



ПРОЕКТ «СПРАВЕДЛИВЕ ПРАВОСУДДЯ»



творчий центр тцк


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

АНАЛІТИЧНИЙ ЗВІТ

***АПЕЛЯЦІЙНИЙ СУД ІВАНО-ФРАНКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ
ІВАНО-ФРАНКІВСЬКИЙ МІСЬКИЙ СУД***

Київ, 2013

ББК 67.9(4УКР)71

О-93

Оцінка рівня задоволеності громадян якістю окремих аспектів функціонування судів: аналітичний звіт. Апеляційний суд Івано-Франківської області, Івано-Франківський міський суд / упоряд. В.Купрій. – Київ, 2013. – 64 с.

У виданні представлено результати опитування громадської думки з використанням методики карток громадянського звітування щодо оцінки якості окремих аспектів діяльності *Апеляційного суду Івано-Франківської області, Івано-Франківського міського суду*, що проводилося в 2012 році.

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

ISBN 978-966-2022-32-2



ПРОЕКТ «СПРАВЕДЛИВЕ ПРАВОСУДДЯ»

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

© USAID, 2013

© Проект USAID «Справедливе правосуддя», 2013

© БФ «Творчий центр ТЦК», 2013

ЗМІСТ

ВСТУП	5
1.РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ В АПЕЛЯЦІЙНОМУ СУДІ ІВАНО-ФРАНКІВКОЇ ОБЛАСТІ	7
1.1.Узагальнюючі оцінки якості роботи суду	8
1.2.Оцінка якості за окремими вимірами	9
1.3.Пропозиції респондентів щодо підвищення якості роботи суду	19
1.4.Висновки та рекомендації	20
2. РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ В ІВАНО-ФРАНКІВСЬКОМУ МІСЬКОМУ СУДІ	23
2.1.Узагальнюючі оцінки якості роботи суду	24
2.2.Оцінка якості за окремими вимірами	25
2.3.Пропозиції респондентів щодо підвищення якості роботи суду	35
2.4.Висновки та рекомендації	36
ДОДАТКИ	39
Одномірний розподіл відповідей респондентів	41
Інформація про проект USAID "Справедливе правосуддя"	61
Інформація про Творчий центр ТЦК	64

ВСТУП

Звіт містить результати дослідження громадського сприйняття роботи Апеляційного суду Івано-Франківської області, Івано-Франківського міського суду, яке було проведене БФ "Творчий центр ТЦК" з червня 2012 р. по липень 2012 р. на основі методології карток громадянського звітування (надалі – «КГЗ»), що є інструментом зовнішньої оцінки якості роботи суду.

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

Оцінювання якості дозволяє керівництву суду вирішувати такі завдання:

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

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

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

Для отримання цілісного уявлення про стан справ у суді важливим стає використання методологій, які дозволяють визначати якість діяльності суду не лише на основі об'єктивної інформації (наприклад, судової статистики) але й через показники суб'єктивних оцінок судового розгляду особами, що є його безпосередніми учасниками. Методологія карток громадського звітування є саме таким інструментом. Крім того, вона фактично є формою громадського моніторингу за якістю функціонування судової системи.

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.

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». Методологію КГЗ удосконалено під час реалізації другого етапу в 2009-2010 рр. та третього етапу в 2010-2011 рр. На основі досвіду попередніх досліджень та з урахуванням положень розробленої комплексної системи оцінки якості роботи суду (де КГЗ є одним з методів) було підготовлено стандартний опитувальник.

У дослідженні 2012 року при оцінюванні рівня задоволеності роботою суду його відвідувачами використовувалися такі критерії:

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

Організація опитування. На підготовчому етапі було налагоджено зв'язки з представниками пілотних судів, проведено фокус-групові дискусії, результати яких дозволили здійснити адаптацію стандартного опитувальника до ситуації у вказаних судах.

З червня по липень 2012 року групою спеціально підготовлених інтерв'юерів опитано по 120 респондентів - відвідувачів Апеляційного суду Івано-Франківської області та Івано-Франківського міського суду. Опитування здійснювалось в м. Івано-Франківськ безпосередньо в приміщенні зазначених судів шляхом індивідуального особистого інтерв'ю за випадковою вибіркою.

З метою поглиблення інтерпретації отриманих даних, за результатами опитування було проведено фокус-групові дискусії з працівниками судів та судьями Апеляційного суду Івано-Франківської області та Івано-Франківського міського суду. Отримані в ході дискусії коментарі взято до уваги при підготовці аналітичного звіту за результатами дослідження.

1.РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ В АПЕЛЯЦІЙНОМУ СУДІ ІВАНО-ФРАНКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Загальна інформація про суд

Суд знаходиться у центрі м. Івано-Франківськ, недалеко від залізничного вокзалу. У приміщенні суду є 6 залів судових засідань, з них: 2 зали для розгляду кримінальних справ; 4 зали для розгляду цивільних справ. На вході до суду розміщено кнопку виклику працівників для надання допомоги відвідувачами з обмеженими можливостями в пересуванні.

Суді працюють новітні інформаційні технології: комп'ютерна мережа, яка за допомогою встановлених в суді серверів забезпечує роботу автоматизованих робочих місць суддів та працівників апарату суду; автоматизовані системи ведення судового діловодства; системи для звукозапису судового процесу; програмні засоби для ведення кадрової та бухгалтерської документації. Працівники суду мають доступ до мережі Інтернет безпосередньо із їхніх автоматизованих робочих місць.

У суді також розміщено інформаційні стенди та інформаційні кіоски, за допомогою яких можна дізнатись необхідну інформацію про розгляд справ у суді, порядок звернення до суду та подання необхідних документів та іншу інформацію про роботу суду. Біля інформаційного кіоску розміщено оголошення з адресою веб-сторінки суду.

В Апеляційному суді Івано-Франківської області фактично працює 38 суддів (передбачено штатним розписом 51), 103 працівника апарату суду (за штатним розписом 129).

Станом на 31 грудня 2012 року існує такий розподіл справ за видами та кількістю: адміністративні – 15, цивільні - 2700, кримінальні – 1150, справи про адміністративні правопорушення – 372.

Соціально-демографічні та процесуальні характеристики учасників судового розгляду

Вік. За віком опитані відвідувачі Апеляційного суду Івано-Франківської області розподіляються наступним чином: «18-25 років» - 15,8%; «26-39 років» - 55%; «40-59 років» - 23,3%; «60 років і старші» - 5,8%.

Стать. 65,8% опитаних становлять чоловіки; 34,2% - жінки.

Освіта. 10% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 13,3% - базову вищу освіту; 76,7% - повну вищу освіту. Таким чином, опитані відвідувачі суду є достатньо високоосвіченими та 59,2% з них мають вищу юридичну освіту.

Майновий статус. За майновим статусом більшість респондентів (83,3%) відносять себе до групи осіб середнього статку. 10,8% опитаних оцінюють свій майновий статус «нижче середнього», а 5,8% ідентифікують себе як бідних. Ніхто із респондентів не ідентифікує себе із заможними та багатими.

Місце проживання респондентів. Рівно половина опитаних виявилися жителями міста Івано-Франківська, решта – жителі інших населених пунктів області.

Наявність попереднього судового досвіду. Найбільшу частку серед опитаних відвідувачів Апеляційного суду Івано-Франківської області (48,4%) становлять респонденти, які беруть участь у судив процесах 6 і більше разів. Ще 23,3% від 2 до 5 разів були учасниками судового процесу. Лише 28,3%

респондентів є так званими "новачками", оскільки вони беруть участь у содовому процесі вперше.

Процесуальний статус. 45,8% респондентів представляють у суді особисто себе, 54,2% – іншу особу. Серед опитаних найбільше учасників цивільного процесу – 64,2%. Значно менше учасників інших процесів: адміністративний процес – 2,5%, кримінальний процес – 33,3%.

У половини (50%) опитаних на момент проведення опитування справи знаходилися у стані розгляду. У 12,5% респондентів розгляд справи в суді ще не було розпочато, а у 37,5% - розгляд справи було завершено.

Обізнаність з роботою суду та суддів цілому

Аналіз відповідей респондентів засвідчує, що 90,8% опитаних загалом або цілком обізнані з роботою суду. Решта респондентів (9,2%) заявили, що вони майже не обізнані. Такі показники цілком ймовірно, є логічними, оскільки більшість респондентів є високоосвіченими та мають юридичну освіту.

1.1. УЗАГАЛЬНЮЮЧІ ОЦІНКИ ЯКОСТІ РОБОТИ СУДУ

Загальна оцінка якості роботи суду

Загальна оцінка якості роботи суду проводилася за 5-бальною шкалою (від 1-го балу – «дуже погано» до 5-ти балів – «відмінно»). *На думку респондентів роботу Апеляційного суду Івано-Франківської області можна оцінити в цілому позитивно (середнє значення 4,2 бала).* У порівнянні з результатами опитування в 2009 та 2010 роках цей показник виріс: 2009 рік – 3,9 бала, 2010 рік – 3,9 бала, 2012 рік – 4,2 бала.

Аналізуючи цей показник, варто звернути увагу на такі закономірності та тенденції. Так, респонденти віком 18-25 років більш позитивно оцінюють в цілому якість роботи суду (4,4 бала), а найстарші респонденти найбільш критичні в своїй оцінці (3,3 бала). Така тенденція зберігається з попередніх етапів опитування.

Респонденти з більш високим рівнем освіти є більш задоволеними якістю роботи суду: серед відвідувачів з повною вищою освітою превалює оцінка 4,3. У той же час респонденти з базовою вищою освітою більш критичні в оцінці – 3,9 бали. До того ж респонденти без вищої юридичної освіти також більш критичні порівняно з тими, хто таку освіту має – 4,1 та 4,3 бали відповідально.

Як і під час минулих опитувань у 2009 та 2010 роках респонденти, що ідентифікують себе з бідними в своїй оцінці є більш критичними (3,4). Досить цікавою виглядає тенденція, що оцінка респондентів, які були учасниками судових процесів 2-5 разів, є достатньо вищою (4,5 бали) порівняно з іншими категоріями.

Респонденти, які "виграли" справу у суді більш позитивно й оцінюють якість його роботи (4,5 бали). Для порівняння, ті, хто "програв" справу оцінили роботу суду на 3,5 бали. Така тенденція залишається не змінною протягом останніх трьох опитувань.

Ті, хто вважає, що наявні матеріально-технічні ресурси забезпечують потреби працівників суду для ефективного виконання ними своїх обов'язків,

також більш задоволені й якістю роботи суду (4,4 бали). Серед тих, хто переконані в іншому, превалює оцінка 3,5 бали.

Очікування та реальні враження від візиту до суду

Переважає більшість опитаних відвідувачів Апеляційного суду Івано-Франківської області (71,7%), оцінюючі свої враження від візиту до суду у порівнянні з очікуваннями, заявили, що їх враження відповідають очікуванню, а 10% висловилися, що враження кращі, ніж очікували. Така тенденція зберігається з часу минулого опитування. У той же час зменшується частка респондентів, які заявляють, що їх враження від відвідування суду, гірші, ніж очікували (у 2009 році – 13%, у 2010 році – 9,7%, у 2012 році – 8,3%).

Серед опитаних 120 респондентів виявилось 90, які відвідували Апеляційний суд Івано-Франківської області протягом останніх чотирьох років. Їм пропонувалося оцінити наскільки якість роботи суду з того часу змінилася. Виявилось, що більшість респондентів (53,3%) вважають, що якість роботи суду покращилася в тій чи іншій мірі. Лише три респонденти переконані, що якість погіршилася. Решта (19,2%) заявили, що залишилося все без змін. Такі показники підтверджують тенденцію, що із року в рік відвідувачі достойно оцінюють зусилля працівників апарату суду, суддів щодо забезпечення належної якості функціонування суду.

Апеляційний суд Івано-Франківської області з 2010 року запровадив автоматизовану систему діловодства. Це дозволило досягти позитивні зміни в роботі суду в цілому, про що заявили 55,8% опитаних респондентів. Показовим є те, що не знайшлося жодного відвідувача серед опитаних, які б говорили про негативні зміни в роботі суду через функціонування автоматизованої системи діловодства.

1.2. ОЦІНКА ЯКОСТІ ЗА ОКРЕМИМИ ВИМІРАМИ

Доступність суду

Доступність Апеляційного суду Івано-Франківської області оцінювалася за результатами відповідей респондентів на декілька запитань, які стосуються територіальної доступності, облаштування прилеглої території, організації пропускового режиму, графіка роботи апарату суду і т.п (див. рис. 1.1).

Респондентам пропонувалося погодитися або висловити незгоду з певними твердженнями. Відповіді були трансформовані в 5-ти бальну шкалу оцінювання, де 1 бал – «цілком ні»; 2 бала – «скоріше ні»; 3 бала – «більш-менш»; 4 бала – «скоріше так»; 5 балів – «цілком так».



Рис. 1.1. Результати оцінювання за виміром «доступність суду»

Дані, представлені на рис. 1.1, надають можливість зробити висновок, що в цілому доступність суду оцінюється позитивно (4,07) бали. Основні висновки за результатами аналізу показників є такими:

- респонденти не відчувають особливих проблем із знаходженням приміщення суду. Так, біля 97% респондентів зазначили, що вони легко знайшли будівлю суду. І це прогнозовано, оскільки воно знаходиться в доволі людному місці та його легко впізнати як приміщення суду;
- для абсолютної більшості опитаних (83,3%) діставатися громадським транспортом до будівлі суду зручно;
- 40% респондентів вказали, що, на їх погляд, припаркувати автомобіль біля будівлі суду достатньо зручно. Показовим є той факт. Що 35% опитаних відмовилися дати відповідь на це питання. Разом з тим учасники фокус-групових обговорювань результатів дослідження висловлювали сумнівність в тому, що територія навколо будівлі суду є цілком придатною для паркування значної кількості автомобілів;
- не відчувають ніяких проблем респонденти з потраплянням до приміщення суду, проходячи через пост охорони. Про це заявило 98,3% опитаних відвідувачів. Працівники охоронної служби, на їх думку, не чинять ніяких недозволених перешкод;
- однозначно негативно респонденти оцінюють пристосованість приміщення суду до потреб людей з обмеженими можливостями. Так, майже 88% з них зазначили, що люди з цієї соціальної категорії не можуть безперешкодно

потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду. Протилежної думки лише 9% опитаних. У той же час необхідно зауважити, що на входів будівлю суду наявна чітко ідентифікована кнопка виклику працівника суду для надання необхідної допомоги відвідувачам, які пересуваються на інвалідних візочках. З іншого боку, інформація, що розміщена в холах суду не пристосована для людей з інвалідністю по зору. За спостереженнями працівників суду, суддів серед відвідувачів людей, які пересуваються на інвалідних візочках чи які мають обмеження у пересуванні, незначна кількість. Переважно їх інтереси представляють адвокати або інші представники;

- респонденти в своїй більшості висловили задоволення тим, що завжди вдається додзвонитися та отримати потрібну інформацію телефоном. У відповідь на питання "Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалося додзвонитися та отримати потрібну інформацію телефоном?" чверть половина (50%) відповіли "цілком так" чи "скоріше так", і лише 2 респонденти з 120 відповіли "цілком ні" або "скоріше ні". Варто звернути увагу, що майже 38% відмовилися надати відповідь на це питання;
- респонденти в цілому позитивно оцінюють графік роботи канцелярії суду (4,2 бала), який дозволяє більшості (82% від кількості опитаних) вчасно та безперешкодно вирішувати справи в суді;
- цікавим виглядає той факт, що на питання "чи могли би Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) у разі необхідності?" надали відповіді лише 18 респондентів із 120 опитаних (тобто лише 15%). З них 15 (або 83%) дали стверджувальну відповідь. Тож адекватно оцінити доступність адвокатських послуг для відвідувачів Апеляційного суду Івано-Франківської області, на жаль, неможливо.

