



ПРОЕКТ "УКРАЇНА: ВЕРХОВЕНСТВО ПРАВА"

ХАРКІВСЬКА МІСЬКА ГРОМАДСЬКА
ОРГАНІЗАЦІЯ
«ІНСТИТУТ ПРИКЛАДНИХ
ГУМАНІТАРНИХ ДОСЛІДЖЕНЬ»

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

Харківський апеляційний адміністративний суд

Харківський окружний адміністративний суд

АНАЛІТИЧНИЙ ЗВІТ

ХАРКІВ 2011

Оцінка рівня задоволеності громадян якістю окремих аспектів функціонування судів: Харківського апеляційного адміністративного суду та Харківського окружного адміністративного суду: 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 Харківського апеляційного адміністративного суду та Харківського окружного адміністративного суду. 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 У ХАРКІВСЬКОМУ АПЕЛЯЦІЙНОМУ АДМІНІСТРАТИВНОМУ СУДІ.....	11
2.1. Узагальнюючі оцінки якості роботи суду.....	12
2.2. Оцінка якості за окремими вимірами.....	13
2.3. Пропозиції респондентів щодо підвищення якості.....	22
2.4. Висновки та рекомендації.....	23
3. РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ У ХАРКІВСЬКОМУ ОКРУЖНОМУ АДМІНІСТРАТИВНОМУ СУДІ.....	25
3.1. Узагальнюючі оцінки якості роботи суду.....	27
3.2. Оцінка якості за окремими вимірами.....	28
3.3. Пропозиції респондентів щодо підвищення якості.....	36
3.4. Висновки та рекомендації.....	37
4. ДОДАТКИ.....	39

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 Харківського апеляційного адміністративного суду та Харківського окружного адміністративного суду було покладено методологію карток громадянського звітування (надалі – «КГЗ»).

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

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

Методологія КГЗ дає *оцінку з боку громадян*, змістом якої є уявлення про їх суб'єктивне сприйняття того, наскільки комфортно вони почуваються в суді, наскільки повною та зрозумілою була інформація, отримана ними в суді, наскільки вони задоволені швидкістю вирішення справи, зрозумілістю винесеного рішення, та іншими питаннями, які насправді й формують думку громадянина про суд. Практична користь методології КГЗ полягає в можливості використання отриманих результатів в адмініструванні судової системи - створенні передумов для того - щоб суди могли більш повно та адекватно врахувати думку громадян, і в умовах навіть недостатнього фінансування, недостатньо чіткого адміністрування судової гілки влади, розбіжностей в законодавстві, а найголовніше, за умови існуючого тиску на судову владу, зробити суд більш відкритим для людей, більш зрозумілим, підвищити довіру до суду як до надійної і ефективної державної інституції.

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 стандарти.

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

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

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

Таблиця 1. Основні виміри щодо оцінки якості роботи суду

<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

Вимір	Індикатори
	справ у суді.
3. Повнота, доступність та ясність інформації	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - Прийнятність офіційної суми витрат, пов'язаної з зверненням до суду. - Доступність послуг адвоката у разі необхідності.
5. Дотримання термінів судового розгляду	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - Старанність у роботі працівників суду. - Виявлення працівниками апарату суду таких рис у спілкуванні: доброзичливість та повага, бажання допомогти, однакове ставлення до всіх відвідувачів, незалежно від їхнього соціального статусу та ін. чинників, старанність, дисциплінованість, дотримання слова, витриманість, коректність, професіоналізм, знання своєї справи.
7. Сприйняття роботи судді	<ul style="list-style-type: none"> - 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 — Харківському апеляційному адміністративному суді та Харківському окружному адміністративному суді, 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 7 по 25 грудня 2010 року групою спеціально підготовлених інтерв'юерів було опитано 424 респондентів — відвідувачів Харківського апеляційного адміністративного суду (214 респондентів) та Харківського окружного адміністративного суду (210 респондентів). Опитування здійснювалось в м. Харків 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 Харківського апеляційного адміністративного суду та Харківського окружного адміністративного суду. Отримані в ході дискусії коментарі були взяті до уваги при підготовці остаточного аналітичного звіту за результатами дослідження.

2. РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ У ХАРКІВСЬКОМУ АПЕЛЯЦІЙНОМУ АДМІНІСТРАТИВНОМУ СУДІ

Преамбула: Загальна інформація про суд

Харківський апеляційний адміністративний суд на умовах оренди розміщується в будівлі, розташованій за адресою: м. Харків, вул. Володарського, 46, корпус № 1, загальною площею 9022 кв. м. Вказана будівля за площею та конструктивними особливостями відповідає вимогам, що пред'являються до приміщень судів.

В приміщенні повністю обладнано 10 залів судового засідання, канцелярії та кабінети; для громадян облаштовані місця для отримання процесуальних документів, ознайомлення з матеріалами справ, очікування розгляду справ. У приміщенні суду встановлені інформаційні стенди, з яких громадяни можуть отримати відомості про рух справи, зразки документів та інші відомості.

Харківський апеляційний адміністративний суд не в повному обсязі забезпечений комп'ютерною технікою, принтерами. В суді закінчено монтаж локальної комп'ютерної мережі, до якої є можливість підключення 210 робочих місць. Здійснено підключення до мережі Інтернет.

Харківський апеляційний адміністративний суд не укомплектований відповідною кількістю суддів, визначеною Указом Президента України від 16 травня 2007 року «Про кількісний склад адміністративних судів». Станом 01.01.2011 року в штаті суду перебуває 27 суддів, вакантні 16 посад суддів. Кількість державних службовців та робітників, які перебувають в штаті суду, складає 110 чоловік.

У 2010 році на розгляді Харківського апеляційного адміністративного суду перебувало 99 258 адміністративних справ за апеляційними скаргами. Із загальної кількості апеляційних скарг, які знаходились на розгляді суддів, ухвалено остаточне судові рішення у 97 532 справах, що складає 98%. Залишок справ за апеляційними скаргами, щодо яких не ухвалено судові рішення у звітному періоді склав 1 726 справ, або 2%.

Аналіз статистичних показників свідчить, що одним суддею Харківського апеляційного адміністративного суду щомісяця постановляється 375 остаточних рішень.

Соціально-демографічні та процесуальні характеристики учасників судового розгляду є важливим чинником у формуванні їх сприйняття діяльності суду. Серед найбільш важливих ознак опитаних необхідно виділити наступні.

Стать. Чоловіки складають 50,5%, а жінки 49,5%.

Вік. Особливістю вікової структури опитаних є домінування осіб молодіжної та середньої вікових категорій. Респонденти у віці 18-25 років складають 17%, у віці 26-39 років – 57%, 40-59 років – 25%, старші 60 років – 1%.

Освіта. Переважна більшість опитаних – люди з вищою освітою. Повну вищу мають 95%, базову вищу – 4%. 66% відзначили у себе наявність вищої юридичної освіти. Середню та неповну освіту має лише 1% респондентів.

Місце проживання. 48% опитаних мешкають у Харкові, тобто в населеному пункті, де розташований суд. Однак досить високим є відсоток людей (52%), які проживають в іншому населеному пункті. Це пояснюється тим, що даний суд обслуговує окрім Харківської, Полтавську і Сумську області.

Майновий статус. За самоідентифікацією респондентів, основна їх частина (81%) – люди із середнім статком. Бідними і нижче середнього статку визнали себе 3% і 13% відповідно, заможними – 2%, багатими – 1%.

Наявність попереднього судового досвіду. Переважна більшість респондентів має попередній судовий досвід. Так, 24% опитаних брала участь у судовому процесі від 2 до 5 разів, 59% - 6 разів та більше разів. Тільки 17% зазначили, що це їх перший судовий процес.

Процесуальний статус та стадія процесу. На момент опитування близько двох третин (61%) представляли у суді іншу особу, більше третини (39%) – особисто себе. У переважній частині респондентів (80%) справа знаходиться в процесі розгляду, у 9% розгляд справи ще не розпочався, у 11% розгляд справи завершено.

Обізнаність з роботою суду та суддів в цілому. Більшість респондентів (77%) цілком або загалом обізнана з роботою суду та суддів. Серед них, в основному, особи з вищою юридичною освітою і попереднім судовим досвідом. Зовсім не обізнаними з роботою суду та суддів визнали себе 8%, серед яких переважна більшість тих, хто вперше у суді.

2.1. УЗАГАЛЬНЮЮЧІ ОЦІНКИ ЯКОСТІ РОБОТИ СУДУ

В дослідженні було використано дві площини оцінювання роботи суду: узагальнюючі показники та показники 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 вимірювання.

На Рис. 2.1 показано розподіл оцінок, які надавались респондентами якості роботи суду у двох раундах дослідження – 2009 та 2010 рр.

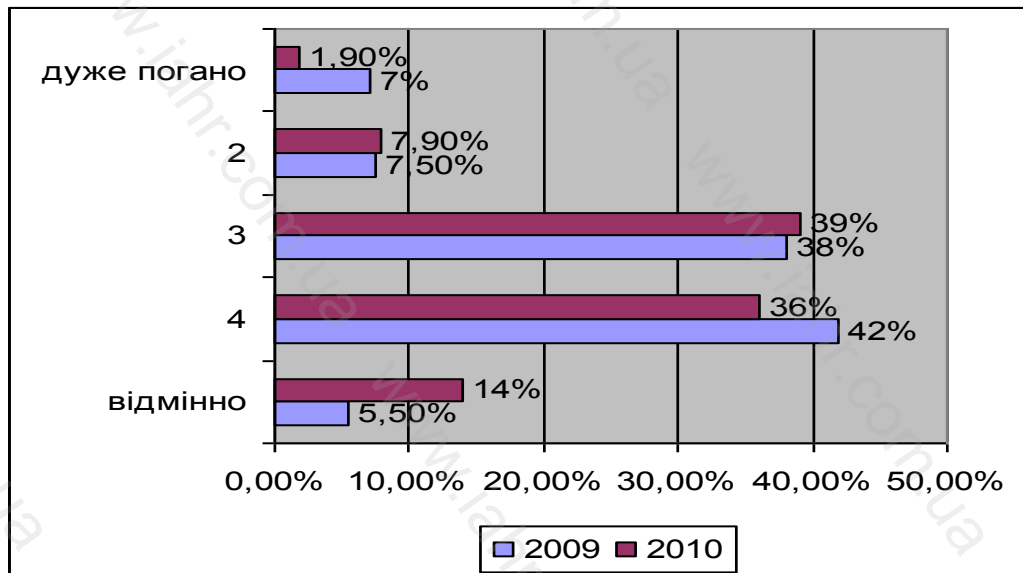


Рис. 2.1. Загальна оцінка якості роботи суду, %

Результати свідчать, що загалом робота Харківського апеляційного адміністративного суду задовольняє його відвідувачів. Більше того, порівняно з результатами 2009 року маємо позитивні зрушення по полярних показниках

загальної оцінки - «дуже погано» знизився на 5%, «відмінно» поставили на 8% більше респондентів. Таким чином, і середня оцінка роботи Харківського апеляційного адміністративного суду підвищилась і склала 3,5 (проти 3,3 у минулому, 2009 р.).

Цікавим при аналізі загальної оцінки якості роботи суду є її кореляції з такими особистісними характеристиками опитаних, як їх обізнаність з роботою суду в цілому та результат рішення по їх справі. Так, погані оцінки («1» і «2») роботі суду поставили особи, які є цілком або загалом обізнаними з роботою суду та ті, не на чию користь було винесено рішення. Останнє підтверджує, що програш по справі може стати прямою причиною незадоволеності роботою суду.

