та рекомендацій щодо його застосування судами України у 2006 р. (ОБСЄ та USAID);
8. соціально-економічних витрат при застосуванні запобіжного заходу у вигляді взяття під варту (АВА/РОЛІ) та ін.

Дослідження діяльності судів розпочалося під час проекту громадського моніторингу у судах у 2007 р. за підтримки проекту USAID “Україна: верховенство права”. Об’єктом дослідження, зокрема, були взаємовідносини між судами та ЗМІ в окремих областях України та в АРК.

У 2008-2009 рр., 2009-2010 рр. “Інститут прикладних гуманітарних досліджень” взяв участь у пілотній програмі опитувань громадян – відвідувачів судів за допомогою методології карток громадянського звітування, оцінивши рівень задоволеності громадян якістю роботи Харківського апеляційного адміністративного суду та Харківського окружного адміністративного суду. У 2010-2011 рр. за участю Інституту було проведено третій раунд опитування громадян за допомогою методології карток громадянського звітування у Харківському апеляційному адміністративному суді, Харківському окружному адміністративному суді, Апеляційному суді Донецької області, Петровському районному суді м. Донецька.

### **“ІНСТИТУТ ПРИКЛАДНИХ ГУМАНІТАРНИХ ДОСЛІДЖЕНЬ”**

адреса: вул. Сумська, 39, офіс 156, м. Харків, 61022

адреса для поштових відправлень: а/с 10451, м. Харків, 61002

тел./ факс: (057) 714 99 52

iahr@online.ua