Порівнюючи результати опитування 2012 року з попередніми (2009 та 2010 року), можна констатувати, що:

- незмінними залишаються позитивні показники оцінювання за виміром "чи легко знайти будівлю суду" (2009 рік – 4,8; 2010 рік – 4,8; 2012 рік – 4,9) та "зручність діставатися до будівлі суду громадським транспортом" (2009 рік – 4,6; 2010 рік – 4,5; 2012 рік – 4,6);
- зберігається негативна тенденція в оцінці респондентів пристосованості приміщення суду до потреб людей з обмеженими можливостями (2009 рік – 3,6; 2010 рік – 2,7; 2012 рік – 1,7). При чому з кожним опитуванням відвідувачі суду все більш різкі в своїх оцінках;
- дещо погіршав показник рівня задоволеності відвідувачів суду графіком роботи канцелярії суду (2009 рік – 4,4; 2010 рік – 4,5; 2012 рік – 4,2). Хоча при цьому загальна оцінка залишається позитивною.

Зручність та комфортність перебування у суді

Зручність та комфортність перебування в Апеляційному суді Івано-Франківської області оцінювалась за відповідями на питання "Чи є характерним для приміщення суду достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання, вільний доступ до побутових приміщень (туалетів), чистота та прибраність приміщень, достатність освітлення? Отримані

відповіді оцінювалися за 5 бальною шкалою, де 1 бал означає «цілком ні», а 5 балів – «цілком так».

Як видно з даних рис. 1.2, оцінки респондентами цього параметру якості роботи суду є достатньо позитивними. Загальна оцінка становить – 4,29.

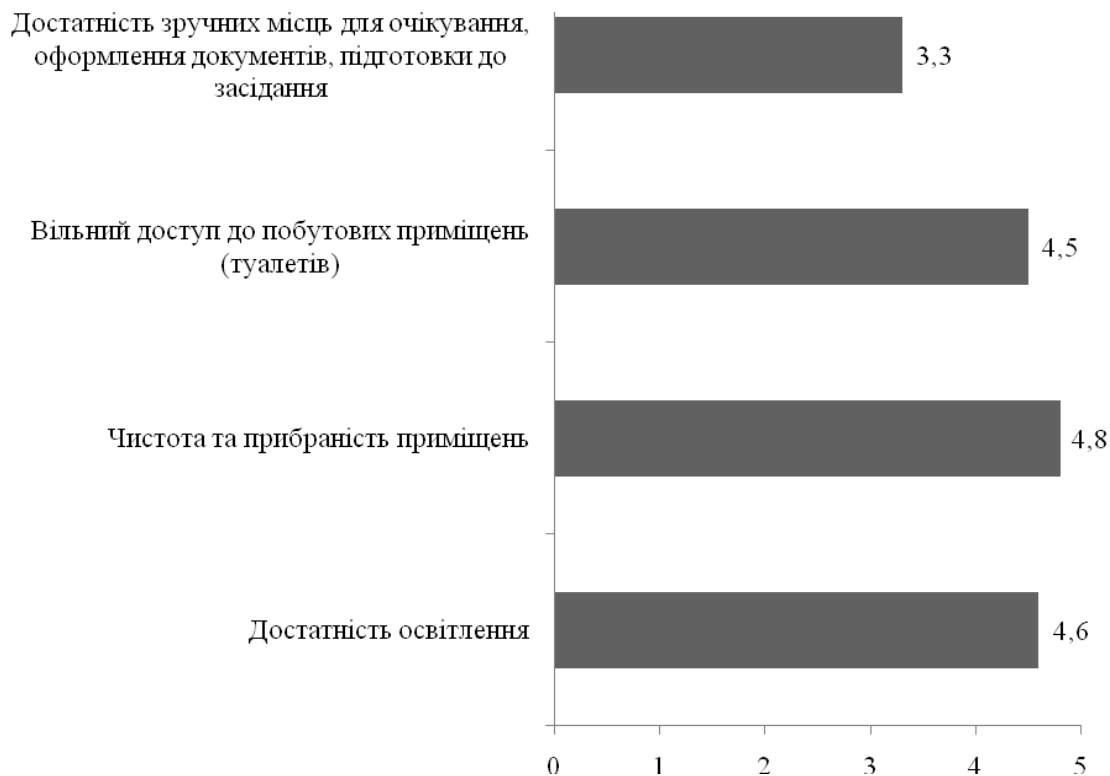


Рис. 1.2. Результати оцінювання за виміром "зручність та комфортність перебування в суді"

Аналіз отриманих даних дає підстави зробити такі висновки:

- 45% опитаних респондентів цілком погодилися або скоріше погодилася з тим, що в приміщенні достатньо зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання. Візуальний огляд приміщення суду засвідчив, що в приміщенні суду існують такі спеціально обладнанні місця (столи та стільці) в коридорах суду. Проте під час великого напливу відвідувачів таких місць не вистачає. Крім того, за зовнішніми спостереженнями, часто адвокати проводять наради із своїми клієнтами безпосередньо в коридорах суду, що створює певні незручності при роботі з паперами та документами. Також в будівлі, де розміщено суд, існує обмежений розмір площі, яку можна використовувати суду, оскільки крім суду там знаходиться ще декілька установ;
- 86,7% опитаних погоджуються в тій чи іншій мірі з тим, що в приміщенні суду забезпечено вільний доступ до побутових приміщень (туалетів);
- 96,7% респондентів зазначають, що для приміщення суду є характерним чистота та прибраність;
- для переважної більшості опитаних відвідувачів (92,5%) освітленість приміщення суду є достатньою.

Якщо співставити дані трьох опитувань протягом 2009-2012 років, то можна зробити загальний висновок, що загальна тенденція в оцінках залишається позитивною. При цьому необхідно зазначити, що:

- дещо погіршилася оцінка за параметром "достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідань" (2009 рік – 3,8; 2010 рік – 3,7; 2012 рік – 3,3);
- незмінною є позитивна оцінка чистоти та прибраності приміщення суду – 4,8 бала протягом трьох опитувань. Це означає, що в суді належним чином забезпечується догляд за приміщеннями.

Повнота та ясність інформації

Респонденти оцінювали зручність розташування у приміщенні суду інформаційних стендів, а також рівень свого задоволення наявною в суді інформацією щодо: 1) розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень; 2) правил допуску в суд та перебування в ньому; 3) справ, що призначені до розгляду; 4) зразків документів (заяв, клопотань тощо); 5) порядку сплати судових зборів та мита, реквізитів та розмірів платежів. Крім того оцінювалася повнота та ясність інформації на офіційній веб-сторінці суду. Результати оцінювання представлені на рисунку 1.3. Вони засвідчують, що загальна оцінка за цим виміром якості роботи суду становить 4,69.

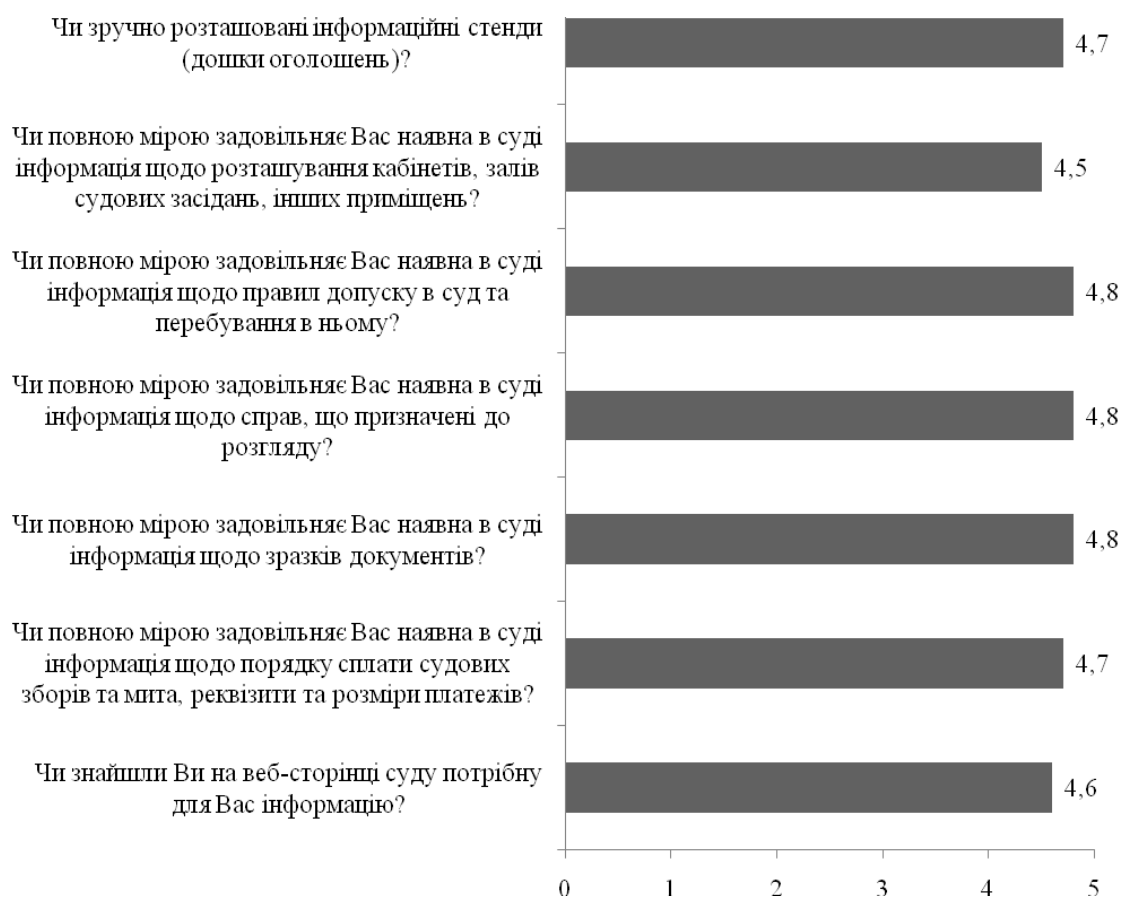


Рис. 1.3. Результати оцінювання за виміром "повнота, доступність та ясність інформації"

Як свідчать отримані дані, респонденти в цілому задоволені повнотою та ясністю інформації по всіх пунктах:

- на думку майже всіх респондентів (95%) інформаційні стенди (дошки оголошень) розташовані достатньо зручно;
- біля 92% опитаних заявили, що вони в тій чи іншій мірі задоволені наявною в суді інформацією щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень;
- 96,7% опитаних заявили, що вони в тій чи іншій мірі задоволені наявною в суді інформацією щодо правил допуску в суд та перебування в ньому;
- інформування відвідувачів про справи, що призначення до розгляду, забезпечено на належному рівні. Про це свідчить, що 86,7% респондентів повністю задоволені;
- про свою задоволеність наявною в суді інформацією щодо зразків документів (заяв, клопотань, тощо) зазначили 95% респондентів;
- більшість респондентів (94,2%) не відчують проблем з отриманням інформації щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів;
- серед респондентів 58,3% тих, хто користувався офіційною веб-сторінкою Апеляційного суду Івано-Франківської області (<http://court.gov.ua/sud0990/>). 97% таких користувачів відзначили, що на цій веб-сторінці вони знайшли потрібну для них інформацію.

Порівнюючи результати опитування 2012 року з попередніми (2009 та 2010 року), необхідно відзначити, що оцінки залишаються приблизно на тому ж рівні і вони є позитивними. У той же час варто виділити, що відбулося певне покращення в забезпеченні відвідувачів інформацією:

- про справи, що призначаються до розгляду (2009 рік – 4,4; 2010 рік – 4,6; 2012 рік – 4,8);
- про зразки документів (2009 рік – 4,5; 2010 рік – 4,6; 2012 рік – 4,8);
- про порядок сплати судових зборів, реквізити та розміри платежів (2009 рік – 4,5; 2010 рік – 4,5; 2012 рік – 4,7)

Крім того, значний "прорив" спостерігається в задоволеності відвідувачів суду можливістю отримати необхідну інформацію на веб-сторінці суду. Тут показник зріс від 3,5 бала у 2009 році до 4,6 бала у 2012 році. В контексті цього варто зауважити, що Апеляційний суд Івано-Франківської області створив власну сторінку у соціальній мережі Facebook, що дозволяє оперативно інформувати громадськість про свою діяльність

Сприйняття роботи працівників апарату суду

Респондентам було запропоновано підтвердити або заперечити наявність певних рис характеру, які працівники апарату суду проявили при спілкуванні із ними, а також оцінити наскільки такі працівники старанно працювали та не допускалися помилок, які б призводили до переробки документів чи порушення строків. Отримані результати у вигляді відповідних показників наведені на рис. 1.4. Узагальнені оцінка за цим виміром якості роботи суду становить 4,46 бали.