Очікування та реальні враження від візиту до суду

Аналізуючи відповіді на запитання про враження від візиту до суду, слід зазначити, що вони є неоднозначними. Близько половини респондентів (46%) визнали, що їх враження відповідають очікуванням. В основному, на цьому наголошують ті, які представляють у суді іншу особу або державу, а також ті, що мають великий процесуальний досвід (6 разів і більше).

Гірші враження від візиту до суду мають 31% опитаних. На фокус-груповому дослідженні з суддями та працівниками апарату суду було припущено, що на враження респондентів могли вплинути як чинники, що залежать від суду (винесене рішення, процедура отримання копії рішень, очікування початку судового засідання тощо), так і ті, які є об'єктивними, не залежними від нього (ідеалістичні погляди про суд, громадська думка щодо заангажованості та упередженості судів та ін.)

Респондентам, які вже були в цьому суді раніше, пропонувалося оцінити динаміку змін якості його роботи в цілому. Так, 40% тих, хто відповів на дане запитання, зазначили, що якість роботи суду в цілому залишилась без змін. Така ж частка зазначила, що робота суду покращилась в тому або іншому ступені: зменшились черги до канцелярії, більше інформації про суд та його роботу з'явилось в Інтернеті тощо. Позитивні зміни частково можна пов'язати з запровадженням у Харківському апеляційному адміністративному суді автоматизованої системи діловодства. Як зазначають працівники апарату суду, це дозволило більш оперативно приймати документи у громадян, швидше виготовляти копії рішень та ін.

Погіршення роботи суду визнають лише 2% респондентів, що в абсолютних величинах є досить незначним показником.

2.2. ОЦІНКА ЯКОСТІ ЗА ОКРЕМИМИ ВИМІРАМИ

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

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

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

Територіальна доступність суду

Територіальна доступність суду належить до досить проблематичних складових оцінки. Цей показник є об'єктивною обставиною, тобто загалом не залежить від поточної діяльності суду, однак він має суттєве значення у формуванні загальної оцінки. Перше враження особи, яка звертається до суду, виникає у зв'язку з тим, чи є проблеми з пошуком його місцезнаходження, можливістю безперешкодно та легко до нього дістатися, в тому числі громадським транспортом.

На думку опитаних під час нашого дослідження, Харківський апеляційний адміністративний суд має певні проблеми з територіальною доступністю.

Як видно з Рис. 2.2., в цілому вперше знайти будівлю суду громадянам більш-менш легко.

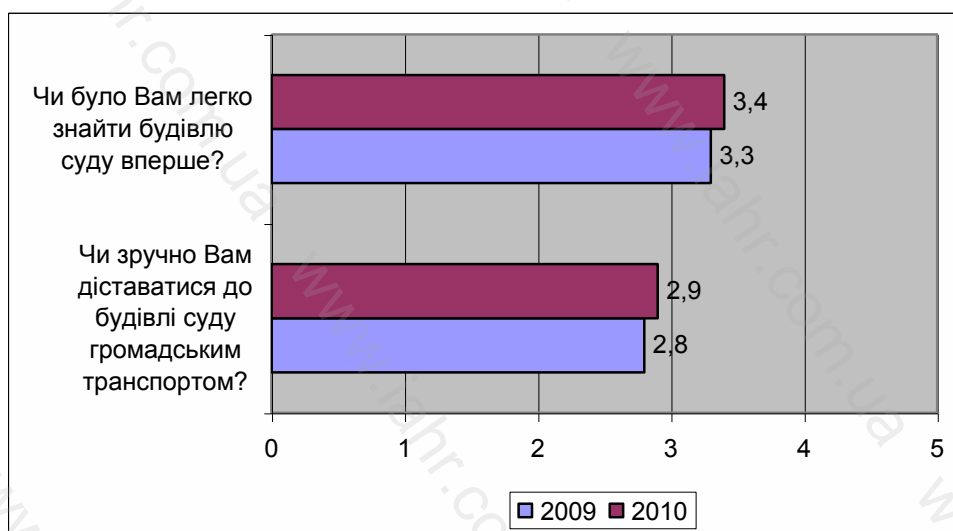


Рис. 2.2. Територіальна доступність суду, балів

Близько 50% респондентів практично не мали труднощів з пошуком місцезнаходження суду. Цей факт пояснюється, по-перше, тим, що, більшість опитаних - юристи, які в силу своєї професійної діяльності поінформовані щодо розташування суду. По-друге, адреса суду є як на сторінці Інтернет-сайту «Судова влада», так і на власному сайті Харківського апеляційного адміністративного суду, а також зазначається на повістках до суду.

18% респондентів мали певні труднощі з пошуком будівлі суду.

Об'єктивно приміщення суду знаходиться не в центрі міста, але недалеко від нього, і має непогану транспортну розв'язку. Проте, як зазначили близько 40% опитаних, діставатися до будівлі суду громадським транспортом незручно. Цей факт можна пояснити тим, що для харків'ян найбільш зручним видом громадського транспорту є метро, а Харківський апеляційний адміністративний суд розташований далеко від станцій метро. Транспорт, який курсує поруч з будівлею суду – тролейбус та маршрутне таксі.

Зручність та комфортність перебування у суді.

Важливим виміром, що характеризує якість роботи суду і впливає на її оцінку відвідувачами суду, є те, чи зручно та комфортно почуває себе особа у приміщенні суду.

Стан зручності та комфортності розкривається через певні чинники, зокрема, наявність місць для очікування та оформлення документів, існування і стан місць загального користування тощо. Результати представлені на Рис. 2.3.



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

За результатами нашого дослідження, люди почувають себе у приміщенні Харківського апеляційного адміністративного суду досить комфортно. Про це зазначили більше 80% опитаних. У суді є місця для очікування та оформлення документів, графік роботи канцелярії є зручним. Ці показники є майже незмінними порівняно з минулим, 2009 роком.

Нижчі оцінки у 2010 році отримав показник чистоти та прибраності приміщень. В результаті фокус-групового обговорення працівники апарату суду зазначили, що у приміщенні суду прибирають регулярно, а на оцінку могли вплинути ремонтні роботи, що відбувалися у суді на момент опитування.

На загальну комфортність і зручність перебування людей у суді негативно могли вплинути і такі чинники: температура у приміщенні, відсутність буфету, гардеробу тощо.

Найнижчий середній бал (2,1) цього виміру отримав індикатор «врахування потреб людей з обмеженими можливостями». Так, близько 65% респондентів відзначають відсутність у суді умов, які б спрощували доступ та перебування в ньому людей з обмеженими можливостями.

Повнота, доступність та ясність інформації

На оцінку якості роботи суду впливає і такий важливий чинник, як наявність інформації про структуру та організацію роботи суду, графіки розгляду справ, вимоги до документів тощо. Загальне уявлення про середні оцінки респондентів дає Рис.2.4.

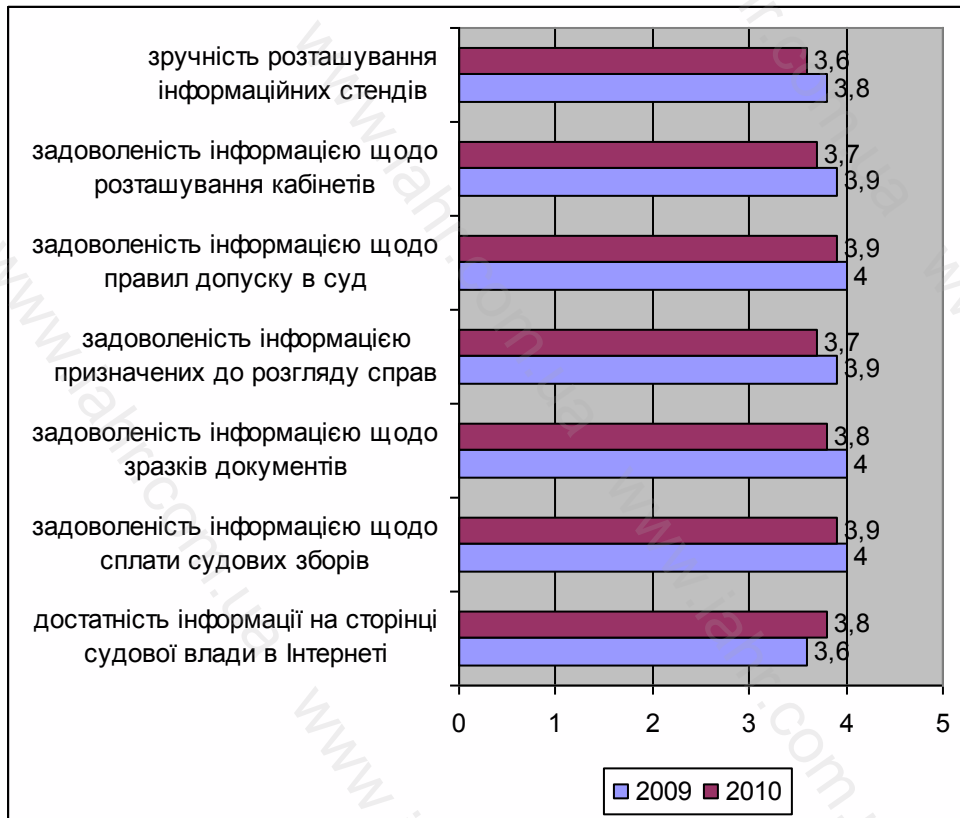


Рис. 2.4. Повнота, доступність та ясність інформації, балів

На думку респондентів, у Харківському апеляційному адміністративному суді наявна загальна необхідна інформація щодо правил допуску та перебування у суді, про порядок розміщення кабінетів та залів судових засідань тощо. Наявні відповідні інформаційні стенди та дошки об'яв, які розташовані більш-менш зручно і доступно.

Щодо змістовного наповнення стендів слід зазначити загальну задоволеність учасників судового розгляду зразками різних судових документів (заяв, клопотань тощо) та інформацією про порядок сплати судових зборів й мита, реквізити та розміри платежів. В той же час нижчі оцінки отримала існуюча інформація про справи, призначені до розгляду. Близько 14% висловили своє незадоволення щодо цього. В процесі фокус-групового обговорення попередніх результатів з працівниками суду з'ясувалось, що інформаційна дошка була замовлена і виготовлена давно, ще з моменту заснування суду. На сьогоднішній день кількість суддів збільшилась, тому всі графіки роботи колегій на дошці не вміщуються. Але якщо необхідна інформація відвідувачами на дошці не знайдена, вони можуть звернутися по неї в канцелярію або до посадовця, який веде прийом громадян.

Сьогодні досить популярним є отримання інформації за допомогою Інтернету. І 75% відвідувачів Харківського апеляційного адміністративного суду користувались інформацією, розміщеною на сторінці судової влади в Інтернеті, а також на розробленому та запровадженому у 2010 р. власному сайті Харківського апеляційного адміністративного суду. Переважна більшість користувачів залишилась задоволеною наявними там даними в тому або іншому ступені. Але

іноді цієї інформації є замало. Так, учасники судового процесу хотіли б отримувати з Інтернету дані про дату та час розгляду справ, всі ухвали та постанови, які приймаються судом тощо.

Прийнятність платежів

Прийнятність платежів є стандартним критерієм в оцінках якості діяльності суду. Однак стосовно адміністративної юстиції його значення знижується, оскільки всі витрати встановлюються законом, а розмір їх для громадян є незначним.

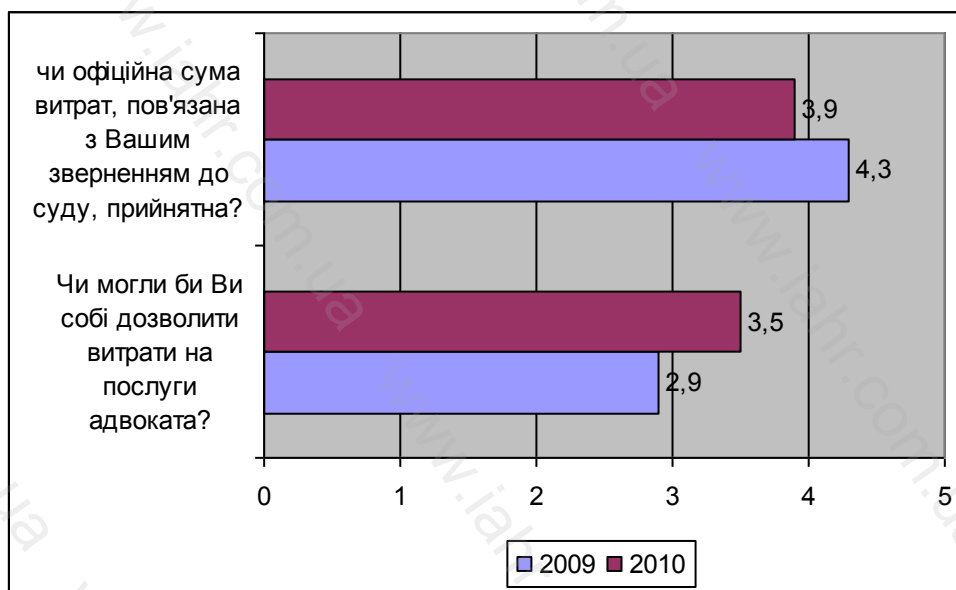


Рис. 2.5. Прийнятність платежів, балів

Результати опитування показують, що більшість учасників судового розгляду вважають офіційну суму витрат, пов'язану зі зверненням до суду, необтяжливою.

Не зважаючи на те, що держмито, яке сплачується у зв'язку зі зверненням до Харківського апеляційного адміністративного суду є невеликим, близько 5% респондентів визнали завищеною суму цих платежів. Цікавим є той факт, що третина негативних відповідей була дана багатими людьми, 2/3 – середнього статку. Можливо, в даному випадку маємо справу з підміною поняття «офіційна сума витрат» на «особисті затрати, пов'язані зі зверненням до суду» (окрім держмита, воно може включати платні консультативні послуги, послуги адвоката, замовлення певних експертиз тощо).

Самостійне значення має фінансова доступність послуг адвоката, яка опосередковано може впливати на рівень доступності судових послуг взагалі. 8% опитаних зазначили, що, навіть у разі необхідності, дозволити собі послуги адвоката не зможуть. На цьому наголошують люди, які визнали себе бідними та з достатком нижче середнього.

Дотримання термінів судового розгляду – вимір, який характеризує вчасність та порядок головних моментів судового розгляду. Він розкривається через низку ознак, які впливають на своєчасний, відповідний розкладу розгляд

справ: вчасне отримання повісток, вчасне ознайомлення з матеріалами справи, вчасний (без затримок і перенесень) початок судового засідання.



Рис. 2.6. Дотримання термінів судового розгляду, балів

Індикатори даного виміру отримали чи не найнижчі оцінки.

Близько третини респондентів (36%) зазначило, що засідання по їх справі розпочиналися невчасно. Причому, іноді (як зазначили 21% опитаних) затримки або перенесення слухання по справі не були обґрунтовані.

В результаті обговорення даної проблеми на фокус-груповій дискусії із суддями та працівниками апарату Харківського апеляційного адміністративного суду було визначено ряд причин затримок або перенесення слухання справи.

По-перше, складність справи, коли суддям в процесі розгляду необхідно додатково вивчити матеріали по справі або порадитись щодо рішення в нарадчій кімнаті.

Порушення графіку слухання справ, затримки у процесі судового розгляду можуть бути викликані причинами, пов'язаними зі сторонами процесу. Це – непідготовленість сторін до справи (наприклад, неправильно складена заява чи позов), зловживання (часове) своїми процесуальними правами та ін.

Причиною затримки (перенесення) слухання іноді є неявка однієї із сторін у судові засідання. В даному випадку запобіжним заходом може стати узгодження зі сторонами дати та часу судового засідання. Близько 60% опитаних зазначили, що їх побажання при призначенні дати та часу засідання були враховані. В основному, це люди з юридичною освітою, які представляють у суді іншу особу. Вони в силу своєї професії можуть бути одночасно задіяними у декількох справах у різних судах. Тому іноді виступають із заявами та клопотаннями до суду щодо узгодження дати та часу засідання. Близько 40% відмітили, що побажання про призначення дати та часу проведення засідання не враховувались, а в деяких

випадках навіть не були предметом обговорення. Це можна пояснити тим, що така можливість процесуально не закріплена.

Однією з причин недотримання термінів судового розгляду може стати невчасне повідомлення сторін про судові засідання. За результатами дослідження, 90% респондентів повістки про розгляд справи отримували більш-менш вчасно, 9,8% - із значними затримками. Як зазначають працівники апарату Харківського апеляційного адміністративного суду, повідомлення сторонам відправляються вчасно, але певні проблеми можуть виникати у зв'язку з неоперативною роботою пошти.

Сприйняття роботи працівників апарату суду є суттєвим чинником формування загальної оцінки якості роботи суду. Загалом, опитані задоволені роботою працівників апарату суду. Розподіл середніх оцінок див. на Рис. 2.7.

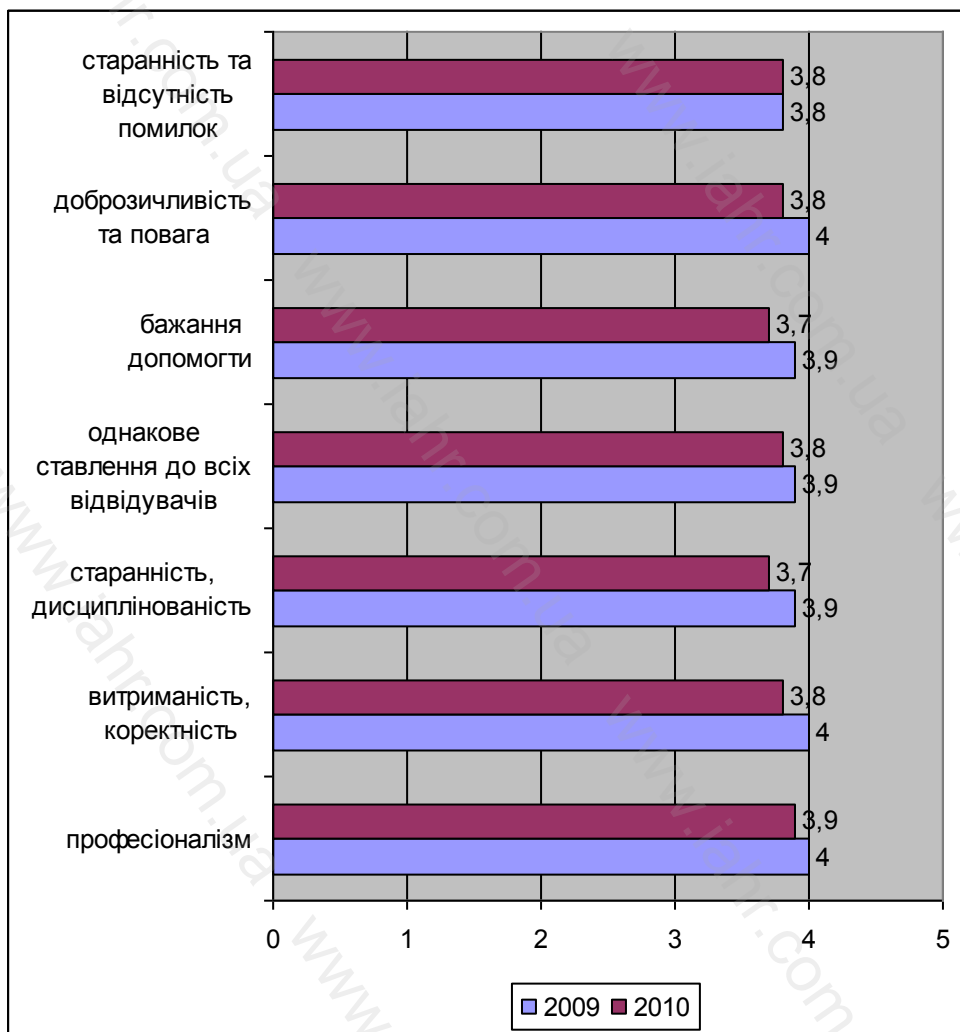


Рис. 2.7. Сприйняття роботи працівників апарату суду, балів

Показники якості роботи працівників апарату суду умовно можна поділити на дві групи: професійні (старанність, дисциплінованість, професіоналізм) та етичні, загальнолюдські (доброзичливість, повага, бажання допомогти, коректність, однакове ставлення до всіх).

Загалом респонденти досить високо оцінили професійні якості працівників апарату суду, їх відношення до своїх посадових обов'язків.

Слід також зазначити, що відношення представників апарату суду до відвідувачів, зазвичай характеризуються доброзичливістю та повагою, однаковим ставленням до всіх відвідувачів, витриманістю, коректністю. Досить високий середній бал роботи працівників апарату суду є результатом цілеспрямованих дій керівника апарату суду, суддів у напрямку підвищення етичної поведінки своїх підлеглих (секретарів, помічників суддів та ін.). Але в цьому аспекті існують і деякі проблеми. Так, близько 10 % опитаних відзначають таку рису у працівників апарату суду, як небажання допомогти. В основному, на цьому нарікають не новачки у судовому процесі, а люди з вищою освітою, які неодноразово представляли іншу сторону у судовому процесі.

Сприйняття роботи суддів

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

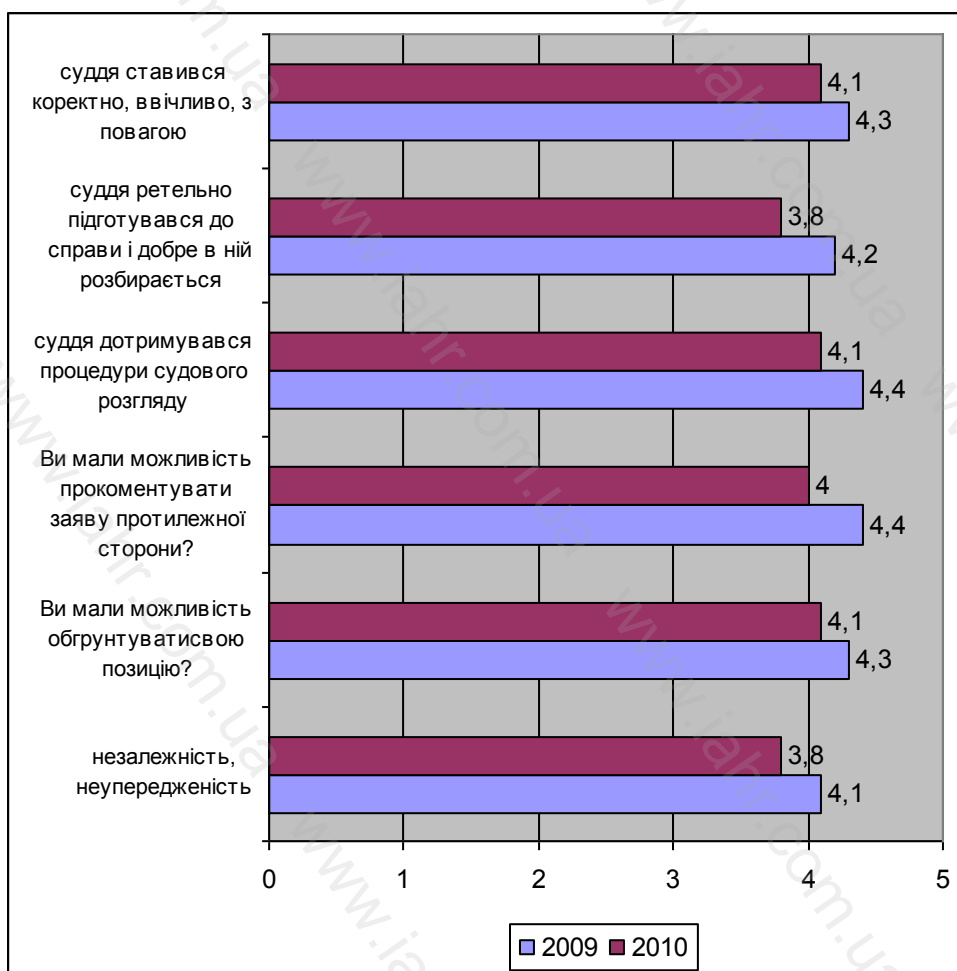


Рис. 2.8. Сприйняття роботи суддів, балів

Досить високо оцінили респонденти дотримання суддями загальної етичної вимоги ставитися з повагою до учасників процесу, що є одним із ключових елементів Кодексу суддівської етики. Загалом, більше 80% опитаних на запитання «Чи маєте Ви враження, що суддя ставився до Вас коректно, ввічливо, з повагою до всіх учасників судового процесу?» відповіли «цілком так» або «скоріше так». Негативно

на це запитання відповіли близько 4%, що дає змогу робити припущення про поодинокі випадки неетичної поведінки суддів або суб'єктивне негативне сприйняття їх діяльності.