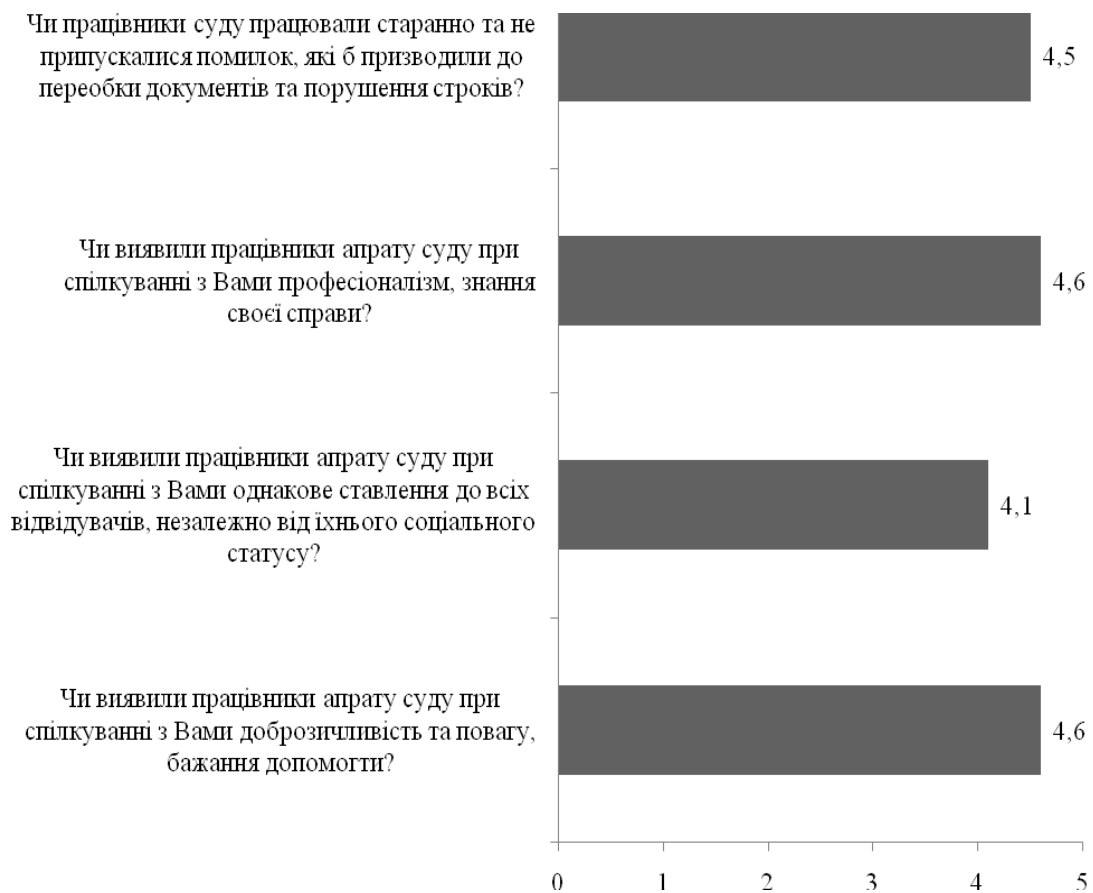


Рис. 1.4. Результати оцінювання за виміром "сприйняття роботи працівників апарату суду "

На підставі отриманих даних можемо зробити такі висновки за окремими компонентами:

- серед опитаних відвідувачів 88,3% погодилися з тим, що працівники суду працювали старанно та не припускалися помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків. Це доволі високий показник старанності та компетентності працівників апарату;
- з точки зору комунікаційної складової у стосунках між працівниками апарату та відвідувачами, то варто зауважити, що значна частка респондентів (91,7%) відзначає доброзичливість та повагу, бажання допомогти з боку працівників апарату, а професіоналізм працівників апарату відзначають 96,7% респондентів;
- достатньо велика кількість респондентів (79,2%) погоджується з тим, що працівники апарату суду однаково ставляться до всіх відвідувачів, незалежно від їхнього соціального статусу. У той же час 12,5% опитаних заявила, що такого не помічають і дотримуються протилежного;

У порівнянні результатів опитування 2012 року з попередніми (2009 та 2010 року) сприйняття відвідувачами суду роботи працівників апарату суду є незмінно позитивним. При цьому також простежуються певна позитивна

динаміка щодо проявів працівниками апарату суду доброзичливості, поваги, бажання допомогти (2009 рік – 4,3; 2010 рік – 4,3; 2012 рік – 4,6).

Дотримання термінів судового розгляду

Дотримання термінів судового розгляду є важливим індикатором, який впливає на оцінку якості роботи суду в цілому, та оцінювався за показниками, представленими на рис. 1.5:

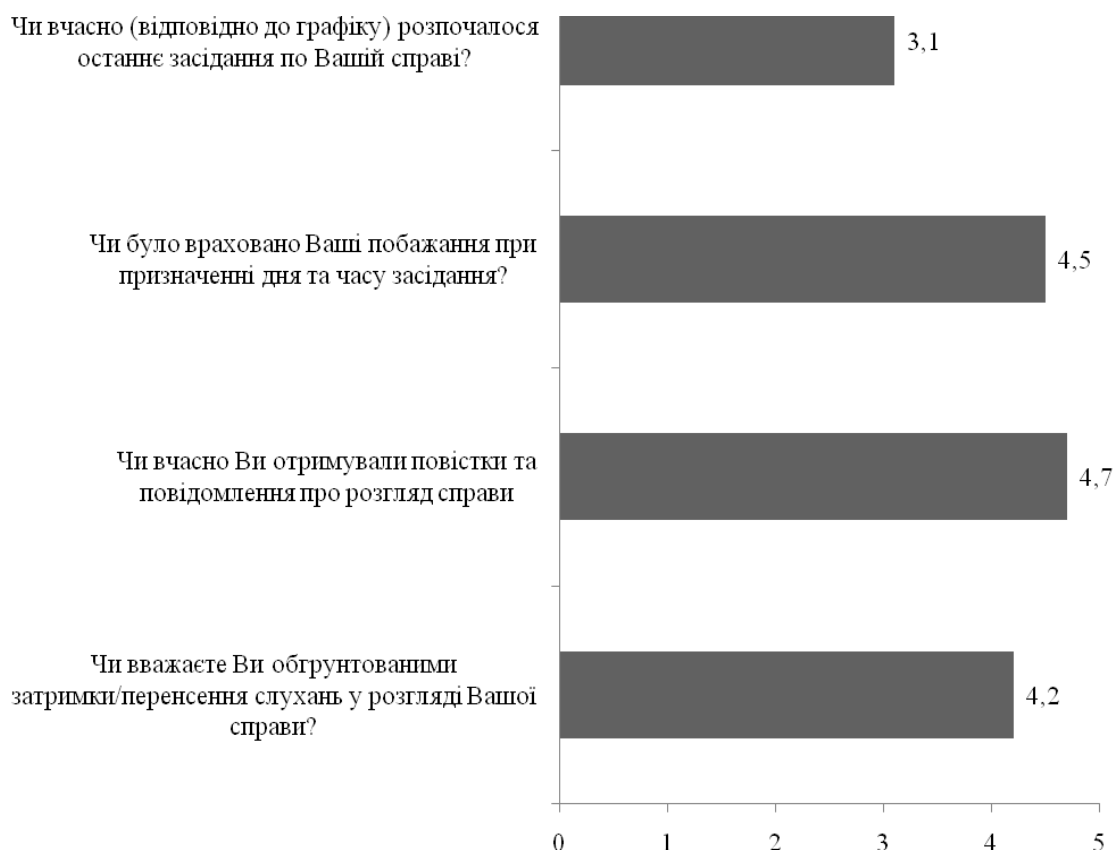


Рис. 1.5. Результати оцінювання за виміром дотримання термінів судового розгляду»

Представлені дані дозволяють зробити висновок про середній рівень задоволеності відвідувачів (4,11 бали) дотриманням термінів судового розгляду у Апеляційному суді Івано-Франківської області. Оцінювали даний аспект роботи суду лише респонденти, у яких справа розглядається або ж розгляд справи завершено (88% від загальної кількості опитаних відвідувачів). Основні висновки за результатами аналізу показників є такими:

- найбільше незадоволення викликає невчасність початку судових засідань (3,1 бала). Третина опитаних вказали на цю проблему. На думку суддів та працівників апарату суду така оцінка, крім всього іншого, спричиняє

недосконалість процесуального законодавства, зловживання учасниками процесу своїми правами (не повідомлення про свою неучасть у засіданні, ігнорування таких засідань через різні об'єктивні чи суб'єктивні причини і т.п.). В свою чергу це тягне за собою часті перенесення засідань, що в цілому негативно сприймається учасниками сторін;

- поряд з невдоволеністю недотриманням графіку початку судових засідань 86,7% опитаних все ж таки погоджуються з тим, що затримка та перенесення слухань у їх справах були обґрунтованими;
- достатньо високо оцінюється респондентами компонент врахування побажань учасників процесу при призначенні дня та часу засідань. Позитивну оцінку надали 80% опитаних, чії справи розглядаються або ж розгляд справ завершено;
- майже всі опитані респонденти (95,2%) вказали на те, що вони отримували повістки та повідомлення про розгляд справи вчасно

Треба зазначити, що результати останніх трьох опитувань засвідчують, що відбулося певне погіршення в показнику рівня задоволеності дотриманням термінів початку засідань суду (2009 рік – 3,6; 2010 рік – 3,7; 2012 рік – 3,1). Також з року в рік зростає серед опитаних відвідувачів розуміння обґрунтованості затримки або перенесення слухань у розгляді їх справ (2009 рік – 3,9; 2010 рік – 4,0; 2012 рік – 4,2).

Сприйняття роботи суддів

Сприйняття роботи суддів оцінювалося на підставі результатів відповідей респондентів на питання, які представлені на рис 1.6. Загальна оцінка за цим виміром якості роботи суду становить 4,75 бали

Аналіз опитаних відповідей респондентів, чії справи вже розглянуто або перебувають в стані розгляду (88% від загальної кількості опитаних) дає можливість дійти до таких висновків:

- учасниками судових засідань особливо позитивно сприймається те, що судді дотримуються процедури розгляду справи та надають можливість обґрунтовувати їм свою позицію. Майже всі опитані (99%) погодилися з тим, що це було характерно для суддів;
- коректність, доброзичливість, ввічливість були характерними для суддів в тій чи іншій мірі, на думку 95,2% опитаних відвідувачів;
- на думку 94,3% опитаних судді демонструють належну підготовку до справи та знання справи;
- найменшу оцінку (проте цілком позитивну – 4,6) отримав такий компонент як "неупередженість та незалежність (суддя не піддавався зовнішньому тиску, якщо такий був)". З цим твердженням погодилося 91,4% опитаних.

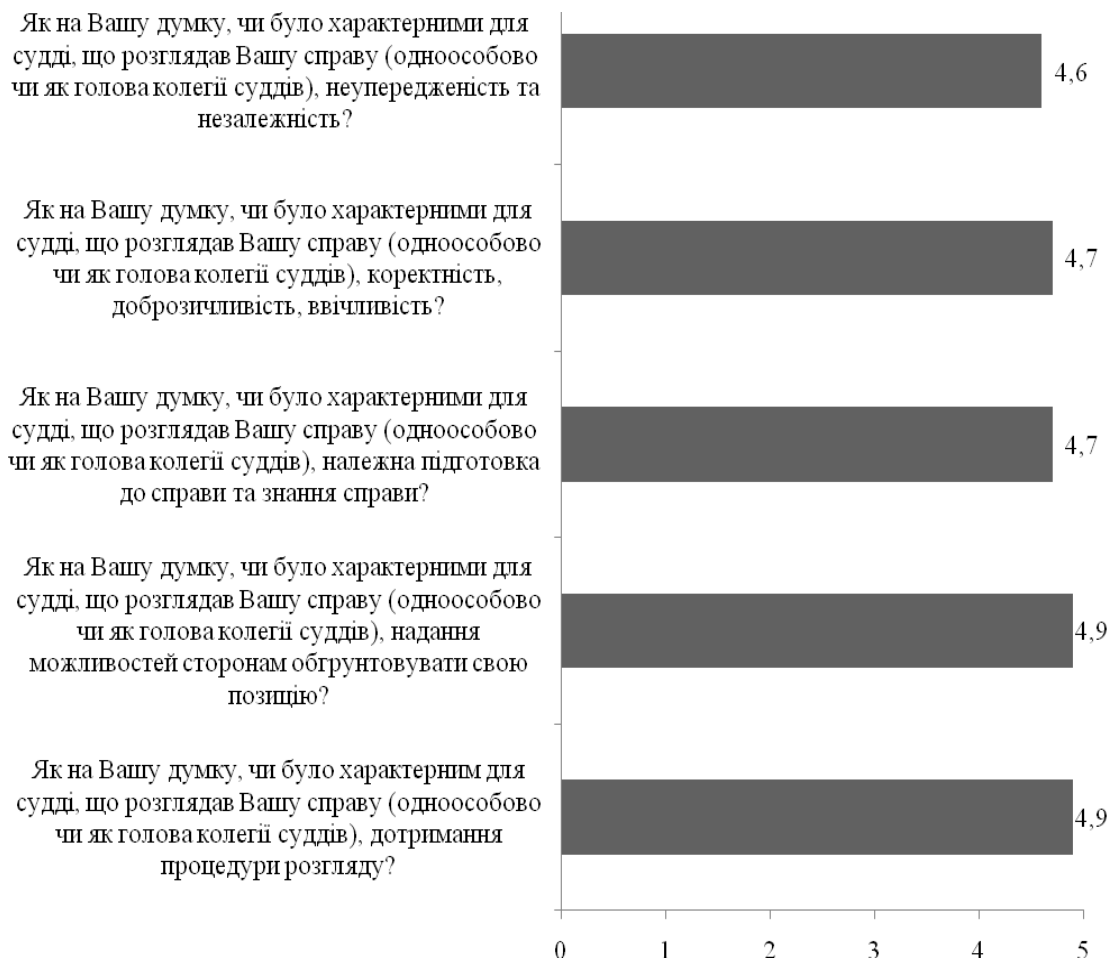


Рис. 1.6. Результати оцінювання за виміром "сприйняття роботи суддів"

Якщо порівнювати дані трьох опитувань протягом 2009-2012 років, то можна констатувати, що спостерігається загальна позитивна тенденція в оцінках відвідувачів суду. Зокрема, покращилася ситуація у сприйнятті того, що для суддів є характерним належна підготовка до справи та знання справи (2009 рік – 4,4; 2010 рік – 4,5; 2012 рік – 4,7). Також зберігається позитивний рівень оцінки за показниками "надання суддею можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію" (2009 рік – 4,9; 2010 рік – 4,8; 2012 рік – 4,9), "дотримання суддею процедури розгляду" (2009 рік – 4,4,7; 2010 рік – 4,8; 2012 рік – 4,9). Сприйняття респондентами того, що судді демонструють неупередженість та незалежність, також є на належному рівні три опитування поспіль (2009 рік – 4,6; 2010 рік – 4,7; 2012 рік – 4,6).

Якість судового рішення

Якість судових рішень оцінювалися тими респондентами, розгляд справ яких вже завершився (винесено рішення). Таких серед опитаних було 45 (37,5%), з яких у 4-х рішення були не на їх користь. Лише один респондент планує оскаржувати рішення по своїй справі.

Усі 26 респондентів, які отримали повний текст рішення по своїй справі, зазначили, що воно, на їх думку, досить добре обґрунтоване. Нарікань на те, що рішення викладене важкою, недоступною для розуміння мовою, не виявлено.

1.3. ПРОПОЗИЦІЇ РЕСПОНДЕНТІВ ЩОДО ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ РОБОТИ СУДУ

З метою визначення основних напрямів покращення роботи Апеляційного суду Івано-Франківської області респондентам було запропоновано визначити виміри якості, які слід покращувати в першу чергу. При цьому було запропоновано 6-бальну шкалу оцінювання, де 1 бал – це найбільш важливий вимір якості (який слід покращувати в першу чергу), а 6 балів – найменш важливий вимір якості.

На рис. 1.7 представлені результати, з яких видно, що на думку респондентів, в першу чергу, необхідно дбати про дотримання термінів судового розгляду (1 місце в рейтингу), зручність та комфортність перебування у відвідувачів у приміщенні суду (2 місце в рейтингу). При цьому питання забезпечення доступності суду не є пріоритетними в контексті покращення якості роботи суду в цілому.