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. Лише 2% опитаних негативно відповіли на запитання про дотримання суддею процедури судового розгляду та 4% - на запитання щодо можливостей учасників обґрунтувати свою позицію і прокоментувати заяву протилежної сторони.

Складний та неоднозначний характер мають оцінки підготовленості судді до справи. Близько 90% респондентів зазначають, що загалом суддя підготувався до справи, але ступінь цієї підготовки різний. Так, 70% опитаних задоволені підготовкою судді до справи, близько 20% відзначають, що він посередньо підготувався до справи і більш-менш розбирається в ній. 10% вважають, що суддя не був підготовлений до розгляду.

Важливе значення має суб'єктивне сприйняття рівня незалежності та неупередженості судді в процесі судового розгляду. Як свідчать дані дослідження, приблизно 11% опитаних вказують на існування «зовнішнього тиску» на суддю, який може отримувати різні форми в залежності від типу справи та складу учасників процесу. Фактично, ці дані є опосередкованим показником існування частки респондентів, що визнають можливість існування корупційних домовленостей різного типу.

Якість судового рішення

На час проведення опитування більше 20% респондентів вже отримали рішення по справі, і змогли оцінити якість судового рішення.

У результаті фокус-групового обговорення із суддями та працівниками апарату Харківського апеляційного адміністративного суду було визначено, що «якість судового рішення» - це, перш за все, дотримання передбаченої законом структури судового рішення, наявність всіх його частин. По-друге, зрозуміла і юридично грамотна резолютивна частина. Під «зрозумілістю» мається на увазі юридична обґрунтованість, посилання на певні норми права, наявність причинно-наслідкового зв'язку.

За результатами дослідження, зміст судових рішень ХААС викладений доступною, зрозумілою мовою (зазначили 92%), є достатньо обґрунтованим (67%).

Але існують певні проблеми, пов'язані з оперативністю видачі рішень. Так, на думку 54% респондентів, рішення досить часто видаються невчасно, з затримкою.

2.3. ПРОПОЗИЦІЇ РЕСПОНДЕНТІВ ЩОДО ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ

Одним із завдань дослідження було визначення рейтингу важливості окремих вимірів роботи суду. Респондентам пропонувалось присвоїти вимірам цифри від 1 до 7, де 1 – найбільш важливий вимір, який суттєво впливає на якість роботи суду, 7 – найменш важливий. На наступному Рис. 2.9 представлені результати, що показують уявлення респондентів щодо пріоритетних напрямків вдосконалення роботи суду.



Рис. 2.9. Рейтинг важливості окремих вимірів роботи суду

Як видно з рисунку, найважливішим в роботі суду з точки зору респондентів є якість роботи судді, найменш значущим – показник «Територіальна доступність суду».

Цікавим є той факт, що порівняно з минулим роком пріоритети користувачів судових послуг Харківського апеляційного адміністративного суду майже не змінились. В рейтингу цього року «помінялись місцями» показники «прийнятність платежів» та «територіальна доступність суду».

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

Виміри якості	Пропозиції щодо покращення
Територіальна доступність суду	Надавати більше інформації, як добиратися до суду
Зручність та комфортність перебування у суді	Надати можливості для паркування транспорту відвідувачів суду; Зробити буфет; Поліпшити умови для очікуючих; створити кімнати

	для очікувань
Дотримання термінів судового рішення	Детально планувати час для розгляду справ; Корегувати призначення часу судових засідань
Сприйняття роботи працівників апарату суду	Своєчасно повідомляти про дату та час судового розгляду; Вчасно готувати та надавати судові документи та рішення суду; Збільшити кількість працівників апарату суду; Підвищити вплив на діяльність апарату суду за бездіяльність
Сприйняття роботи суддів	Знищити корумпованість та упереджений підхід; Забезпечити незалежність суддів від контролюючих органів, від органів держави; Виносити рішення на підставі закону; Збільшити кількість суддів; Підвищувати кваліфікацію суддів; Заохочувати і просувати по службі тільки тих суддів, які не мають скасованих рішень ВАСУ

Пропонуючи заходи покращення роботи суду, респонденти визнають необхідність застосування певних дій не тільки з боку конкретного суду, а й з боку держави, і висувають такі пропозиції:

- Змінити законодавство;
- Провести реформу судів;
- Покращити матеріально-технічне забезпечення суду.

2.4. ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

Висновки

1. Переважна більшість респондентів визнає роботу Харківського апеляційного адміністративного суду задовільною, тобто такою, що забезпечує належні умови судового розгляду.

2. Результати дослідження свідчать про те, що люди почувають себе у приміщенні Харківського апеляційного адміністративного суду досить комфортно. Приміщення суду є прибраними, у суді наявні місця для очікування та оформлення документів. Проблемним залишається питання фізичного доступу до суду людей з обмеженими можливостями.

3. Загалом результати опитування показують, що у Харківському апеляційному адміністративному суді відвідувачам надається доступна та зрозуміла інформація. Так, у приміщенні суду наявні стенди (дошки) із зразками необхідних документів та реквізитів платежів, із графіками призначених до розгляду справ та ін. Проте частина відвідувачів суду невдоволена кількістю та якістю інформації, наявної на дошках та в Інтернеті.

4. Найбільш проблематичним у роботі Харківського апеляційного адміністративного суду, на думку опитаних, є дотримання термінів судового розгляду, оскільки частина опитаних вказує на порушення процесуальних строків, особливо – порушення встановлених графіків розгляду судових справ.

5. Більшість опитаних відвідувачів суду позитивно оцінює роботу працівників апарату Харківського апеляційного адміністративного суду. В першу чергу це стосується оцінок професіоналізму, старанності та відсутності помилок,

які б призводили до перероблення документів. Проте частина респондентів відзначає таку рису у працівників апарату суду, як небажання допомогти.

6. Респонденти досить високо оцінюють роботу суддів Харківського апеляційного адміністративного суду, особливо ті аспекти їх роботи, які стосуються дотримання окремих процесуальних вимог – процедури судового розгляду, принципу змагальності та рівності сторін, а також ввічливість та коректність поведінки. В той же час 10% опитаних є незадоволеними ступенем підготовки судді до справи, 11% зазначають наявність «зовнішнього тиску» на суддю, який, на їх погляд, проявляється у рішеннях суддів та їх поведінці під час провадження.

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
 - 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:
 - встановити у приміщенні суду електронний інформаційний кіоск;
 - у випадках масових та типових справ за участю соціально незахищених категорій («діти війни» тощо) залучати до консультаційної роботи студентів, які працюють у юридичних клініках при вищих навчальних закладах (наприклад, при Національному університеті «Юридична академія України ім. Ярослава Мудрого»);
 - розмістити на інформаційних стендах (дошках) роздаткові матеріали, що необхідні відвідувачам, особливо тим, які не мають юридичної освіти;
 - розмістити зразки документів або бланків заяв на веб-сайті суду.
4. Прийнятність платежів:
 - розмістити на інформаційних стендах (дошках) та Інтернет-сторінці інформацію про передбачені законодавством розміри та порядок сплати судових витрат.
5. 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.
6. Сприйняття роботи працівників апарату суду:
 - проводити спеціальні практичні заняття (тренінги) для працівників апарату суду, які за своїми функціональними обов'язками безпосередньо контактують з відвідувачами суду, особливу увагу приділяючи конфліктним ситуаціям.
7. Сприйняття роботи суддів:
 - передбачити в програмах підвищення кваліфікації суддів спеціальні заняття щодо етичних стандартів поведінки та спілкування з відвідувачами суду.

3. РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ У ХАРКІВСЬКОМУ ОКРУЖНОМУ АДМІНІСТРАТИВНОМУ СУДІ

Преамбула: Загальна інформація про суд

Харківський окружний адміністративний суд розміщується у двох будівлях, розташованих по вул. Мар'їнська 18 Б-3, та вул. Сумська б. № 3 літ. «Б-6».

Приміщення по вул. Мар'їнській 18 Б-3 передано суду в оренду управління комунального майна та приватизації Департаменту економіки та комунального майна Харківської міської ради. Його площа складає 1200 кв. м. У ньому облаштовано 21 окремих кабінет для суддів, 24 службових приміщення для працівників апарату суду, кімната прийому позовних заяв, 1 зал судових засідань, який в середньому вміщує до 20 осіб. Протягом минулих років, виникало багато труднощів, пов'язаних із пересуванням в будівлі суду людей з обмеженими можливостями. На сьогоднішній день проблему вирішено, приміщення обладнано пандусами, що безперечно підвищило рівень доступності громадян до правосуддя.

Приміщення по вул. Сумській б. № 3 літ. «Б-6» передано суду за договором позики Управління комунального майна та приватизації Департаменту економіки та комунального майна Харківської міської ради. Його площа складає 732,5 кв. м. В ньому облаштовано 16 окремих кабінетів для суддів, 8 службових приміщень для працівників апарату суду, 1 зал судових засідань. Після проведення ремонтних робіт по реконструкції, зазначені приміщення пристосовані для відправлення правосуддя.

Обидві будівлі суду обладнано сучасною уніфікованою системою пропускового контролю доступу до приміщення.

На сьогоднішній день на балансі суду знаходиться 95 одиниць комп'ютерів, 38 принтерів, 2 сервери, 176 джерел безперебійного живлення, 5 систем фіксації судового процесу. 3 них Проектом USAID «Україна: верховенство права» передано у користування 1 сервер (монітор, пристрій безперебійного живлення), 63 одиниці комп'ютерів, 2 ноутбуки, 1 принтер. В суді здійснено підключення до мережі Інтернет.

З 1 січня 2009 року в Харківському окружному адміністративному суді працює автоматизована система документообігу. Її впровадження та дворічний досвід використання надає широкі можливості для подальшого розвитку автоматизації на інших ділянках роботи суду.

Указом Президента України від 16.05.2007 року № 417/2007 «Про кількісний склад суддів адміністративних судів» штатна чисельність суддів Харківського окружного адміністративного суду складає 40 осіб. Станом на 01 січня 2011 року здійснюють правосуддя 36 суддів. Чисельність апарату суду складає 144 працівники.