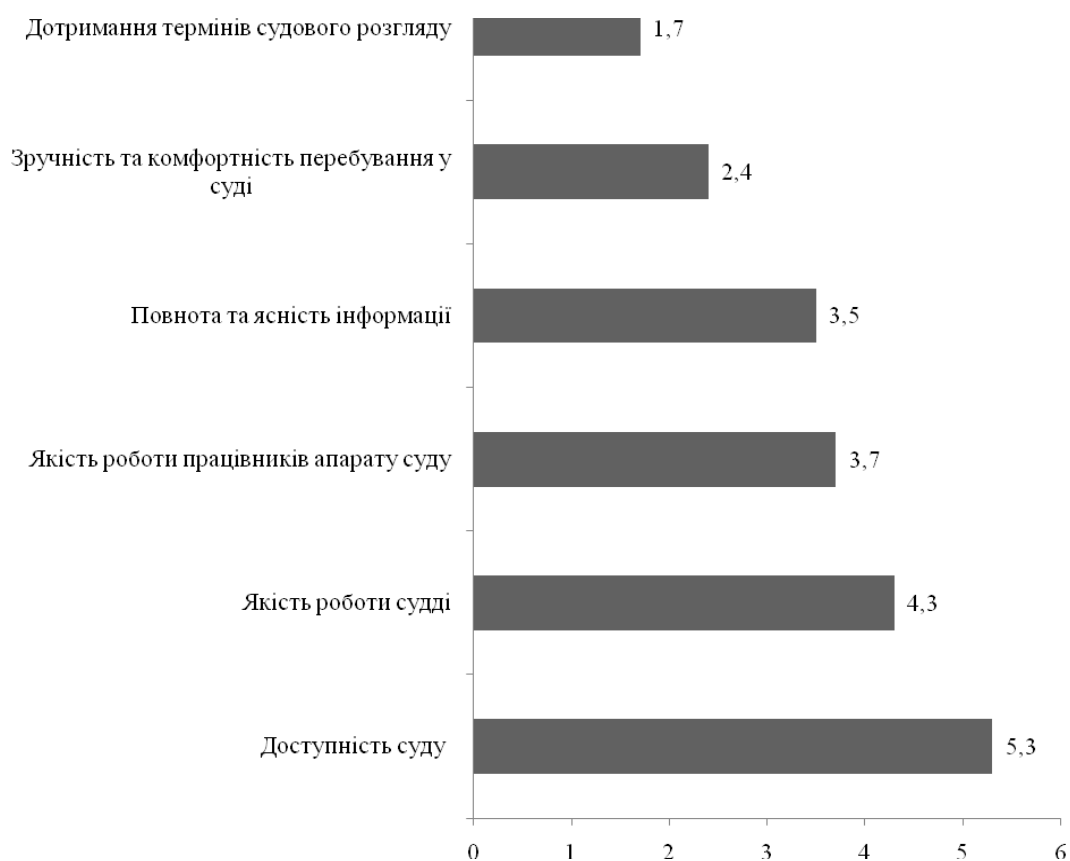


Рис. 1.7. Коли мова йде про підвищення якості роботи суду, то який вимір слід покращувати в першу чергу?

При цьому варто відзначити, що на фоні того, що респонденти виставили доволі високі оцінки за критерієм роботи суду "зручність та комфортність перебування в приміщенні суду", у той же час цей критерій є серед пріоритетних в плані напрямків покращення роботи суду в цілому. Зокрема, відвідувачами пропонується збільшити кількість столів (або виділення кабінетів) для оформлення документів, місць для очікування.

Хоча респондентами визнається доступність суду в цілому, у той же час вони вносять пропозиції про забезпечення роботи ліфту, щоби люди з обмеженими фізичними можливостями мали можливість вільного доступу до приміщення суду, який знаходиться на третьому-четвертих поверхах будівлі.

Найбільш важливим для відвідувачів є забезпечення дотримання термінів судового розгляду. Звідси пояснюється те, що найчастіше від них звучали пропозиції щодо збільшення кількості суддів. Чимало вносилося пропозицій щодо дотримання вчасності видачі судових рішень, зменшення часу на очікування видачі таких рішень

Поодинокими були пропозиції щодо збільшення кількості працівників для оформлення документів, забезпечення можливості оплати судових зборів в приміщенні суду.

1.4. ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

Результати опитування відвідувачів Апеляційного суду Івано-Франківської області засвідчують, що якість функціонування суду за окремими аспектами перебуває на доброму (належному) рівні. Водночас є певні проблеми за окремими компонентами:

Доступність суду. Відвідувачі суду визнають, що приміщення, в якому він розташований, є в цілому доступне. У той же час існує серйозна проблема з доступністю для людей з обмеженими фізичними можливостями. Спостерігається зниження рівня задоволеності графіком роботи канцелярії суду з точки зору наявності можливостей вчасно і безперешкодно вирішувати справи в суді.

Зручність і комфортність перебування в суді. Охайність і облаштованість приміщення суду позитивно сприймається відвідувачами. Поряд з цим є відносно незадоволення достатньою кількістю зручних місць для очікування та оформлення документів. Актуальність цієї проблеми підтверджується тим, що респонденти визначають пріоритетним питання забезпечення зручності та комфортності перебування в приміщенні суду щодо покращення якості роботи суду в цілому. У той же час існує низка об'єктивних факторів (обмеженість площі приміщень, які займає суд, наявність у будівлі інших установ і т.п.), які не дозволяють розширювати використання кабінетів

Повнота та ясність інформації. Респонденти достойно оцінюють зусилля суду щодо забезпечення повноти та ясності інформації, яка розміщується в приміщенні та на веб-сторінці. Наявна в суді інформація щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень, правил допуску в суд та перебування в ньому, справ, що призначені до розгляду, зразків документів в цілому задовольняє відвідувачів. Відзначається зручність розташування інформаційних стендів. Значно покращився рівень задоволеності можливістю отримати необхідну інформацію на веб-сторінці суду. Поряд з цим компонент "забезпечення повноти та ясності інформації", на думку опитаних, є серед пріоритетів для покращення якості роботи суду в цілому.

Сприйняття роботи працівників апарату суду. В цілому сприйняття роботи працівників апарату є позитивним і така тенденція зберігається незмінною з 2009 року. У той же час зберігає актуальність поширення уявлення, що працівники апарату не завжди однаково ставляться до відвідувачів незалежно від їхнього соціального статусу.

Дотримання термінів судового розгляду. Це найважливіший аспект з точки зору громадян покращення функціонування суду в цілому. Достатньо актуальною залишається проблема вчасності початку судових засідань (відповідно до графіку).

Сприйняття роботи судді. За цим компонентом відвідувачі надали одні з найбільш позитивні оцінки. На належному рівні сприймається те, що судді забезпечують можливість сторонам в судовому процесі обґрунтовувати свою позицію, дотримуються процедур розгляду справи. Гідно оцінюються зусилля суддів з належної підготовки до розгляду справи та демонстрація своєї обізнаності в ній.

Судове рішення. Суттєвих проблем за цим компонентом не виявлено.

Також варто зауважити, що серед опитаних відвідувачів найбільш критично налаштованими є люди старшого віку (старше 40 років) та з невисоким рівнем освіти, досвіду звернення до суду.

Ураховуючи результати опитування, виявленні тенденції та проблематику, а також беручи до уваги висловлені опитаними відвідувачами суду конкретні побажання, пропонується керівництву суду та апарату суду розглянути такі **рекомендації щодо покращення якості роботи:**

1. Проаналізувати практику планування судових засідань з метою пошуку засобів та можливостей дотримання вчасності початку засідань, зменшення випадків необґрунтованого перенесення судових слухань. Внести необхідні зміни в практику ведення журналу судових засідань.

2. Провести відповідну інформаційно-просвітницьку кампанію серед відвідувачів суду щодо існування об'єктивних обставин, які спричиняють недотримання графіку судових засідань

3. Збільшити кількість спеціально облаштованих та зручних місць для роботи відвідувачів з документами, заповнення необхідних форм, написання заяв, звернень тощо.

4. З метою уникнення ускладнень для відвідувачів в отриманні інформації про порядок платежів та здійснення таких платежів встановити спеціально обладнаний платіжний електронний термінал.

5. У партнерстві з громадськими організаціями інвалідів провести аудит доступності приміщення для людей з обмеженими фізичними можливостями та за його результатами розробити відповідний план дій покращення доступності. Розглянути можливість обладнати спільно з Івано-Франківським міським судом спеціальний зал для судових засідань, який би враховував особливості пересування відвідувачів на інвалідних візочках. Крім того, передбачити наявність інформації для використання людьми з обмеженим зором.

2.РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ В ІВАНО-ФРАНКІВСЬКОМУ МІСЬКОМУ СУДІ

Загальна інформація про суд

Суд знаходиться у центрі м. Івано-Франківськ, недалеко від залізничного вокзалу. Загальна площа суду становить 1800 кв. м. У приміщенні суду є 19 залів судових засідань. Суд забезпечений комп'ютерною мережею, сервером. Має 70 комп'ютерів та три канали доступу до мережі Інтернет та два канали для забезпечення відео-зв'язку.

В Івано-Франківському міському суді працює 18 суддів (за штатним розписом передбачено 19) та 77 працівників апарату суду (за штатним розписом передбачено 80).

За 2012 рік існує такий розподіл справ за видами та кількістю:

- адміністративні – 1922 справ перебувало у розгляді, 1678 розглянуто
- цивільні – 8464 справ перебувало у розгляді, 6255 розглянуто,
- кримінальні – 833 справ перебувало у розгляді, 577 розглянуто,
- про адміністративні правопорушення – 8132 справ перебувало у розгляді, 7970 розглянуто.

Соціально-демографічні та процесуальні характеристики учасників судового розгляду

Вік. За віком опитані відвідувачі Івано-Франківського міського суду розподіляються наступним чином: «18-25 років» - 20%; «26-39 років» - 57,5%; «40-59 років» - 20%; «60 років і старші» - 2,5%.

Стать. 45,8% опитаних становлять чоловіки; 54,2% - жінки.

Освіта. 18,3% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 6,7% - базову вищу освіту; 75% - повну вищу освіту. Таким чином, опитані відвідувачі суду є достатньо високоосвіченими та 50% з них мають вищу юридичну освіту.

Майновий статус. За майновим статусом більшість респондентів (88,3%) відносять себе до групи осіб середнього статку. 2,5% опитаних оцінюють свій майновий статус «нижче середнього», а 9,2% ідентифікують себе як бідних. Ніхто із респондентів не ідентифікує себе із заможними та багатими.

Місце проживання респондентів. 86,7% опитаних виявилися жителями міста Івано-Франківська, решта (13,3%) – жителі інших населених пунктів.

Наявність попереднього судового досвіду. Найбільшу частку серед опитаних відвідувачів Івано-Франківського міського суду (55,8%) становлять респонденти, які беруть участь у судив процесах 6 і більше разів. Ще 20% від 2 до 5 разів були учасниками судового процесу. Лише 24,2% респондентів є так званими "новачками", оскільки вони беруть участь у содовому процесі вперше.

Процесуальний статус. 57,5% респондентів представляють у суді особисто себе, 42,5% – іншу особу. Серед опитаних найбільше учасників цивільного процесу – 79,2%. Значно менше учасників інших процесів: адміністративний процес – 0,8%, кримінальний процес – 17,5%., справи про адміністративні правопорушення – 2,5%.

У 41,7% опитаних на момент проведення опитування справи знаходилися у стані розгляду. У 18,3% респондентів розгляд справи в суді ще не було розпочато, а у 40% - розгляд справи було завершено.

Обізнаність з роботою суду та суддів цілому

Аналіз відповідей респондентів засвідчує, що 73,3% опитаних загалом або цілком обізнані з роботою суду. Решта респондентів (26,7%) заявили, що вони майже не обізнані або зовсім необізнані.

2.1. УЗАГАЛЬНЮЮЧІ ОЦІНКИ ЯКОСТІ РОБОТИ СУДУ

Загальна оцінка якості роботи суду

Загальна оцінка якості роботи суду проводилася за 5-бальною шкалою (від 1-го балу – «дуже погано» до 5-ти балів – «відмінно»). *На думку респондентів роботу Івано-Франківського міського суду можна оцінити в цілому позитивно (середнє значення 3,5 бала).* Якщо порівнювати результати з 2009 та 2010 роками, то цей показник демонструє останні два опитування певну стабільність: 2009 рік – 3,3 бала, 2010 рік – 3,6 бала, 2012 рік – 3,5 бала.

Аналізуючи цей показник, варто звернути увагу на такі закономірності та тенденції. Так, респонденти віком 18-25 років більш позитивно оцінюють в цілому якість роботи суду (3,7 бала), а респонденти віком 40-59 років найбільш критичні в своїй оцінці (3,2 бала).

Респонденти з юридичною освітою є більш критичними і їх оцінка становить 3,3, а респонденти без такої більш високо оцінюють в цілому якість роботи суду – 3,7. У порівнянні з минулим опитуванням 2010 року ситуація змінилася, оскільки респонденти з юридичною освітою і без неї мали схожі оцінки.

Варто зауважити, що відвідувачі суду, які не є жителями міста Івано-Франківська, більш позитивно оцінюють якість роботи суду в цілому – 3,8 бали.

Проявляється залежність в оцінці якості роботи суду в цілому в зараженості від матеріального положення респондентів. Ті, хто себе ідентифікує себе бідним прошарком, більш критичні (2,9 бали), група респондентів "нижче середнього статку" є найбільш позитивними (4,3 бали). Також чим більший досвід опитаних відвідувачів участі у судових процесах, тим критичніше вони в своїх оцінках. Так респонденти, які брали участь у содовому процесі 6 і більше разів оцінюють якість роботи суду в цілому на 3,2 бали, а ті, хто бере участь перший раз – на 4,3 бали.

Краще оцінюють якість роботи суду в цілому респонденти, чії справи ще перебувають у процесу розгляду (3,8 бали), порівняно з тими, у кого розгляд справ завершено або ще не розпочато (3,2 бали). Така тенденція зберігається з минулих опитувань.

Зберігається тенденція, що респонденти, у яких розгляд справ завершився не на їх користь більш критичні в оцінках якості роботи суду в цілому (2 бали), ніж ті, у яких завершився розгляд на їх користь (3,5 бали). Хоча навіть оцінка останніх не є достатньо високою.

Окрім того, ті, хто вважає, що наявні матеріально-технічні ресурси не забезпечують потреби працівників суду для ефективного виконання своїх обов'язків, є й більш критичними в оцінці якості роботи суду в цілому – 3,2 бали. І ця тенденція зберігається з минулого опитування.

Очікування та реальні враження від візиту до суду

Переважає більшість опитаних відвідувачів Івано-Франківського міського суду (81,7%), оцінюючі свої враження від візиту до суду у порівнянні з очікуваними, заявили, що їх враження відповідають очікуванню, а 9,2% висловилися, що враження кращі, ніж очікували. Необхідно відзначити, що у порівнянні з минулими опитуваннями відбувається покращення показників. Зокрема, збільшилася частка тих, чийі враження від візиту до суду відповідають очікуванню (2010 рік – 65,7%, 2012 рік – 81,7%), притому, що частка тих, чийі враження є гіршими, ніж очікувалися зменшуються (2010 рік – 24,7%, 2012 рік – 9,2%) Така тенденція зберігається з часу минулого опитування.

Серед опитаних 120 респондентів виявилось 86, які відвідували Івано-Франківський міський суд протягом останніх чотирьох років. Їм пропонувалося оцінити наскільки якість роботи суду з того часу змінилася. Виявилось, що більшість респондентів (62,8%) вважають, що якість роботи суду покращилася в тій чи іншій мірі. 10,4% респонденти переконані, що якість погіршилася. Решта (22,1%) заявили, що залишилося все без змін. Такі показники підтверджують тенденцію, що із року в рік відвідувачі достойно оцінюють зусилля працівників апарату суду, суддів щодо забезпечення належної якості функціонування суду.

Також респондентам було поставлено питання відносно їх оцінки того, наскільки вони відчули певні зміни в організації роботи цього суду після запровадження автоматизованої системи діловодства. Виявилось, що 37,5% відчули позитивні зміни, 15,8% не відчули таких змін. Лише два респонденти зазначили, що відчули негативні зміни.

1.2. ОЦІНКА ЯКОСТІ ЗА ОКРЕМИМИ ВИМІРАМИ

Доступність суду

Доступність Івано-Франківського міського суду оцінювалася за результатами відповідей респондентів на декілька запитань, які стосуються територіальної доступності, облаштування прилеглої території, організації пропускного режиму, графіка роботи апарату суду і т.п (див. рис. 2.1).

Респондентам пропонувалося погодитися з певними твердженнями. Відповіді були трансформовані в 5-ти бальну шкалу оцінювання, де 1 бал – «цілком ні»; 2 бала – «скоріше ні»; 3 бала – «більш-менш»; 4 бала – «скоріше так»; 5 балів – «цілком так».



Рис. 2.1. Результати оцінювання за виміром «доступність суду»

Дані, представлені на рис. 2.1, надають можливість зробити висновок, що в цілому доступність суду оцінюється позитивно (3,84) бали. Основні висновки за результатами аналізу показників є такими:

- респонденти не відчувають особливих проблем із знаходженням приміщення суду. Так, майже всі респонденти (99,2%) зазначили, що вони легко знайшли будівлю суду. І це прогнозовано, оскільки воно знаходиться в доволі людному місці та його легко впізнати як приміщення суду;
- для абсолютної більшості опитаних (71,7%) діставатися громадським транспортом до будівлі суду зручно;
- 32,3% респондентів вказали, що, на їх погляд, припаркувати автомобіль біля будівлі суду достатньо зручно. Хоча в той же час 33,3% не в повній мірі погоджуються з тим, що приплакувати автомобіль зручно.
- не відчувають ніяких проблем респонденти з потраплянням до приміщення суду, проходячи через пост охорони. Про це заявило 95% опитаних відвідувачів. Працівники охоронної служби, на їх думку, не чинять ніяких недозволених перешкод;
- однозначно негативно респонденти оцінюють пристосованість приміщення суду до потреб людей з обмеженими можливостями. Так, майже 76,7% з них зазначили, що люди з цієї соціальної категорії не можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду. Протилежної думки лише 10,8% опитаних. Разом з тим візуальний огляд будівлі засвідчив, що на вході знаходиться відповідна інформаційна

табличка та кнопка виклику працівника суду для надання допомоги відвідувачам з обмеженими фізичними можливостями в пересуванні;

- неоднозначні респонденти в оцінці того, наскільки завжди можна додзвонитися і отримати в суді всю потрібну інформацію. Лише 18,3% погодилися з тим, що це вдавалося їм завжди. Примітним є той факт, що половина опитаних (52,5%) не надали відповіді на це питання. Необхідно зазначити, що суд обладнаний застарілою АТС, яка не в змозі адекватно і надійно забезпечувати якісний телефонний зв'язок. Тому відвідувачі суду обмежені в своїх можливостях використовувати телефонний заявок для отримання оперативної інформації в суді;
- респонденти в цілому позитивно оцінюють графік роботи канцелярії суду (4,2 бала), який дозволяє більшості (76,7% від кількості опитаних) вчасно та безперешкодно вирішувати справи в суді;
- цікавим виглядає той факт, що на питання "чи могли би Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) у разі необхідності?" надали відповіді лише 50 респондентів із 120 опитаних (тобто лише 41,7%). З них 39 (або 78%) дали стверджувальну відповідь. Тож адекватно оцінити доступність адвокатських послуг для відвідувачів Івано-Франківського міського суду, на жаль, неможливо.

Порівнюючи результати опитування 2012 року з попередніми (2009 та 2010 року), можна констатувати, що:

- незмінними залишаються позитивні показники оцінювання за виміром "чи легко знайти будівлю суду" (2009 рік – 4,4; 2010 рік – 4,8; 2012 рік – 4,9) та "зручність діставатися до будівлі суду громадським транспортом" (2009 рік – 4,8; 2010 рік – 4,4; 2012 рік – 4,4);
- зберігається негативна тенденція в оцінці респондентів пристосованості приміщення суду до потреб людей з обмеженими можливостями (2009 рік – 3,1; 2010 рік – 2,5; 2012 рік – 1,9). При чому з кожним опитуванням відвідувачі суду все більш критичні в своїх оцінках;
- значно покращився показник рівня задоволеності відвідувачів суду графіком роботи канцелярії суду (2009 рік – 3,7; 2010 рік – 3,2; 2012 рік – 4,1);
- фіксується покращення рівня оцінки респондентами своєї можливості дозволити собі витрати на послуги адвоката у разі необхідності (2009 рік – 2,6; 2010 рік – 3,1; 2012 рік – 3,8).

Зручність та комфортність перебування у суді

Зручність та комфортність перебування в Івано-Франківському міському суді оцінювалась за відповідями на питання "Чи є характерним для приміщення суду достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання, вільний доступ до побутових приміщень (туалетів), чистота та прибраність приміщень, достатність освітлення? Отримані відповіді оцінювалися за 5 бальною шкалою, де 1 бал означає «цілком ні», а 5 балів – «цілком так».

Як видно з даних рис. 2.2, оцінки респондентами цього параметру якості роботи суду є достатньо позитивними. Загальна оцінка становить – 3,82.

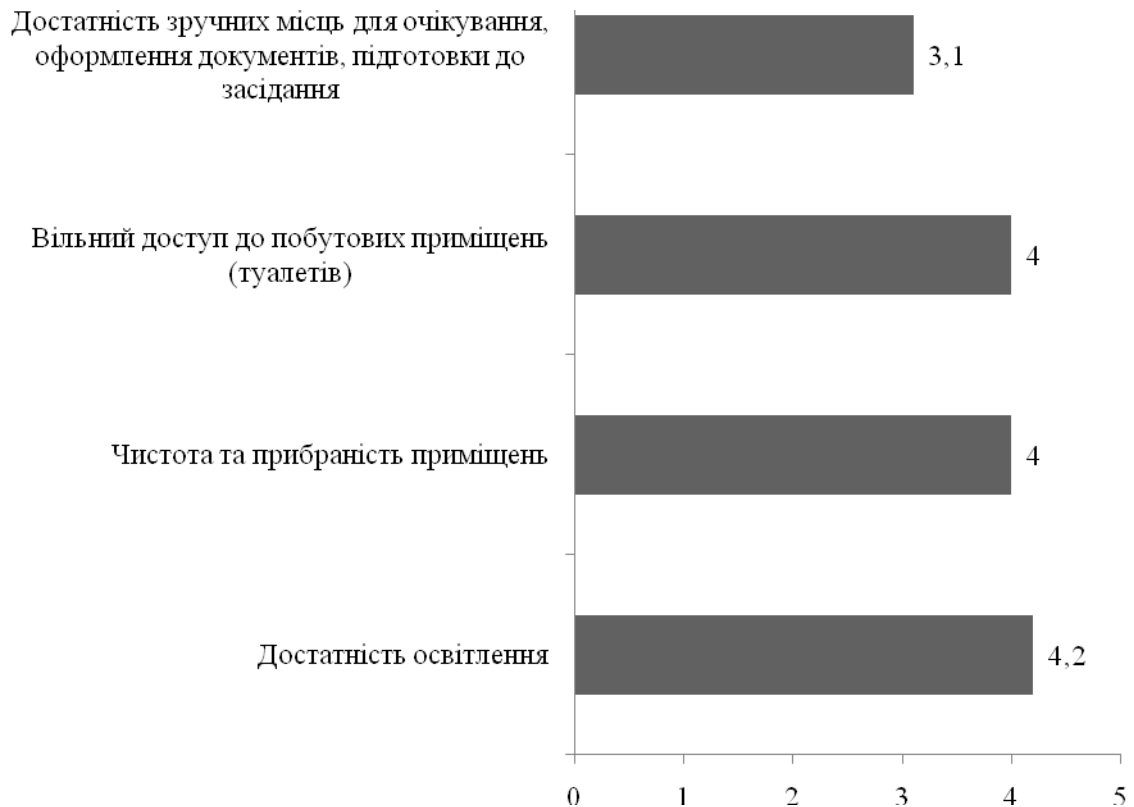


Рис. 2.2. Результати оцінювання за виміром "зручність та комфортність перебування в суді"

Аналіз отриманих даних дає підстави зробити такі висновки:

- 41,7% опитаних респондентів цілком погодилися або скоріше погодилися з тим, що в приміщенні достатньо зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання. При цьому 35% не погоджуються з цим;
- 73,3% опитаних погоджуються в тій чи іншій мірі з тим, що в приміщенні суду забезпечено вільний доступ до побутових приміщень (туалетів);
- 74,2% респондентів зазначають, що для приміщення суду є характерним чистота та прибраність;
- для більшості опитаних відвідувачів (77,5%) освітленість приміщення суду є достатньою.

Якщо співставити дані трьох опитувань протягом 2009-2012 років, то можна зробити загальний висновок, що тенденція в оцінках залишається позитивною. При цьому необхідно зазначити, що:

- стабільно дещо критичною залишається оцінка за параметром "достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідань" (2009 рік – 3,1; 2010 рік – 3,1; 2012 рік – 3,1). При цьому варто зазначити, що на першому поверсі суду, де зосереджується найбільша кількість відвідувачів, зроблено відповідний ремонт;
- незмінною є позитивна оцінка чистоти та прибраності приміщення суду (2009 рік – 4,2; 2010 рік – 4,1; 2012 рік – 4). Хоча й спостерігається її невелике зниження;

Повнота та ясність інформації

Респонденти оцінювали зручність розташування у приміщенні суду інформаційних стендів, а також рівень свого задоволення наявною в суді інформацією щодо: 1) розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень; 2) правил допуску в суд та перебування в ньому; 3) справ, що призначені до розгляду; 4) зразків документів (заяв, клопотань тощо); 5) порядку сплати судових зборів та мита, реквізитів та розмірів платежів. Крім того оцінювалася повнота та ясність інформації на офіційній веб-сторінці суду. Результати оцінювання представлені на рисунку 2.3. Вони засвідчують, що загальна оцінка за цим виміром якості роботи суду становить 4,17.

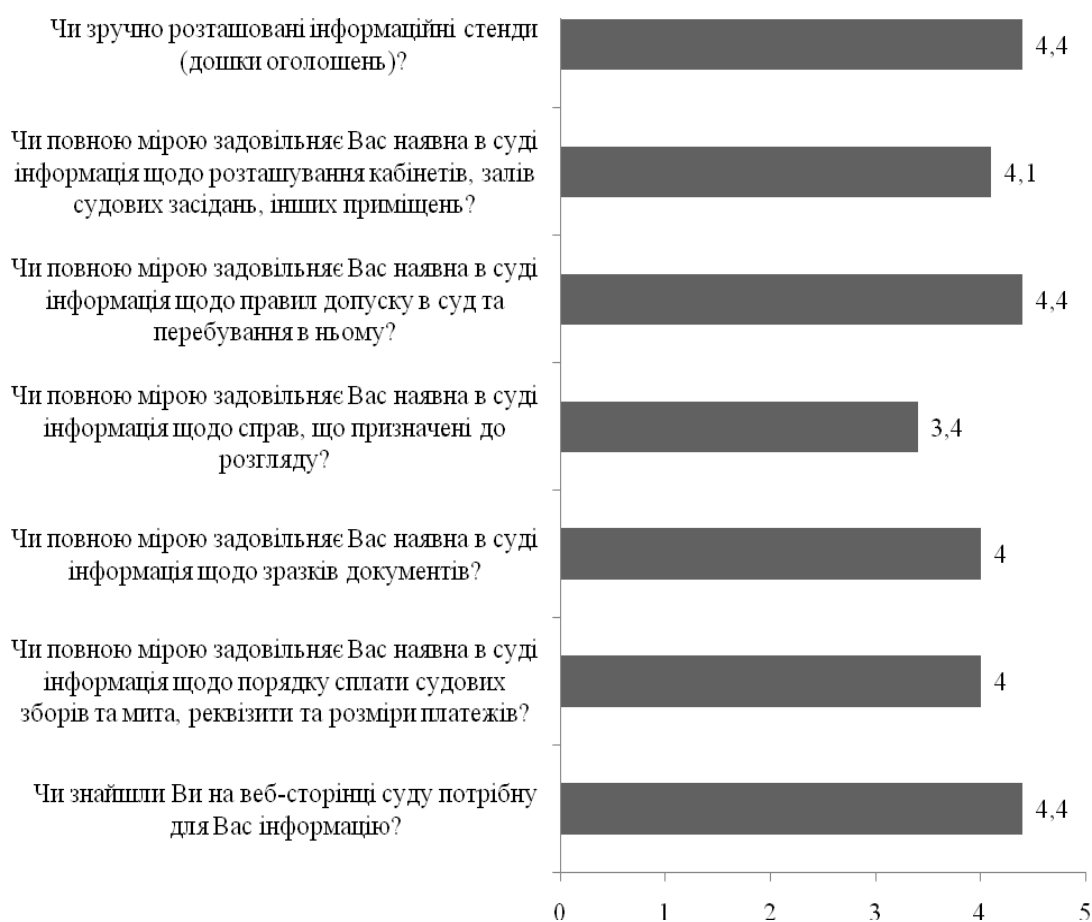


Рис. 2.3. Результати оцінювання за виміром "повнота, доступність та ясність інформації"

Як свідчать отримані дані, респонденти в цілому задоволені повнотою та ясністю інформації по всім пунктам:

- на думку майже всіх респондентів (86,7%) інформаційні стенди (дошки оголошень) розташовані достатньо зручно;

- біля 76,7% опитаних заявили, що вони в тій чи іншій мірі задоволені наявною в суді інформацією щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень;
- 90,8% опитаних заявили, що вони в тій чи іншій мірі задоволені наявною в суді інформацією щодо правил допуску в суд та перебування в ньому;
- інформування відвідувачів про справи, що призначення до розгляду, забезпечено на належному рівні. Про це свідчить, що 72,5% респондентів повністю задоволені;
- про свою задоволеність наявною в суді інформацією щодо зразків документів (заяв, клопотань, тощо) зазначили 66,7% респондентів. Протилежної думки 6,7% опитаних. У той же час чверть опитаних вагається в своїх однозначних оцінках;
- більшість респондентів (69,2%) не відчувають проблем з отриманням інформації щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів;
- серед респондентів 59,1% тих, хто користувався офіційною веб-сторінкою Івано-Франківського міського суду;
- 91,5% таких користувачів відзначили, що на цій веб-сторінці вони знайшли потрібну для них інформацію.