Харківський окружний адміністративний суд протягом 3-х років роботи, за підсумками всеукраїнської статистики, впевнено посідає провідні позиції серед найбільш завантажених окружних адміністративних судів в Україні. У 2010 році на розгляд суду надійшло 17 070 справ, заяв, клопотань, розглянуто по суті із винесенням остаточного рішення – 17 061 справ. Середньомісячне надходження позовів на розгляд судді складає 61 заяву.

Соціально-демографічні та процесуальні характеристики учасників судового розгляду

Соціально-демографічні та процесуальні характеристики учасників судового розгляду є важливим чинником у формуванні їх сприйняття діяльності суду. Серед найбільш важливих ознак опитаних необхідно виділити такі:

Стать. Чоловіки складають 42%, жінки – 58%.

Вік. Особливістю вікової структури є домінування осіб молодших та середніх вікових груп. Респонденти у віці 18-25 років складають 20%, у віці 26-39 років – 51%, у віці 40-59 років – 22%, а представники похилого віку (60 років і старші) – лише 7%.

Освіта. Саме цей параметр дозволив виявити досить важливу ознаку опитаних – домінування осіб із вищою освітою, що має бути врахованим як в інтерпретації отриманих результатів дослідження, так і при формулюванні рекомендацій. Мають освіту: повну вищу – 93%, базову вищу – 4 %, середню і неповну середню – 3 %. Слід зазначити, що переважна більшість (78%) опитаних мають юридичну освіту.

Місце проживання. Більшість осіб, які були опитані (83%), проживають у м. Харкові, тобто населеному пункті, де розташований суд. 17% зазначили, що вони мешкають в іншому населеному пункті. Це пояснюється тим, що Харківський окружний адміністративний суд обслуговує Харків та Харківську область.

Майновий статус. За самоідентифікацією більша частина відвідувачів Харківського окружного адміністративного суду – особи, що мають середній достаток (68%). Бідними і нижче середнього достатку визнали себе 4% і 25% відповідно, багатими – 2 %, заможним – 1 респондент.

Наявність попереднього судового досвіду. Більшість опитаних (90%) мають досвід участі у судовому процесі, лише 10% зазначили, що це їх перший візит до суду. У поєднанні з домінуванням осіб зі спеціальною юридичною підготовкою цей показник дозволяє висловити припущення, що основними учасниками судових процесів є професійні юристи (адвокати, юрисконсульти).

Процесуальний статус, вид судового процесу та стадія процесу. Спеціалізація суду обумовлює те, що всі опитані брали участь в адміністративному процесі. За процесуальними статусами особи, які представляють у суді особисто себе - 27%, іншу особу - 63%. При цьому у 8% респондентів розгляд справи ще не розпочався, у 82% - справа знаходиться в процесі розгляду, у 10% - розгляд справи вже завершено.

Обізнаність з роботою суду та суддів в цілому. Слід зазначити, що більшість респондентів (92%) цілком або загалом обізнана з роботою суду та суддів. І це є зрозумілим, оскільки особи, які в основному зазначили ці варіанти відповідей, мають вищу юридичну освіту та досить великий судовий досвід (неодноразово були учасниками судових засідань).

3.1. УЗАГАЛЬНЮЮЧІ ОЦІНКИ ЯКОСТІ РОБОТИ СУДУ

Загальна оцінка якості роботи суду

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

Рис. 3.1. наочно показує, що більшість респондентів загалом позитивно оцінює роботу Харківського окружного адміністративного суду.

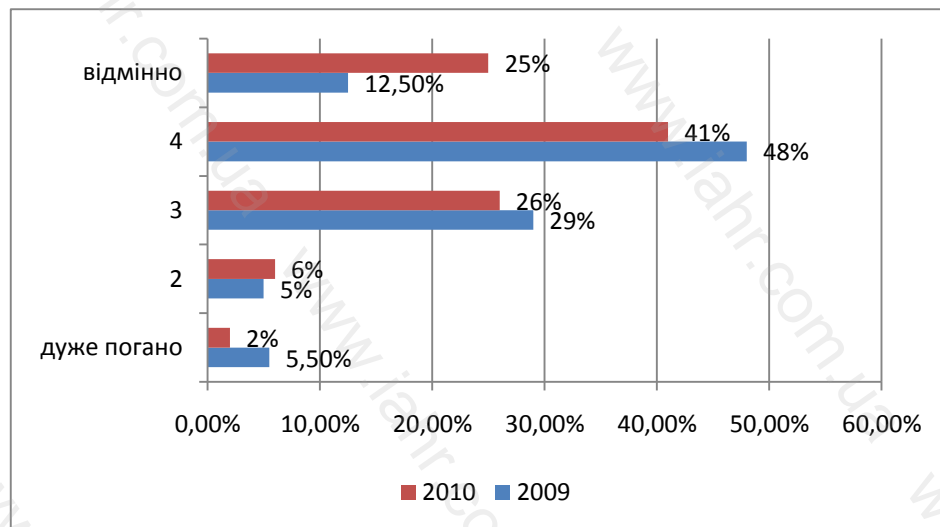


Рис. 3.1. Загальна оцінка якості роботи суду, %

Порівняння з минулим, 2009 р. дає нам можливість зробити висновок, що намітилась позитивна тенденція до покращення якості роботи суду. Зміни в якості оцінок вплинули і на їх середній бал. Так, у 2010 р. він склав 3,8 проти 3,6 у 2009 р.

У розрізі соціально-демографічних та процесуальних характеристик опитаних слід зазначити, що кращі оцінки поставили, по-перше, ті, у кого розгляд справи завершено. А саме ці люди мають можливість комплексного сприйняття роботи суду на всіх її етапах. По-друге, тільки позитивні оцінки («3», «4», «5») поставили респонденти, які визнали себе майже не обізнаними або зовсім не обізнаними з роботою суду. В той час як більш критичними в оцінках виявились професіонали – юристи, адвокати, які повністю або загалом обізнані з роботою суду.

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 (близько 80%) вони відповідають очікуванням. Гірші, ніж очікували, враження мають 4%. В основному, це особи середнього та похилого віку.

Кращі, ніж очікували, враження мають 16%. Це – молоді люди віком від 26 до 39 років, які представляють іншу особу (юристи, адвокати).

Близько третини респондентів (34%), які неодноразово були учасниками судового процесу в цьому суді, зазначили, що якість роботи суду загалом залишилась без змін, близько 4% відзначають її погіршення, 36% наголошують на покращенні якості роботи суду.

Покращення багато в чому пов'язують із запровадженням у суді автоматизованої системи діловодства. Про це зазначили 35% опитаних. Вони відмічають, що введення цієї системи сприяло:

- кращій організації роботи суду;
- зменшенню черг в канцелярію;
- швидкості отримання інформації: щодо руху справи, прізвища судді, в якого знаходиться справа, прийняте рішення по справі;
- оперативності, швидкості ведення судової справи тощо.

3.2. 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.

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 є приміщення суду для неї територіально доступним, чи не виникає проблем з пошуком його місцезнаходження, можливістю безперешкодно та легко дістатися до нього громадським транспортом.

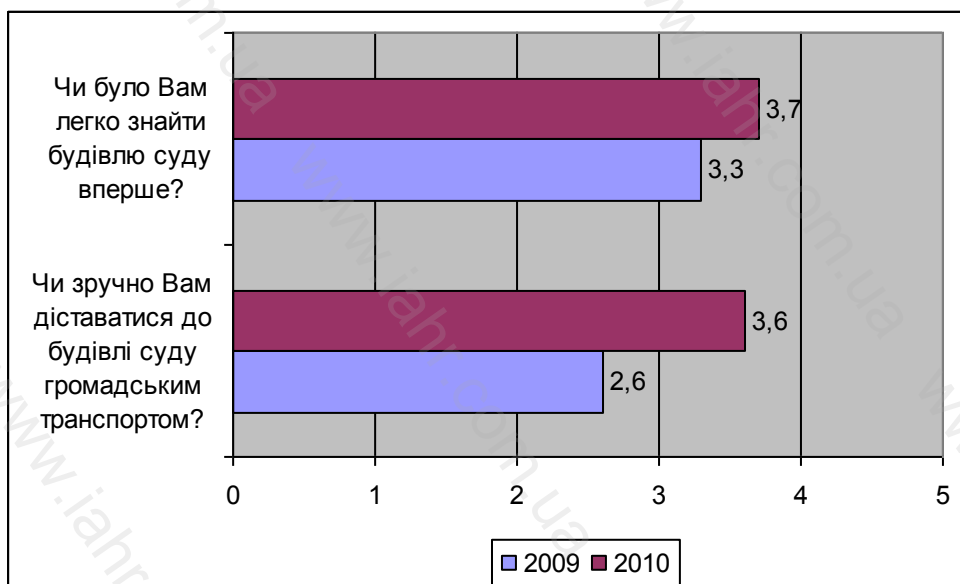


Рис. 3.2. Територіальна доступність суду, балів

За результатами нашого дослідження, переважна більшість респондентів вважає, що загалом Харківський окружний адміністративний суд задовольняє ознаці територіальної доступності.

У більшості респондентів (81%) не виникло особливих проблем зі знаходженням будівлі суду вперше. 18% опитаних зазначили, що їм, навпаки, було складно знайти будівлю суду вперше.

Середній бал відповідей на запитання «Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом?» склав 3,6 бали. Це на 1 бал (!) вище, ніж у минулому, 2009 році.

Результати такої динаміки по двом критеріям показника «Територіальна доступність суду» потребують пояснення. Як було зазначено в Преамбулі, Харківський окружний адміністративний суд розташований у двох будівлях, одна з яких має досить вигідне і зручне розташування – на центральній вулиці міста, поруч зі станцією метро. Таким чином, у сукупності 70% респондентів зазначили, що діставатися до будівлі суду їм досить-таки зручно. В той час як інша будівля (по вул. Мар'їнській) має не досить вигідне розташування, і добиратися до неї громадським транспортом незручно.

Зручність та комфортність перебування у суді

Важливим виміром, що характеризує якість роботи суду і впливає на її оцінку, є те, чи зручно та комфортно відчуває себе особа у приміщенні суду. На стан зручності та комфортності впливає багато чинників. Див. Рис. 3.3.



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

За результатами нашого дослідження, близько 90% респондентів відчуває себе у приміщенні Харківського окружного адміністративного суду досить-таки комфортно. Це психологічне враження підтверджується такими чинниками, як

чистота приміщень (середній бал – 4,6), наявність місць для очікування та оформлення документів (3,8 бали), більш-менш зручний графік роботи канцелярії (3,6 бали).

Майже по всіх показниках даного виміру маємо позитивну динаміку, яка пов'язана з роботою суду по реалізації рекомендацій минулорічного дослідження. Наприклад, в канцелярії додали ще одне віконце для прийому позовів від громадян (зараз позови приймаються одночасно у трьох віконцях), в деякі дні графік роботи канцелярії подовжений на 1 годину (вона починає працювати з 8 години ранку).

На момент опитування найнижчі оцінки отримав показник про доступ до суду людей з обмеженими можливостями. Слід зазначити, що ця проблема була вирішена судом нещодавно – для людей з обмеженими можливостями було зроблено окремих вхід, встановлено пандус і облаштовано окремих зал на першому поверсі будівлі суду по вул. Мар'їнській, 18, б-3.

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, розташування судових приміщень тощо. Він має суттєвий вплив на загальний рівень задоволеності якістю роботи суду.



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

Загалом результати опитування показують, що у Харківському окружному адміністративному суді відвідувачам надається доступна, зрозуміла, різнобічна інформація. Про це свідчать відповіді респондентів на запитання, які відображають індикатори зазначеного виміру.

Так, відвідувачам суду зрозумілою є інформація щодо правил допуску в суд, розташування кабінетів та судових залів. У приміщенні суду наявні стенди (дошки) з розкладом справ, призначених до розгляду, зі зразками процесуальних документів та реквізитів платежів.