Порівнюючи результати опитування 2012 року з попередніми (2009 та 2010 року), необхідно відзначити, що оцінки покращилися:

- респонденти стали краще оцінювати зручність розташування інформаційних стендів (2009 рік – 3,9; 2010 рік – 4,1; 2012 рік – 4,4);
- зростає рівень задоволеності щодо наявності в суді інформації про розташування кабінетів, залів судових засідань (2009 рік – 4,1; 2010 рік – 3,9; 2012 рік – 4,1), про правила допуску в суд та перебування в ньому (2009 рік – 4,3; 2010 рік – 4,1; 2012 рік – 4,2); про справи, що призначаються до розгляду (2009 рік – 3,9; 2010 рік – 3,9; 2012 рік – 4,1), про зразки документів (2009 рік – 3,8; 2010 рік – 3,9; 2012 рік – 4,0), про порядок сплати судових зборів, реквізити та розміри платежів (2009 рік – 3,9; 2010 рік – 3,9; 2012 рік – 4,0).

Відчутні позитивні зміни спостерігаються в рівні задоволеності відвідувачів суду можливістю отримати необхідну інформацію на веб-сторінці суду. Тут показник зріс від 3,6 бала у 2009 році до 4,4 бала у 2012 році. Крім цього, у приміщенні суду забезпечено WiFi доступ до мережі Інтернет.

Сприйняття роботи працівників апарату суду

Респондентам було запропоновано підтвердити або заперечити наявність певних рис характеру, які працівники апарату суду проявили при спілкуванні із ними, а також оцінити наскільки такі працівники старанно працювали та не допускалися помилок, які б призводили до переробки документів чи порушення строків. Отримані результати у вигляді відповідних показників наведені на рис. 2.4. Узагальнені оцінка за цим виміром якості роботи суду становить 4,08 бали.

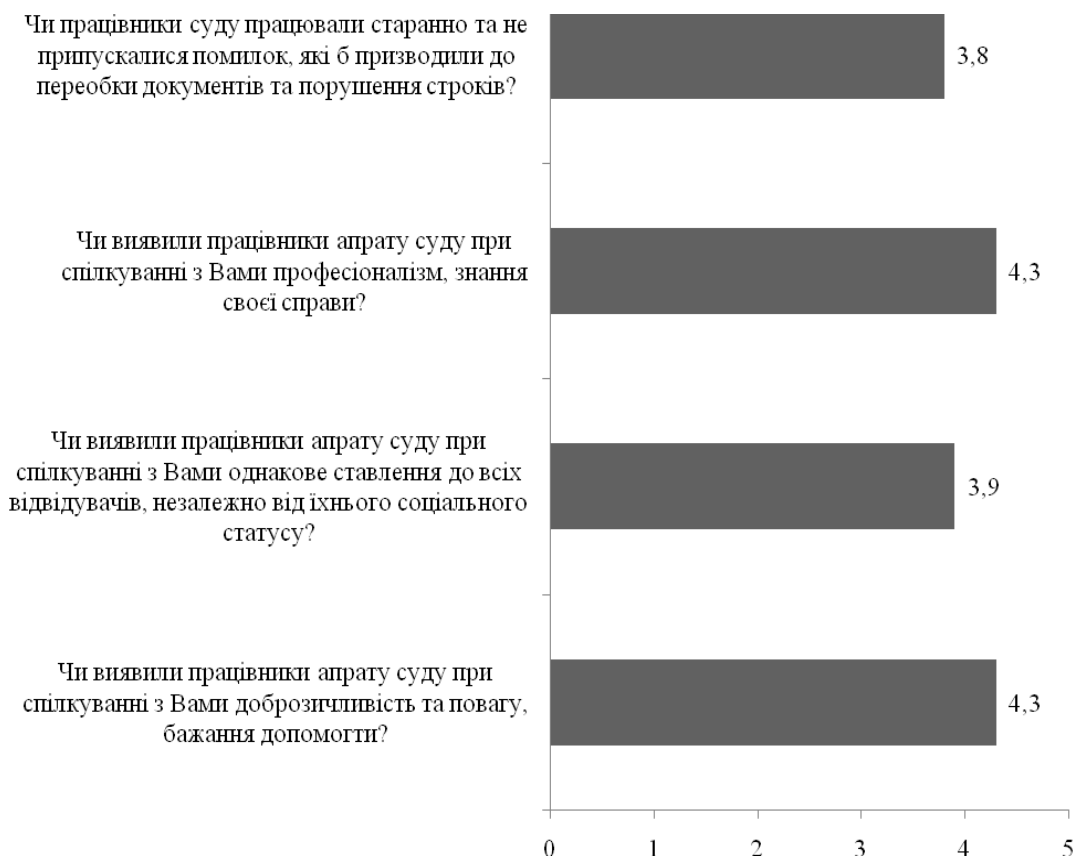


Рис. 1.4. Результати оцінювання за виміром "сприйняття роботи працівників апарату суду"

На підставі отриманих даних можемо зробити такі висновки за окремими компонентами:

- серед опитаних відвідувачів 66,7% погодилися з тим, що працівники суду працювали старанно та не припускалися помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків. Поряд з цим 15,8% опитаних дотримуються протилежної думки;
- з точки зору комунікаційної складової у стосунках між працівниками апарату та відвідувачами, то варто зауважити, що значна частка респондентів (84,2%) відзначає доброзичливість та повагу, бажання допомогти з боку працівників апарату, а професіоналізм працівників апарату відзначають 78,3% респондентів;
- достатньо велика кількість респондентів (60%) погоджується з тим, що працівники апарату суду однаково ставляться до всіх відвідувачів, незалежно від їхнього соціального статусу. У той же час 12,5% опитаних заявила, що такого не помічають і дотримуються протилежного, а 14,2% так і не змогли визначитися зі своєю оцінкою.

У порівнянні результатів опитування 2012 року з попередніми (2009 та 2010 року) оцінка сприйняття відвідувачами суду роботи працівників апарату суду має певну динаміку. Так відбулося зменшення оцінки щодо старанності

працівників апарату суду (2009 рік – 4,2; 2010 рік – 4,2; 2012 рік – 3,8). За рештою параметрів оцінки покращилися незначно або збереглися на тому ж рівні

Дотримання термінів судового розгляду

Дотримання термінів судового розгляду є важливим індикатором, який впливає на оцінку якості роботи суду в цілому, та оцінювався за показниками, представленими на рис. 2.5:

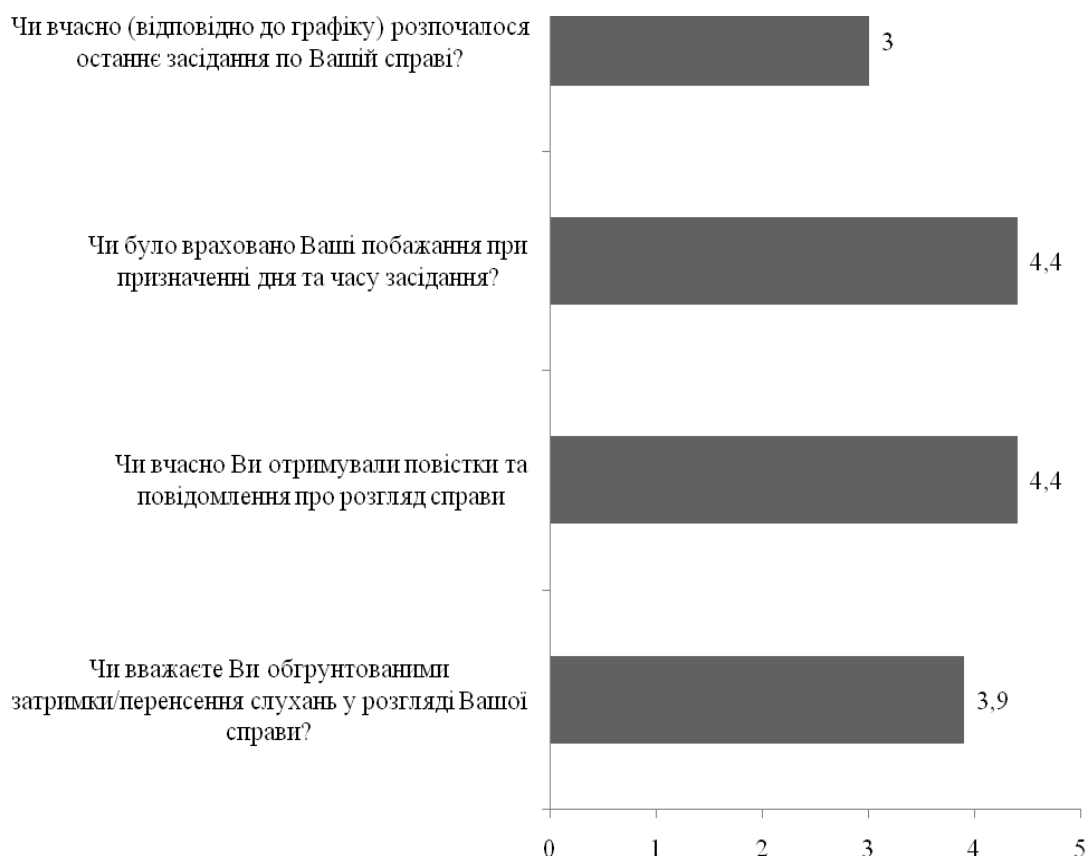


Рис. 2.5. Результати оцінювання за виміром «дотримання термінів судового розгляду»

Представлені дані дозволяють зробити висновок про середній рівень задоволеності відвідувачів (3,92 бали) дотриманням термінів судового розгляду в Івано-Франківському міському суді. Оцінювали даний аспект роботи суду лише респонденти, у яких справа розглядається або ж розгляд справи завершено (81,7% від загальної кількості опитаних відвідувачів). Основні висновки за результатами аналізу показників є такими:

- найбільше незадоволення викликає невчасність початку судових засідань (3 бала). Третина опитаних вказали на цю проблему. Поряд з цим 37,5% вказали на вчасність початку засідань, в яких вони брали участь;

- поряд з невдоволеністю недотриманням графіку початку судових засідань 67,3% опитаних все ж таки погоджуються з тим, що затримка та перенесення слухань у їх справах були обґрунтованими;
- достатньо високо оцінюється респондентами компонент врахування побажань учасників процесу при призначенні дня та часу засідань. Позитивну оцінку надали 89,8% опитаних, чії справи розглядаються або ж розгляд справ завершено;
- значна частина респондентів (90,8%) вказали на те, що вони отримували повістки та повідомлення про розгляд справи вчасно

Треба зазначити, що результати останніх трьох опитувань засвідчують, що відбулося певне погіршення в показнику рівня задоволеності дотриманням термінів початку засідань суду (2009 рік – 3,1; 2010 рік – 3,2; 2012 рік – 3). Також з року в рік зростає серед опитаних відвідувачів розуміння обґрунтованості затримки або перенесення слухань у розгляді їх справ (2009 рік – 3,5; 2010 рік – 3,8; 2012 рік – 3,9).

Сприйняття роботи суддів

Сприйняття роботи суддів оцінювалося на підставі результатів відповідей респондентів на питання, які представлені на рис 2.6. Загальна оцінка за цим виміром якості роботи суду становить 4,40 бали

Аналіз опитаних відповідей респондентів, чії справи вже розглянуто або перебувають в стані розгляду (81,7% від загальної кількості опитаних) дає можливість дійти до таких висновків:

- учасниками судових засідань особливо позитивно сприймається те, що судді надають можливість обґрунтовувати їм свою позицію. 92,9% опитаних погодилися з тим, що це було характерно для суддів;
- коректність, доброзичливість, ввічливість були характерними для суддів в тій чи іншій мірі, на думку 74,2% опитаних відвідувачів;
- на думку 83,7% опитаних судді демонструють належну підготовку до справи та знання справи. Хоча в цілому оцінка за цим параметром найменша порівняно з іншими параметрами в межах критерію;
- 86,7% в тій чи іншій мірі погоджуються з тим, що судді демонструють неупередженість та незалежність (не піддаються зовнішньому тиску).

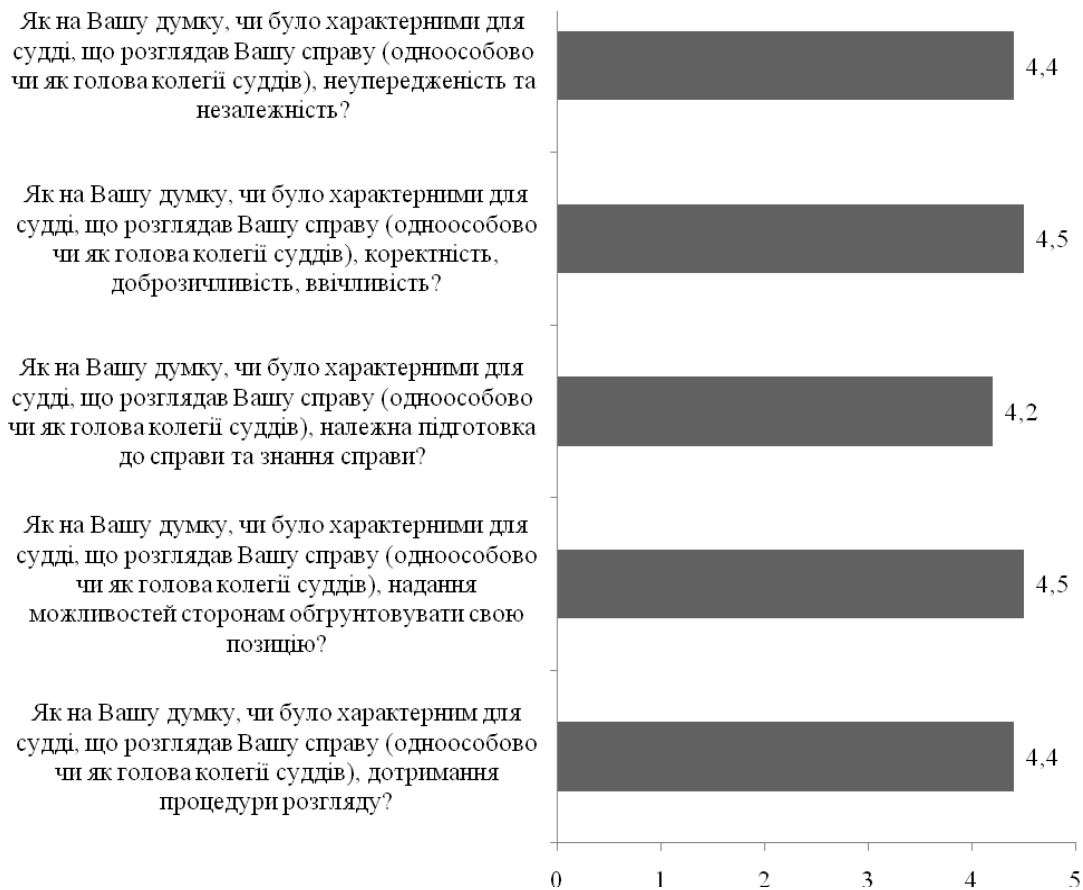


Рис. 2.6. Результати оцінювання за виміром "сприйняття роботи суддів "

Якщо порівнювати дані трьох опитувань протягом 2009-2012 років, то можна констатувати, що спостерігається загальна позитивна тенденція в оцінках відвідувачів суду. Зокрема, покращилася ситуація з прийняття того, що для суддів є характерним належна підготовка до справи та знання справи (2009 рік – 3,9; 2010 рік – 4,0; 2012 рік – 4,2). Також зберігається позитивний рівень оцінки за показниками "надання суддею можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію" (2009 рік – 4,6; 2010 рік – 4,7; 2012 рік – 4,5), "дотримання суддею процедури розгляду" (2009 рік – 4,4; 2010 рік – 4,4; 2012 рік – 4,4). Сприйняття респондентами того, що судді демонструють неупередженість та незалежність, також є на належному рівні три опитування поспіль (2009 рік – 4,4; 2010 рік – 4,2; 2012 рік – 4,4).