Досить високі показники інформаційного виміру пояснюються тим, що поряд з інформацією, розміщеною на дошках, в Харківському окружному адміністративному суді працює інформаційний екран для оповіщення відвідувачів та інформаційний кіоск - програмно-технічний комплекс, який забезпечує надання доступу відвідувачам суду до загальної інформації про суд, до інформації про справи та до документів по справах, що знаходяться у провадженні в суді.

Окремим індикатором, що заслуговує на особливу увагу, є задоволеність інформацією, яка розміщена на сторінці судової влади в Інтернеті та офіційному веб-сайті суду (khoas.gov.ua). Серед респондентів, що користувалися цим джерелом інформації, близько 80% залишилися задоволеними наявною в Інтернеті інформацією. Для 20% опитаних цієї інформації було недостатньо. В основному на цьому зауважували респонденти з вищою юридичною освітою, адвокати, які мають досить високий процесуальний досвід. Вони запропонували доповнити сайт термінами апеляційного оскарження, зразками документів, текстами рішень, ухвал, постанов по справам, які розглядаються у суді, узагальненням практики інших адміністративних судів тощо.

Прийнятність платежів є стандартним критерієм в оцінках якості діяльності суду. Однак, стосовно адміністративної юстиції його значення знижується, оскільки всі витрати встановлюються законом, а розмір їх для громадян є незначним, а іноді мито відсутнє взагалі.

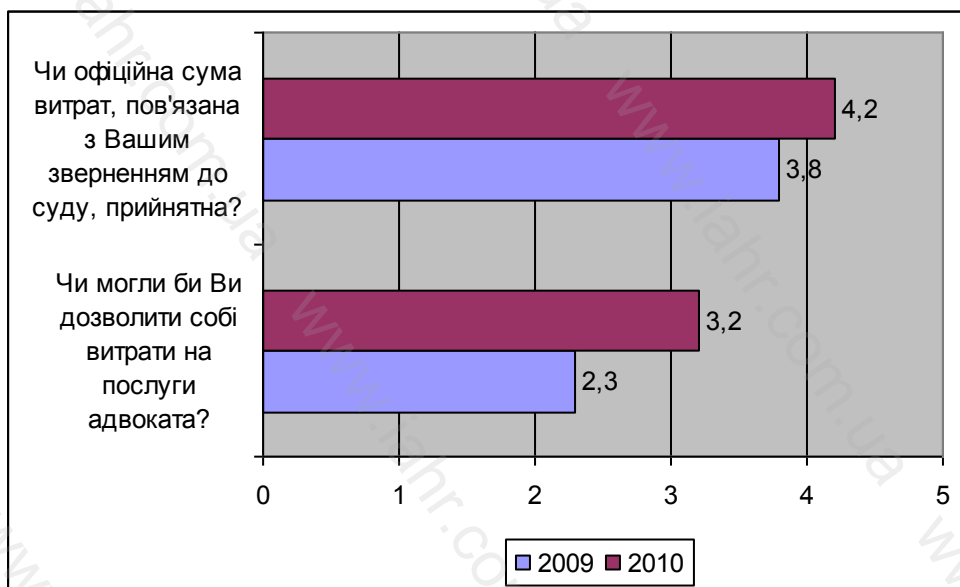


Рис. 3.5. Прийнятність платежів, балів

Результати опитувань показують, що більшість учасників судового розгляду (74%) вважають офіційну суму витрат, пов'язану зі зверненням до суду, не обтяжливою для себе. І це є зрозумілим, оскільки сума державного мита складає 3 грн. 40 коп. Неприйнятними платежі є лише для 5% респондентів. Можливо, в даному випадку маємо справу з тим, що зависокою називають не саму суму державного мита, а всі особисті витрати, пов'язані зі зверненням до суду (в тому числі, оплата консультативних (несудових) послуг).

Самостійне значення має фінансова доступність послуг адвоката. За результатами дослідження, близько третини опитаних змогли б собі дозволити витрати на послуги адвоката у разі необхідності. Проблематичним залучення адвоката є для осіб віком від 26 до 39 років.

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

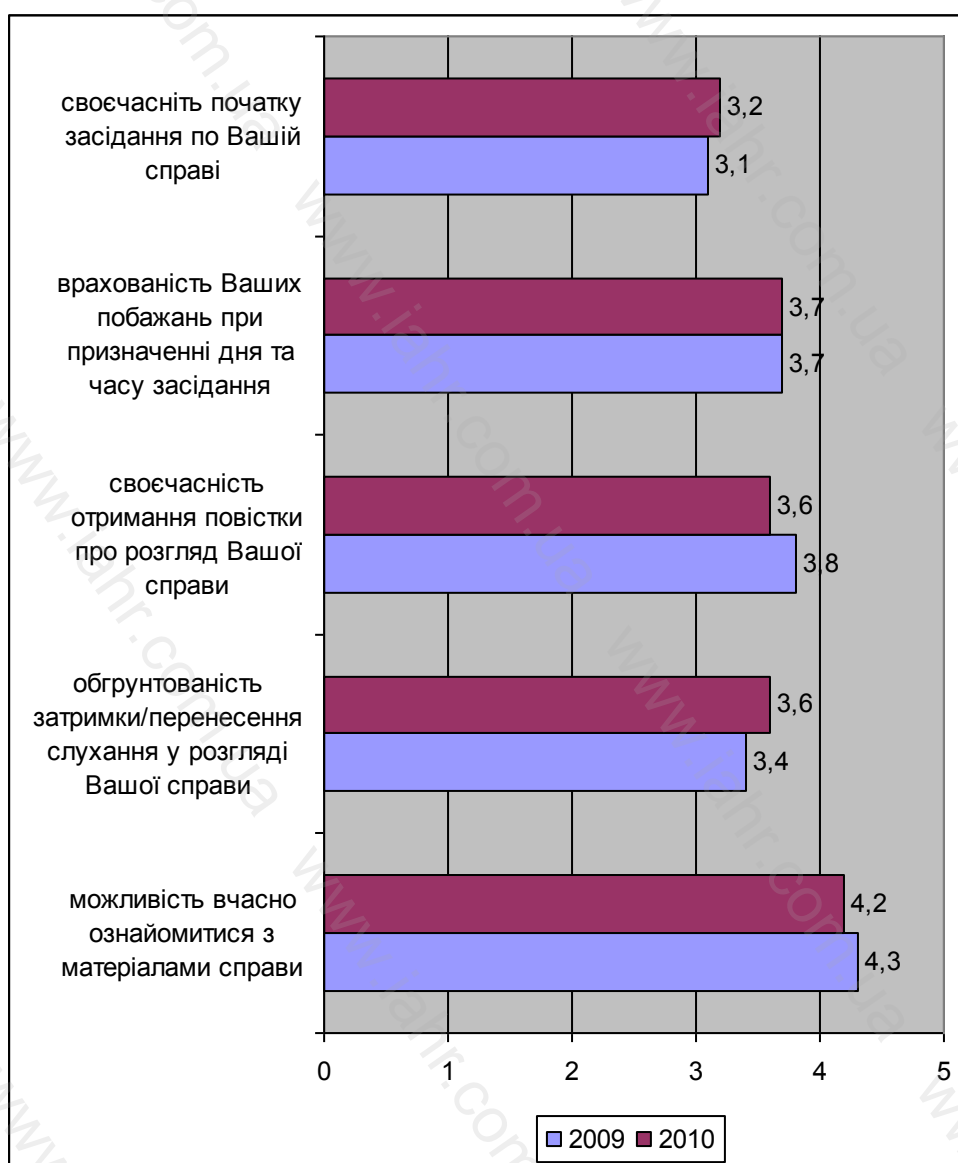


Рис. 3.6. Дотримання термінів судового розгляду, балів

Аналіз отриманих результатів дозволяє зробити наступні висновки.

По-перше, проблемним у роботі суду є вчасний початок судового засідання по справі. На цьому наголошують близько 27% респондентів. Причому 21% вважає необґрунтованою причину затримки або перенесення слухання. Серед невдоволених більшість складають особи з юридичною освітою (юристи, адвокати), які мають судовий досвід.

На фокус-груповому обговоренні попередніх результатів дослідження судді Харківського окружного адміністративного суду зазначили, що визначають час, необхідний для розгляду з урахуванням типу справи та її складності. Але існують і певні ризики, які не залежать від судді. Наприклад, потрібно дослідити додаткові обставини, які не були надані сторонами раніше; не з'явилась у засідання одна із сторін; сторони не дотримуються порядку та регламенту в судовому засіданні, а переривання їх може стати посилкою для звинувачення судді в упередженні. Причиною, що може вплинути на затримки судового розгляду, є також розташування суду у двох приміщеннях. Таким чином, суддя може затриматись, якщо справи за його участі призначені одна за одною у різних будівлях суду.

По-друге, близько 19% опитаних зазначили, що при призначенні дати й часу засідання їх побажання не були враховані. Слід зазначити, що процесуально таке узгодження не закріплено, тому зазвичай навіть не є предметом обговорення.

По-третє, 18% учасників судового процесу нарікають на невчасність отримання повісток. Працівники апарату суду у фокус-груповій дискусії зазначили, що причинами затримки (або взагалі відсутності повісток) могли стати, по-перше, неоперативна робота пошти (щодо надсилання судових повідомлень); по-друге, недбалість та неухважність сторін, які в позовних заявах іноді зазначають адресу, за якою вони фактично не проживають.

З матеріалами справи при необхідності мали можливість ознайомитись майже всі респонденти.

Сприйняття роботи працівників апарату суду є суттєвим чинником формування загальної оцінки якості роботи суду. Уявлення про цей вимір дає Рис.3.7.