Якість судового рішення

Якість судових рішень оцінювалися тими респондентами, розгляд справ яких вже завершився (винесено рішення). Таких серед опитаних було 48 (40%), з яких у дев'ятьох рішення були не на їх користь. Лише сім респондентів планує оскаржувати рішення по своїй справі. Примітним є той факт, що з 33 респондентів, які отримали тексти рішень по їх справі, 21 так і не відповів на питання чи вчасно було його отримано. У той же час серед всієї кількості респондентів звучали досить часто пропозиції дотримуватися термінів видачі судових рішень. Серед одних із причин порушення таких термінів може бути те, що через введення тривалої процедури підготовки та реєстрації у відповідній комп'ютерній програмі ДЗС, а також набрання чинності судового рішення. Також

17 респондентів із тих, хто судові рішення отримав, не змогли визначитися чи він було воно викладене легкою, доступною для розуміння мовою. Третина тих респондентів, які отримали повний текст рішення по своїй справі, зазначили, що воно, на їх думку, досить добре обгрунтоване. Нарікання на те, що рішення викладене важкою, недоступною для розуміння мовою, висловлено лише один відвідувач

2.3. ПРОПОЗИЦІЇ РЕСПОНДЕНТІВ ЩОДО ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ РОБОТИ СУДУ

З метою визначення основних напрямів покращення роботи Івано-Франківського міського суду респондентам було запропоновано визначити виміри якості, які слід покращувати в першу чергу. При цьому було запропоновано 6-бальну шкалу оцінювання, де 1 бал – це найбільш важливий вимір якості (який слід покращувати в першу чергу), а 6 балів – найменш важливий вимір якості.

На рис. 2.7 представлені результати, з яких видно, що на думку респондентів, в першу чергу, необхідно дбати про дотримання термінів судового розгляду (1 місце в рейтингу), зручність та комфортність перебування у відвідувачів у приміщенні суду (2 місце в рейтингу). При цьому питання забезпечення доступності суду не є пріоритетними в контексті покращення якості роботи суду в цілому.

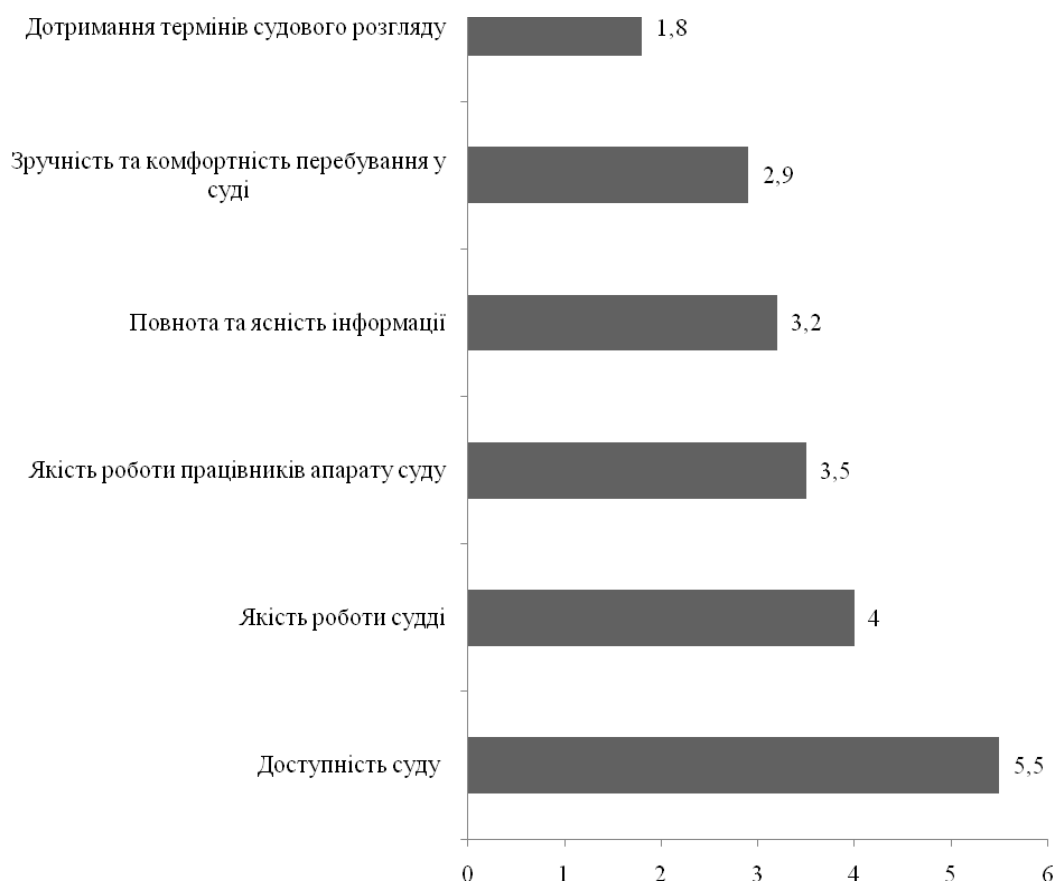


Рис. 2.7. Коли мова йде про підвищення якості роботи суду, то який вимір слід покращувати в першу чергу?

59 опитаних респондентів внесли свої пропозиції щодо покращення роботи суду. У контексті дотримання термінів судового розгляду доволі часто респонденти вносили пропозиції збільшити кількість суддів та зменшити навантаження на одного суддю, дотримуватися термінів судового розгляду. Також респонденти звертають увагу на необхідність забезпечення вчасності видачі рішень. Таких пропозицій надійшло від майже половини тих, хто зголосився відповісти на таке прохання.

Оскільки зручність та комфортність перебування в суді виявилися серед пріоритетів, то від відвідувачів надійшли пропозиції щодо збільшення кількості місць (стілців, столів) для оформлення документів, передбачити обладнання кімнати для роботи адвокатів, зробити ремонт на першому поверсі, збільшити шрифти текстів на стендах, забезпечити туалетні кімнати милом та папером.

Поодинокими були пропозиції щодо облаштування пандусів, забезпечення можливості оплати судових зборів в приміщенні суду через термінали.

2.4. ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

Результати опитування відвідувачів Івано-Франківського міського суду засвідчують, що якість функціонування суду за окремими аспектами перебуває на доброму (належному) рівні. Водночас є певні проблеми за окремими компонентами:

Доступність суду. Відвідувачі суду визнають, що приміщення, в якому він розташований, є в цілому доступне. У той же час існує серйозна проблема з доступністю для людей з обмеженими фізичними можливостями. Також спостерігається певне незадоволення відвідувачів тим, що не завжди їм вдається дозвонитися до суду та отримати необхідну інформацію телефоном.

Зручність і комфортність перебування в суді. Цей компонент оцінено найнижче серед інших компонентів. Не дивлячись на позитивну оцінку якості роботи суду за цим компонентом, все ж таки спостерігається значне невдоволення щодо недостатньої кількості зручних та обладнаних місць для роботи з документами. Також відвідувачі звертають увагу на необхідність проведення ремонту першого поверху суду.

Повнота та ясність інформації. Респонденти достойно оцінюють зусилля суду щодо забезпечення повноти та ясності інформації, яка розміщується в приміщенні та на веб-сторінці. За всіма складовими цього компоненту спостерігається позитивна динаміка в оцінках. Значно покращився рівень задоволеності можливістю отримати необхідну інформацію на веб-сторінці суду.

Сприйняття роботи працівників апарату суду. В цілому сприйняття роботи працівників апарату є позитивним. У той же час актуальним залишається необхідність дотримання термінів видачі судових рішень, зменшення з боку працівників апарату кількості випадків, коли їх дії призводили до перероблення документів та порушення строків.

Дотримання термінів судового розгляду. Це найважливіший аспект з точки зору громадян покращення функціонування суду в цілому. Достатньо актуальною залишається проблема вчасності початку судових засідань (відповідно до графіку).

Сприйняття роботи судді. За цим компонентом відвідувачі надали одні з найбільш позитивні оцінки. На належному рівні сприймається те, що судді забезпечують можливість сторонам в судовому процесі обґрунтувати свою позицію, дотримуються процедур розгляду справи. Гідно оцінюються зусилля

суддів з належної підготовки до розгляду справи та демонстрація своєї обізнаності в ній.

Судове рішення. Суттєвих проблем за цим компонентом не виявлено.

Ураховуючи результати опитування, виявленні тенденції та проблематику, а також беручи до уваги висловлені опитаними відвідувачами суду конкретні побажання, пропонується керівництву суду та апарату суду розглянути такі **рекомендації щодо покращення якості роботи:**

1. Проаналізувати практику планування судових засідань з метою пошуку засобів та можливостей дотримання вчасності початку засідань.

2. Провести аудит процесу видачі судових рішень з тим, щоб встановити найбільш проблемні місця, які спричиняють порушення термінів видачі таких документів відвідувачам.

3. Збільшити кількість спеціально облаштованих та зручних місць для роботи відвідувачів з документами, заповнення необхідних форм, написання заяв, звернень тощо.

4. З метою уникнення ускладнень для відвідувачів в отриманні інформації про порядок платежів та здійснення таких платежів встановити спеціально обладнаний платіжний електронний термінал.

5. У партнерстві з громадськими організаціями інвалідів провести аудит доступності приміщення для людей з обмеженими фізичними можливостями та за його результатами розробити відповідний план дій покращення доступності. Спільно з Апеляційним судом Івано-Франківської області розглянути можливість обладнання на першому поверсі будівлі окремого залу судових засідань, який би був пристосований до потреб людей з обмеженими можливостями в пересуванні.

**ОДНОМІРНИЙ РОЗПОДІЛ РЕЗУЛЬТАТІВ ОПИТУВАННЯ
АПЕЛЯЦІЙНИЙ СУД ІВАНО-ФРАНКІВСЬКОЇ ОБЛАСТ**

БЛОК 1. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РЕСПОНДЕНТА**1. Вік**

Вікова група	Кількість респондентів, N=120	Відсоток
18 – 25 років	19	15,8
26 – 39 років	66	55
40 – 59 років	28	23,3
60 років і старше	7	5,8

2. Рівень освіти:

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=120	Відсоток
Середня та неповна середня	12	10
Базова вища	16	13,3
Повна вища	92	76,7
Інше (вказіть)	0	0

3. Ваша стать:

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=120	Відсоток
Чоловіча	79	65,8
Жіноча	41	34,2

4. Наявність вищої юридичної освіти

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=120	Відсоток
Так	71	59,2
Ні	49	40,8

5. Де Ви проживаєте:

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=120	Відсоток
У населеному пункті, де розташований цей суд	60	50
В іншому населеному пункті	60	50

6. У суді Ви представляєте:

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=120	Відсоток
Особисто себе	55	45,8
Іншу особу	65	54,2
Інше	0	0

7. Ви вважаєте себе:

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=120	Відсоток
Бідним	7	5,8
Нижче середнього статку	13	10,8
Середнього статку	100	83,3
Заможним	0	0
Багатим	0	0
КН	0	0

8. Як часто Ви були учасником судового процесу:

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=120	Відсоток
Це мій перший судовий процес	5	4,2
2-5 разів	34	28,3
6 разів і більше	81	67,5

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

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=120	Відсоток
Цивільний процес	77	64,2
Кримінальний процес	40	33,3
Господарський процес	0	0
Адміністративний процес	3	2,5
Справа про адміністративні правопорушення	0	0

10. На якій стадії розгляду знаходиться Ваша справа?

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=120	Відсоток
Розгляд справи ще не розпочато	15	12,5
Справа знаходиться у процесі розгляду	60	50
Розгляд справи завершено (винесено рішення)	45	37,5
Інше (вказіть)	0	0

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

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=120	Відсоток
Цілком обізнаний	67	55,8
Загалом обізнаний	42	35,0
Майже не обізнаний	11	9,2
Зовсім не обізнаний	0	0
КН	0	0

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

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=120	Відсоток
1 (дуже погано)	2	1,7
2 (погано)	4	3,33
3 (середньо)	5	4,2
4 (добре)	63	52,5
5 (відмінно)	46	38,3
КН	0	0

БЛОК 2. ОСНОВНА ЧАСТИНА – ОЦІНЮВАННЯ ЗА ВИМІРАМИ ЯКОСТІ

Будь ласка, оцініть наскільки Ви погоджуєтесь з наступними твердженнями:

№ питання	Твердження	1 - цілком ні	2 - скоріше ні	3 – більш–менш (варіант : і так і ні)	4 – скоріше так	5 – цілком так	9 - КН	N	
Доступність суду									
13.1	Чи було Вам легко знайти будівлю суду?	1	0	1	4	114	0	120	
13.2	Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом?	2	2	3	20	80	13	120	
13.3	Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду	3	4	23	22	26	42	120	
14.	Чи зазнавали Ви певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони?	Так - 2 Ні - 118							120
15.	Як ви вважаєте, чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду?	67	38	4	6	5	0	120	

№ питання	Твердження	1 - цілком ні	2 - скоріше ні	3 – більш–менш (варіант : і так і ні)	4 – скоріше так	5 – цілком так	9 - КН	N
16.	Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію телефоном?	1	1	12	16	44	46	120
17.	Чи дозволив графік роботи канцелярії суду вчасно та безперешкодно вирішувати Ваші справи у суді (подати позов, ознайомитися з матеріалами, отримати рішення, ухвалу, вирок та ін.)?	3	5	14	44	54	0	120
18.	Чи могли би Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) у разі необхідності?	0	2	1	10	5	102	120
Зручність і комфортність перебування в суді								
<i>Чи є характерним для приміщення суду наступне:</i>								
19.	- достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання?	12	14	40	36	18	0	120
20.	- вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)?	4	2	10	23	81	0	120
21.	- чистота та прибраність приміщень?	1	0	3	17	99	0	120
22.	- достатність освітлення?	3	2	4	19	92	0	120
Повнота та ясність інформації								
23.	Чи зручно розташовані інформаційні стенди (дошки об'яв)?	1	0	5	26	88	0	120

№ питання	Твердження	1 - цілком ні	2 - скоріше ні	3 – більш–менш (варіант : і так і ні)	4 – скоріше так	5 – цілком так	9 - КН	N
<i>Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо:</i>								
24.	– Розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень	2	3	5	28	82	0	120
25.	– Правил допуску в суд та перебування в ньому	1	0	3	19	97	0	120
26.	– Справ, що призначені до розгляду	1	1	3	11	104	0	120
27.	– Зразки документів (заяв, клопотань, тощо)	1	0	5	14	100	0	120
28.	– Порядок сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів	0	0	7	21	92	0	120
29.	Чи користувалися Ви сторінкою суду у мережі Інтернет?	Так - 70			Ні -50			120
30.	Чи знайшли Ви на сторінці суду потрібну для Вас інформацію?	0	2	0	25	43	0	120
Сприйняття роботи працівників апарату суду								
31.	Чи працівники суду працювали старанно та не припускалися помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків?	5	1	8	18	88	0	120
<i>Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами такі риси:</i>								
32.	– Доброзичливість та повага, бажання допомогти	3	1	6	20	90	0	120
33.	– Однакове ставлення до всіх відвідувачів, незалежно від їхнього соціального статусу	12	3	7	32	63	0	120