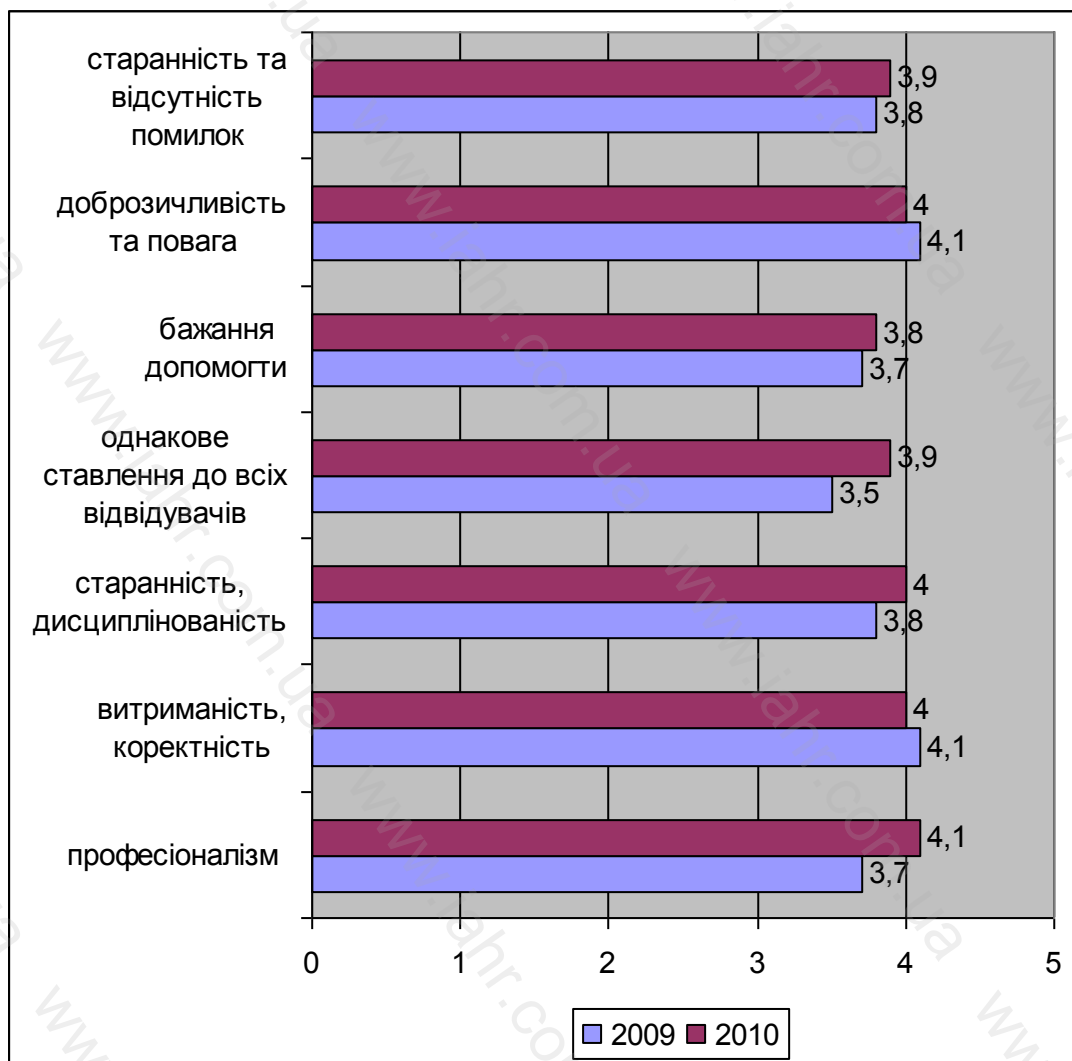


Рис. 3.7. Сприйняття роботи працівників апарату суду, балів

За результатами дослідження більшість респондентів загалом добре оцінюють професійні та етичні якості працівників апарату Харківського окружного адміністративного суду – їх професіоналізм, старанність, дисциплінованість, коректність, доброзичливість.

Слід зазначити, що порівняно з минулим, 2009 р. такі показники, як однакове ставлення до всіх відвідувачів та професіоналізм мають позитивну динаміку. Як було визначено під час фокус-групи, це є результатом регулярної цілеспрямованої роботи керівника апарату суду та суддів у напрямку підвищення правової та етичної культури працівників апарату.

В той же час найнижчий середній бал отримала така риса працівників апарату суду, як «бажання допомогти». На цьому, в основному зауважують професійні юристи, які мають значний судовий досвід.

Сприйняття роботи суддів

Цей вимір передбачає аналіз за кількома індикаторами, що характеризують різні аспекти роботи суддів у сприйнятті учасників процесу. На Рис.3.8 можна побачити середні оцінки цих індикаторів.



Рис. 3.8. Сприйняття роботи суддів, балів

Як видно з рисунку, респонденти досить високо оцінили роботу суддів Харківського окружного адміністративного суду.

Більшість опитаних (90%) зазначає, що судді коректно і з повагою ставляться до учасників судового процесу.

Позитивно була оцінена і поведінка суддів у судовому процесі в контексті дотримання ними певних процесуальних вимог. Так, більше 90% респондентів зазначили, що суддя дотримувався процедури судового розгляду, сторони мали можливість обґрунтувати свою позицію та прокоментувати заяву протилежної сторони.

Порівнюючи результати опитування 2009 та 2010 рр. слід зазначити, що майже по всіх показниках маємо позитивну динаміку. Причинами покращення якості роботи суддів могло стати, по-перше, збільшення кількісного складу суддів і, відповідно, - зменшення середньомісячного навантаження на одного суддю (зі 188 справ у 2009 р. до 61 у 2010 р.); по-друге, регулярна участь суддів у семінарах з різних аспектів професійної діяльності та етичної поведінки.

Якість судового рішення

Близько третини 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 видаються досить часто невчасно, із затримкою. На цьому зауважують близько 57% респондентів.

Щодо змісту судового рішення слід зазначити, що, на думку більшості опитаних (87%), він був викладений доступною, зрозумілою мовою.

75% осіб, які отримали судові рішення, зазначили, що воно було добре обґрунтованим. Незадоволеними обґрунтуванням залишились, в основному, 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. Респондентам пропонувалось присвоїти вимірам цифри від 1 до 7, де «1» - найбільш важливий, що суттєво впливає на якість роботи суду, 7 – найменш важливий. На наступному рисунку 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 «зручність та комфортність перебування у суді», що вказує або на незначний вплив цього показника на загальну оцінку якості роботи суду, або його задовільний стан у суді порівняно з іншими показниками. Перша та остання позиція не змінилися порівняно з результатами 2009 року.

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	Змінити будівлю; Розташувати суд в одному приміщенні; Розміщення будівлі в більш доступному місці, ближче до громадського транспорту
Зручність та комфортність перебування у суді	Прийняття позовних заяв не лише в першій половині дня; Прийняття позовів до 18 години; Забезпечити зручність перебування у суді (обладнання місць очікування, гардероб, туалет, столи); Розвиток сфери обслуговування із наданням послуг харчування та транспортування; Збільшити площі кабінету судді
Повнота, доступність та ясність інформації	Розширити доступ до інформації (надати приклади позовних заяв, клопотань та ін.); Ввести осіб, окрім помічників та секретарів, які б роз'яснювали відвідувачам питання, що в них виникають по справам
Дотримання термінів судового рішення	Забезпечити своєчасне повідомлення сторін про час та дату розгляду; Встановити суворий контроль за часом розгляду справи
Сприйняття роботи працівників апарату суду	Покращити роботу канцелярії; Видавати постанови з ухвалами без заяв; Краще відноситись до клієнтів суду з боку працівників канцелярії; Щоб канцелярія відповідала на телефонні дзвінки (не 1 раз на день)
Сприйняття роботи суддів	Чітке дотримання норм чинного законодавства; Неупередженість, незалежність суддів від суб'єкта владних повноважень; Необхідна відсутність «телефонного права» та корупції; Всебічне вивчення справ судьями; Своєчасно готувати постанови; Коректне ставлення до сторін без урахування їх матеріального стану; Зменшити навантаження суддів; Збільшити кількість суддів; Підвищити рівень кваліфікації суддів

3.4. ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

Висновки

1. Загалом робота Харківського окружного адміністративного суду визнається більшістю респондентів як задовільна, тобто така, що забезпечує належні умови судового розгляду.

2. На думку респондентів, Харківський окружний адміністративний суд має певні проблеми з територіальною доступністю. В основному це стосується будівлі, яка розташована за адресою вул. Мар'їнська, 18 Б-3, бо її не легко знайти вперше, і добиратися до неї громадським транспортом не досить зручно.

3. Результати дослідження свідчать про те, що люди почувають себе у приміщенні Харківського окружного адміністративного суду досить комфортно. Приміщення суду є прибраними, у суді наявні місця для очікування та оформлення документів тощо.

4. Загалом результати опитування показують, що у Харківському окружному адміністративному суді відвідувачам надається досить повна інформація щодо перебування у суді, організації роботи суду, необхідних процесуальних документів та ін. Для передачі інформації використовуються різні джерела – інформаційні стенди (дошки), інформаційний екран, інформаційний кіоск. З 2010 р. діє офіційний веб-сайт суду.

5. Найбільш проблематичним у роботі Харківського окружного адміністративного суду є питання дотримання термінів судового розгляду. Третина респондентів вказує на наявність затримок у слуханні справ або їх перенесення.

6. За результатами опитування, працівникам апарату суду, в основному, притаманні досить високий рівень професіоналізму та етичних якостей. Проте частина респондентів (юристи, адвокати) відзначає таку рису у працівників апарату суду, як небажання допомогти.

7. Респонденти досить високо оцінюють роботу суддів Харківського окружного адміністративного суду – їх професійні якості, поведінку у судовому процесі, відношення до учасників процесу. Всі показники виміру «сприйняття роботи суддів» мають позитивну динаміку в період з 2009 по 2010 рр., що може свідчити про підвищення якості роботи суддів.

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. Повнота, доступність та ясність інформації:
- у випадках масових та типових справ за участю соціально незахищених категорій («діти війни» тощо) залучати до консультаційної роботи студентів, які працюють у юридичних клініках при вищих навчальних закладах (наприклад, при Національному університеті «Юридична академія України ім. Ярослава Мудрого»);
- розмістити зразки документів або бланків заяв на веб-сайті суду.

3. Прийнятність платежів:
- розмістити на інформаційних стендах (дошках) та Інтернет-сторінці інформацію про передбачені законодавством розміри та порядок сплати судових витрат.

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:
- проводити спеціальні практичні заняття (тренінги) для працівників апарату суду, які за своїми функціональними обов'язками безпосередньо контактують з відвідувачами суду, особливо увагу приділяючи конфліктним ситуаціям.

6. 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

О – Харківський окружний адміністративний суд

А – Харківський апеляційний адміністративний суд

1. Ваш вік:		О	А
18-25 років	1	20	17,3
26-39 років	2	51,4	57
40-59 років	3	21,9	25,2
60 років і більше	4	6,7	0,5

2. Ваша стать:		О	А
Чоловіча	1	41,9	50,5
Жіноча	2	58,1	49,5

3. Ваш рівень освіти:		О	А
Середня та неповна середня	1	3,3	0,5
Базова вища	2	3,8	2,8
Повна вища	3	92,9	94,9
Інше	4	0	1,8

4. Наявність вищої юридичної освіти:		О	А
Так	1	77,6	66,4
Ні	2	22,4	33,6

5. Де Ви проживаєте:		О	А
В населеному пункті, де розташований цей суд	1	82,9	48,1
В іншому населеному пункті	2	17,1	51,9

6. Ви вважаєте себе:		О	А
Бідним	1	4,3	2,8
Нижче середнього статку	2	24,8	12,6
Середнього статку	3	68,1	80,8
Заможним	4	0,5	2,4
Багатим	5	2,4	1,4

7. У суді Ви представляєте:		О	А
Особисто себе (є позивачем/ відповідачем /свідком/ потерпілим)	1	26,7	38,8
Іншу особу (є адвокатом, юрист-консультантом)	2	64,8	57,5
Інше	3	8,6	3,7

8. Як часто Ви були учасником судового процесу:		О	А
Це мій перший судовий процес	1	10	17,3
2-5 разів	2	18,1	23,8
6 разів і більше	3	71,9	58,9

9. В якому з видів судового процесу в цьому суді Ви берете участь:		О	А
Цивільний процес	1	1	0,9
Кримінальний процес	2	0,5	0,9
Адміністративний процес	3	98,1	98,1
Справа про адміністративні правопорушення	4	0,5	0

10. На якій стадії розгляду знаходиться Ваша справа:		О	А
Розгляд справи ще не розпочато	1	7,1	8,9
Справа знаходиться в процесі розгляду	2	81,4	79,9
Розгляд справи завершено	3	10	11,2
Інше	4	1,4	0

11. Який ступінь Вашої обізнаності з роботою судів та суддів в цілому:		О	А
Цілком обізнаний	1	43,3	22,9
Загалом обізнаний	2	48,1	54,2
Майже не обізнаний	3	7,1	14,5
Зовсім не обізнаний	4	1,4	8,4

12. Оцініть, будь ласка, за 5-бальною шкалою, якість роботи цього суду:		О	А
Дуже погано	1	1,9	1,9
2	2	6,2	7,9
3	3	26,2	39,7
4	4	41	36,4
Відмінно	5	24,8	14

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

			О	А
13	Чи було Вам легко знайти будівлю суду вперше?	1	8,1	9,3
		2	9,5	8,9
		3	20,5	33,2
		4	25,2	31,3
		5	35,7	17,3
		0	1	0
14	Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом?	1	14,3	13,6
		2	12,4	23,8
		3	13,8	27,1
		4	17,6	23,4
		5	39	9,3
		0	2,9	2,8

ЗРУЧНІСТЬ ТА КОМФОРТНІСТЬ ПЕРЕБУВАННЯ У СУДІ

			О	А
15	Чи комфортними є умови перебування у приміщенні суду?	1	3,3	2,8
		2	8,1	10,3
		3	19,5	32,2
		4	26,2	45,8
		5	41,9	8,4
		0	1	0,5
16	Чи достатньо в суді зручних місць для очікування, оформлення документів, ознайомлення з матеріалами та підготовки до слухання?	1	3,3	4,2
		2	15,2	13,1
		3	20,5	21,5
		4	23,8	49,1
		5	36,2	11,7
		0	1	0,5
17	Чи чистими та прибраними є приміщення суду?	1	1,4	2,8
		2	1	4,7
		3	3,8	21
		4	26,7	50
		5	65,7	21,5
		0	1,4	0

18	Як ви вважаєте, чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду?	1	41	37,9
		2	28,1	26,6
		3	9,5	19,2
		4	9	8,9
		5	8,1	4,7
		0	4,3	2,8
19	Чи є зручним графік роботи канцелярії суду для вирішення Ваших справ у суді (подання позовів, ознайомлення з матеріалами, отримання рішень, ухвал, вироків та ін.)?	1	6,2	3,3
		2	13,8	10,3
		3	17,1	25,2
		4	31,9	43,9
		5	28,6	16,4
		0	2,4	0,9

ПОВНОТА, ДОСТУПНІСТЬ ТА ЯСНІСТЬ ІНФОРМАЦІЇ

		О	А	
20	Чи зручно розташовані інформаційні стенди (дошки об'яв)?	1	6,7	4,2
		2	3,3	8,9
		3	19	26,6
		4	32,9	41,6
		5	36,2	18,7
		0	1,9	0
Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо:				
21	- розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень	1	0,5	5,1
		2	5,2	4,2
		3	20	22,9
		4	27,6	50
		5	45,7	17,8
		0	1	0
22	- правил допуску в суд та перебування в ньому	1	0,5	2,3
		2	4,8	3,7
		3	11,4	21,5
		4	33,8	44,4
		5	49,5	28
23	- справ, що призначені до розгляду	1	2,4	6,1
		2	5,7	7,5
		3	15,2	23,4
		4	28,6	39,7
		5	46,2	23,4
		0	1,9	0
24	- зразки документів (заяв, клопотань, тощо)	1	4,8	0,9
		2	7,1	7
		3	17,6	23,8
		4	31,9	45,3
		5	33,8	22
		0	4,8	0,9
25	- порядок сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів	1	2,9	2,3
		2	8,1	4,2

		3	15,2	18,7
		4	28,6	47,7
		5	40,5	25,2
		0	4,8	1,9
26	Чи достатньою є інформація на сторінці судової влади в Інтернеті? (якщо Ви мали досвід користування Інтернетом)	1	3,3	2,8
		2	7,6	3,7
		3	16,2	17,3
		4	21,9	22,9
		5	21,4	20,6
		0	9,5	8,4
		9	20	24,3

ПРИЙНЯТНІСТЬ ПЛАТЕЖІВ

			О	А
27	Чи офіційна сума витрат, пов'язана з Вашим зверненням до суду (державне мито, інформаційно-технічне забезпечення) є прийнятною (не обтяжливою)?	1	2,4	1,9
		2	2,9	3,3
		3	11,9	18,7
		4	23,8	45,3
		5	38,6	23,8
		0	8,6	7
		9	11,9	0
28	Чи могли би Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката у разі необхідності?	1	8,6	2,8
		2	8,6	5,1
		3	11,9	14,5
		4	14,3	29
		5	10,5	6,5
		0	7,1	12,1
		9	39	29,9

ДОТРИМАННЯ ТЕРМІНІВ СУДОВОГО РОЗГЛЯДУ

			О	А
29	Чи вчасно розпочиналися засідання по вашій справі?	1	14,3	20,1
		2	12,4	15,9
		3	24,8	22,9
		4	24,3	32,2
		5	22,9	8,9
		0	1,4	0
		30	Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання?	1
2	8,6			25,7
3	18,1			36
4	27,6			18,2
5	34,3			4,7
0	1,4			0,5
31	Чи вчасно Ви отримували повістки	1	9,5	3,7

	та повідомлення про розгляд справи?	2	8,6	6,1
		3	23,3	22,4
		4	26,2	55,1
		5	31,4	12,6
		0	0,5	0
32	Чи Ви вважаєте обґрунтованими затримки/перенесення слухання у розгляді Вашої справи?	1	9	8,9
		2	11,9	12,1
		3	26,2	22
		4	24,8	46,3
		5	26,2	9,8
		0	1,9	0,9
33	Чи мали Ви можливість вчасно ознайомитися з матеріалами справи?	1	1,9	2,3
		2	4,3	7
		3	19	17,8
		4	28,6	52,3
		5	43,3	15,9
		0	2,4	4,7
		9	0,5	0

**СПРИЙНЯТТЯ РОБОТИ ПРАЦІВНИКІВ
АПАРАТУ СУДУ**

			О	А
34	Чи працівники суду працювали старанно та не припускалися помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків?	1	4,8	3,3
		2	4,8	3,3
		3	21	19,6
		4	35,7	51,4
		5	31	19,2
		0	2,9	0
Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами такі риси:				
35	- доброзичливість та повага	1	4,3	2,3
		2	1	2,8
		3	20	22,9
		4	36,7	50,9
		5	37,6	19,6
		0	0,5	1,4
36	- бажання допомоги	1	3,8	3,3
		2	7,1	7
		3	24,3	28,5
		4	32,9	39,3
		5	31	20,6
		0	1	1,4
37	- однакове ставлення до всіх відвідувачів, незалежно від їхнього соціального статусу	1	4,8	2,3
		2	6,2	4,2
		3	18,1	23,8
		4	33,3	48,6
		5	35,2	18,2
		0	2,4	2,8

38	- старанність, дисциплінованість	1	2,9	2,8
		2	4,8	4,7
		3	19,5	30,4
		4	33,3	42,1
		5	38,1	18,7
		0	1,4	1,4
39	- витриманість, коректність	1	3,3	2,3
		2	3,3	4,2
		3	20	27,6
		4	35,7	45,3
		5	37,1	19,2
		0	0,5	1,4
40	- професіоналізм, знання своєї справи	1	2,4	1,4
		2	2,4	1,9
		3	17,6	28
		4	40	41,6
		5	35,7	24,8
		0	1,9	2,3

СПРИЙНЯТТЯ РОБОТИ СУДДІ

			О	А
41	Чи маєте Ви враження, що суддя ставився коректно, ввічливо, з повагою до всіх учасників процесу?	1	1,4	0,9
		2	0,5	2,8
		3	9	13,6
		4	32,4	48,1
		5	49	26,2
		0	7,6	0
42	Чи склалося у Вас враження, що суддя ретельно підготувався до справи і добре в ній розбирається?	1	3,3	2,8
		2	2,4	6,1
		3	20,5	18,2
		4	34,8	45,3
		5	31,4	19,2
		0	7,6	0
43	Чи дотримувався суддя процедури судового розгляду?	1	1	0,9
		2	0,5	0,9
		3	7,1	13,6
		4	29	50,5
		5	54,8	25,7
		0	7,6	0
44	Чи мали Ви можливість прокоментувати заяву протилежної сторони?	1	1,9	1,9
		2	3,3	3,3
		3	3,3	13,6
		4	29	48,6
		5	54,3	23,4
		0	8,1	0,9
45	Чи мали Ви можливість обґрунтувати свою позицію під час	1	1	0,9
		2	1	2,8

слухання справи?		3	2,9	14,5
		4	25,7	43,5
		5	61,9	29,9
		0	7,6	0
46	Чи Ви вважаєте, що суддя працював незалежно та неупереджено, без зовнішнього тиску (з боку фізичних та юридичних осіб)?	1	3,3	2,3
		2	1,9	7,9
		3	10,5	16,4
		4	23,8	44,9
		5	47,6	18,2
		0	12,9	1,9

			О	А
47	Чи отримали Ви рішення по Вашій справі?	так	36,2	24,3
		ні	52,9	61,7
		КН	3,8	5,6
48	Чи вчасно Ви отримали рішення по Вашій справі?	так	20,5	11,2
		ні	15,7	13,1
49	Чи було рішення викладено легкою, доступною для розуміння мовою?	так	31,4	22,4
		ні	4,8	1,9
50	Чи рішення по Вашій справі було на Вашу користь?	так	21	12,6
		ні	15,2	7,9
		КН	0	3,7
51	На Вашу думку, чи було рішення по Вашій справі добре обґрунтованим?	так	27,1	16,4
		ні	9	6,1
		КН	0	1,9
52	Чи плануєте Ви оскаржувати рішення по Вашій справі?	так	14,8	8,9
		ні	21,4	12,1
		КН	0	3,3

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.

		О	А
Територіальна доступність суду	1	9	3,7
	2	8,1	1,9
	3	6,2	2,3
	4	11	4,2
	5	16,7	8,4
	6	20	25,7
	7	29	53,7
Зручність та комфортність перебування у суді	1	2,4	2,8
	2	6,2	4,2
	3	9	0,5
	4	10	6,1
	5	18,1	26,6
	6	33,8	40,7
	7	20,5	19,2
Повнота, доступність та ясність інформації	1	7,6	2,8
	2	10	8,4
	3	18,1	10,3
	4	26,7	35,5
	5	17,6	24,8
	6	13,3	12,1
	7	6,7	6,1
Прийнятність платежів	1	1,4	0
	2	4,8	2,8
	3	6,2	14,5
	4	23,3	26,2
	5	22,9	26,6
	6	13,3	12,6
	7	28,1	17,3
Дотримання термінів судового розгляду	1	20,5	10,3
	2	17,1	15,4
	3	30,5	43,5
	4	13,8	18,7
	5	11	6,1
	6	4,8	3,7
	7	2,4	2,3
Якість роботи працівників апарату суду	1	17,1	22,9
	2	37,6	46,3
	3	15,7	17,8
	4	9	7
	5	7,6	4,2
	6	9,5	1,4
	7	3,3	0,5

Якість роботи судді	1	41,9	57,5
	2	16,2	21
	3	14,3	11,2
	4	6,2	2,3
	5	6,7	2,8
	6	5,2	3,7
	7	9,5	1,4

		О	А
55	Як Ви вважаєте, чи наявні матеріально-технічні ресурси забезпечують потреби працівників суду для ефективного виконання своїх обов'язків?	так	71,9
		ні	28,1
		КН	0
			17,8

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

		О	А
Кращі, ніж очікував	1	16,2	3,3
Гірші, ніж очікував	2	14,3	30,8
Відповідають очікуванням	3	79,5	46,3
КН	4	0	19,6

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

		О	А
Покращилась значно	5	12,4	5,1
Покращилась несуттєво	4	11,4	15,9
Залишилась без змін	3	25,2	22,9
Дещо погіршилася	2	34,3	0,5
Значно погіршилася	1	1,4	1,4
Важко сказати	0	2,4	8,9
КН	9	12,9	45,3

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

		О	А
Так, відчув позитивні зміни	1	34,8	12,6
Так, відчув негативні зміни	2	3,8	2,3
Ні, не відчув ніяких змін	3	51,4	29
КН	9	10	56,1

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 (ABA/ROLI) 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 АПК.

У 2008-2009 рр., 2009-2010 рр. та 2010-2011 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.

“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

www.iahr.com.ua