№ питання	Твердження	1 - цілком ні	2 - скоріше ні	3 - більш-менш (варіант : і так і ні)	4 – скоріше так	5 – цілком так	9 - КН	N
34.	– Професіоналізм, знання своєї справи	1	0	3	40	76	0	120
Дотримання термінів судового розгляду								
35.	Чи вчасно (відповідно до графіку) розпочалося останнє засідання по вашій справі?	19	13	31	28	14	0	105
36.	Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання?	7	0	2	14	70	12	105
37.	Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи?	3	0	2	15	85	0	105
38.	Чи вважаєте Ви обґрунтованими затримки/перенесення слухань у розгляді Вашої справи?	8	0	6	41	50	0	105
Сприйняття роботи судді								
<i>Як на Вашу думку, чи було характерним для судді, що розглядав Вашу справу (одноособово чи як голова колегії суддів), наступне:</i>								
39.	- неупередженість та незалежність (суддя не піддався зовнішньому тиску, якщо такий був)	5	1	3	12	84	0	105
40.	- коректність, доброзичливість, ввічливість	2	2	1	16	84	0	105
41.	- належна підготовка до справи та знання справи	1	0	5	19	80	0	105
42.	- надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію	1	0	0	9	95	0	105
43.	- дотримання процедури розгляду	1	0	0	9	95	0	105

Судове рішення (якщо розгляд справи завершено):

	Запитання	ТАК - 1	НІ - 2	КН - 9	N
44.	Чи рішення по вашій справі було на Вашу користь?	40	4	1	45
45.	Чи плануєте Ви оскаржувати рішення по Вашій справі?	1	43	1	45
46.	Чи отримали Ви повний текст рішення по Вашій справі?	26	18	1	45
47.	Чи вчасно Ви отримали повний текст рішення по Вашій справі?	5		21	22

Якщо Вам вдалося ознайомитися з тестом рішення, будь ласка, надайте відповіді на наступні запитання, використовуючи 5-ти бальну шкалу

№ питання	Твердження	1 - цілком ні	2 - скоріше ні	3 - більш-менш (варіант : і так і ні)	4 – скоріше так	5 – цілком так	9 - КН	N
48.	Чи було рішення викладено легкою, доступною для розуміння мовою?	0	0	0	2	15	9	26
49.	На Вашу думку, чи було рішення по вашій справі добре обґрунтованим?	0	0	1	1	15	9	26

	<i>Вкажіть загальну кількість:</i>	Кількість
50.	- судових засідань, що відбулися по вашій справі	3,52
51.	- судових засідань, що не відбулися через неналежну організацію роботи суду	5
52.	- Візитів до суду, що не були пов'язані з участю в судових засіданнях	1,81

Блок 3. Зміни та рекомендації

53. Коли мова йде про підвищення якості роботи суду, на Вашу думку, які виміри якості, слід покращувати в першу чергу? Проставте в порядку важливості для Вас сім вимірів якості за ступенем важливості для вас. 1 – найбільш важливий вимір якості (слід покращувати в першу чергу), 7 – найменш важливий вимір якості.

Вимір якості	Ранг
Доступність суду	5,28
Зручність та комфортність перебування у суді	2,41
Повнота та ясність інформації	3,55
Дотримання термінів судового розгляду	1,73
Якість роботи працівників апарату суду	3,71
Якість роботи судді	4,33

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

- Збільшити кількість суддів.
- Дотримуватись часу призначеного засідання
- Вчасно видавати рішення, не затягувати судовий процес
- Збільшити кількість суддів для пришвидшення розгляду справ
- Зробити ліфт для інвалідів.
- Зробити ліфт, належне місце для паркування авто, місце для очікування.
- Мало суддів, мало столів для оформлення документів, довго чекати рішення суду
- Збільшити суддівський штат та збільшити кількість місць для очікування.
- Вчасно видавати рішення
- Чітко дотримуватись графіку розгляду справ.
- Вчасно видавати рішення, збільшити кількість суддів
- Вчасно видавати рішення
- Збільшити кількість суддів
- Збільшити кількість суддів.
- Дотримання термінів судового розгляду
- Дотримання термінів, не затягування суду
- Забезпечити відвідувачів столами або кабінетами для оформлення документів
- Забезпечити зручність перебування у суді. Контролювати вчасність розгляду справи в призначений час.
- Збільшити площу приміщень, кількість залів
- Дотримуватись графіку розгляду справ.
- Збільшити кількість суддів для зменшення їх навантаження.
- Запровадження електронного підпису.
- Недостатньо місць для сидіння та оформлення матеріалів
- вчасно видавати рішення
- Вчасно видавати рішення, розглядати швидше справи і не затягувати судовий процес
- Вчасно видавати рішення
- Дотримуватись термінів судового процесу
- Чітко дотримуватися графіку розгляду справ.

- Збільшити кількість суддів.
- Дотримуватись графіку розгляду справ.
- Збільшити кількість суддів
- Збільшити кількість суддів, дотримуватись термінів судового розгляду
- Збільшити штат працівників і суддів
- Вчасно видавати рішення
- Збільшити кількість суддів для більш швидкого розгляду справ.
- Змінити графік роботи канцелярії відповідно до графіку роботи суду
- Зробити можливість оплати судових зборів в приміщенні суду.
- Не затягувати судовий процес
- Збільшити кількість осіб для оформлення документів та місць для очікування.
- Більше зручних місць для очікування та оформлення документів.
- Більш-менш м'якше поводитись з підсудними в кримінальних справах (наручники, собаки і т.д.)
- Змінювати суддів під час розгляду справ, щоб не виникало упереджено ставлення.
- Скоротити терміни судового розгляду.
- Відновити процедурний нагляд.

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

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=120	відсоток
Так	86	72,75
Ні	9	7,5
КН	25	20,8

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

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=120	відсоток
Кращі, ніж очікував	12	10
Гірші, ніж очікував	10	8,3
Відповідають очікуванням	86	71,7
КН	12	10

57. Якщо Ви були в цьому суді протягом 2009-2011 років, на Ваш погляд, чи змінилася якість роботи суду з того часу?

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N= 120	відсоток
Покращилася значно	16	13,3
Покращилась несуттєво	48	40,0
Залишилась без змін	23	19,2

Дещо погіршилася	2	1,7
Значно погіршилася	1	0,8
Важко сказати	0	0
КН	30	25,0

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

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N= 120	відсоток
Так, відчув позитивні зміни	67	55,8
Так, відчув негативні зміни	0	0
Ні, не відчув ніяких змін	11	9,2
КН	42	35,0

ОДНОМІРНИЙ РОЗПОДІЛ РЕЗУЛЬТАТІВ ОПИТУВАННЯ
Івано-франківський міський суд

БЛОК 1. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РЕСПОНДЕНТА**2. Вік**

Вікова група	Кількість респондентів, N=120	Відсоток
18 – 25 років	24	20,0
26 – 39 років	69	57,5
40 – 59 років	24	20,0
60 років і старше	3	2,5

2. Рівень освіти:

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=120	Відсоток
Середня та неповна середня	22	18,3
Базова вища	8	6,7
Повна вища	90	75,0
Інше (вкажіть)		

3. Ваша стать:

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=120	Відсоток
Чоловіча	55	45,8
Жіноча	65	54,2

4. Наявність вищої юридичної освіти

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=120	Відсоток
Так	60	50
Ні	60	50

5. Де Ви проживаєте:

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=120	Відсоток
У населеному пункті, де розташований цей суд	104	86,7
В іншому населеному пункті	16	13,3

6. У суді Ви представляєте:

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=120	Відсоток
Особисто себе	69	57,5
Іншу особу	51	42,5
Інше		

13. Ви вважаєте себе:

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=120	Відсоток
Бідним	11	9,2
Нижче середнього статку	3	2,5
Середнього статку	106	88,3
Заможним	0	0
Багатим	0	0
КН	0	0

14. Як часто Ви були учасником судового процесу:

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=120	Відсоток
Це мій перший судовий процес	29	24,2
2-6 разів	24	20,0
6 разів і більше	67	55,8

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

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=120	Відсоток
Цивільний процес	95	79,2
Кримінальний процес	21	17,5
Господарський процес	0	0
Адміністративний процес	1	0,8
Справа про адміністративні правопорушення	3	2,5

16. На якій стадії розгляду знаходиться Ваша справа?

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=120	Відсоток
Розгляд справи ще не розпочато	22	18,3
Справа знаходиться у процесі розгляду	50	41,7
Розгляд справи завершено (винесено рішення)	48	40,0
Інше (вказіть)	0	0

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

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=120	Відсоток
Цілком обізнаний	52	43,3
Загалом обізнаний	36	30,0
Майже не обізнаний	26	21,7
Зовсім не обізнаний	6	5,0
КН	0	0

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

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=120	Відсоток
1 (дуже погано)	8	6,7
2 (погано)	9	7,5
3 (середньо)	25	20,8
4 (добре)	48	40
5 (відмінно)	13	10,8
КН	17	14,2

БЛОК 2. ОСНОВНА ЧАСТИНА – ОЦІНЮВАННЯ ЗА ВИМІРАМИ ЯКОСТІ

Будь ласка, оцініть наскільки Ви погоджуєтесь з наступними твердженнями:

№ питання	Твердження	1 - цілком ні	2 - скоріше ні	3 – більш-менш (варіант : і так і ні)	4 – скоріше так	5 – цілком так	9 - КН	N
Доступність суду								
13.1	Чи було Вам легко знайти будівлю суду?	1	0	0	5	114	0	120
13.2	Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом?	1	5	12	22	64	16	120
13.3	Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду	6	4	40	19	20	31	120

№ питання	Твердження	1 - цілком ні	2 - скоріше ні	3 - більш-менш (варіант : і так і ні)	4 – скоріше так	5 – цілком так	9 - КН	N	
14.	Чи зазнавали Ви певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони?	Так – 6 Ні – 114							120
15.	Як ви вважаєте, чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду?	57	35	15	7	6	0	120	
16.	Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію телефоном?	6	10	19	13	9	63	120	
17.	Чи дозволив графік роботи канцелярії суду вчасно та безперешкодно вирішувати Ваші справи у суді (подати позов, ознайомитися з матеріалами, отримати рішення, ухвалу, вирок та ін.)?	5	7	16	34	58	0	120	
18.	Чи могли би Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) у разі необхідності?	3	6	2	24	15	70	120	
Зручність і комфортність перебування в суді									
<i>Чи є характерним для приміщення суду наступне:</i>									
19.	- достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання?	14	28	28	31	19	0	120	

№ питання	Твердження	1 - цілком ні	2 - скоріше ні	3 - більш-менш (варіант : і так і ні)	4 – скоріше так	5 – цілком так	9 - КН	N
20.	- вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)?	1	9	22	45	43	0	120
21.	- чистота та прибраність приміщень?	3	6	22	49	40	0	120
22.	- достатність освітлення?	1	5	21	36	57	0	120
Повнота та ясність інформації								
23.	Чи зручно розташовані інформаційні стенди (дошки об'яв)?	1	1	14	40	64	0	120
<i>Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо:</i>								
24.	– Розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень	3	9	16	41	51	0	120
25.	– Правил допуску в суд та перебування в ньому	3	2	6	45	64	0	120
26.	– Справ, що призначені до розгляду	0	10	23	36	51	0	120
27.	– Зразки документів (заяв, клопотань, тощо)	1	9	30	29	51	0	120
28.	– Порядок сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів	2	11	24	36	47	0	120
29.	Чи користувалися Ви сторінкою суду у мережі Інтернет?	Так - 71			Ні - 49			120
30.	Чи знайшли Ви на сторінці суду потрібну для Вас інформацію?	1	1	4	30	35	0	120
<i>Сприйняття роботи працівників апарату суду</i>								
31.	Чи працівники суду працювали старанно та не припускалися помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків?	10	9	21	34	46	0	120

№ питання	Твердження	1 - цілком ні	2 - скоріше ні	3 - більш-менш (варіант : і так і ні)	4 – скоріше так	5 – цілком так	9 - КН	N
<i>Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами такі риси:</i>								
32.	– Доброзичливість та повага, бажання допомоги	3	0	16	43	58	0	120
33.	– Однакове ставлення до всіх відвідувачів, незалежно від їхнього соціального статусу	7	6	18	29	43	17	120
34.	– Професіоналізм, знання своєї справи	2	2	12	44	60		120
Дотримання термінів судового розгляду								
35.	Чи вчасно (відповідно до графіку) розпочалося останнє засідання по вашій справі?	24	16	13	26	19	0	98
36.	Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання?	6	1	3	29	59	0	98
37.	Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи?	4	1	4	28	61	0	98
38.	Чи вважаєте Ви обґрунтованими затримки/перенесення слухань у розгляді Вашої справи?	5	10	17	27	39	0	98
Сприйняття роботи судді								
<i>Як на Вашу думку, чи було характерним для судді, що розглядав Вашу справу (одноособово чи як голова колегії суддів), наступне:</i>								
39.	- неупередженість та незалежність (суддя не піддався зовнішньому тиску, якщо такий був)	4	4	5	26	59	0	98
40.	- коректність, доброзичливість, ввічливість	4	3	2	24	65	0	98
41.	- належна підготовка до справи та знання справи	5	4	7	28	54	0	98
42.	- надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію	3	0	4	26	65	0	98

№ питання	Твердження	1 - цілком ні	2 - скоріше ні	3 – більш–менш (варіант : і так і ні)	4 – скоріше так	5 – цілком так	9 - КН	N
43.	- дотримання процедури розгляду	4	1	4	29	60	0	98

Судове рішення (якщо розгляд справи завершено):

	Запитання	ТАК - 1	НІ - 2	КН - 9	N
44.	Чи рішення по вашій справі було на Вашу користь?	39	9	0	48
45.	Чи плануєте Ви оскаржувати рішення по Вашій справі?	7	40	1	48
46.	Чи отримали Ви повний текст рішення по Вашій справі?	33	14	1	48
47.	Чи вчасно Ви отримали повний текст рішення по Вашій справі?	4	8	21	33

Якщо Вам вдалося ознайомитися з тестом рішення, будь ласка, надайте відповіді на наступні запитання, використовуючи 5-ти бальну шкалу

№ питання	Твердження	1 - цілком ні	2 - скоріше ні	3 – більш–менш (варіант : і так і ні)	4 – скоріше так	5 – цілком так	9 - КН	N
48.	Чи було рішення викладено легкою, доступною для розуміння мовою?	0	1	0	3	12	17	33
49.	На Вашу думку, чи було рішення по вашій справі добре обґрунтованим?	3	1	1	1	10	17	33

	Вкажіть загальну кількість:	Кількість
50.	- судових засідань, що відбулися по вашій справі	4,65
51.	- судових засідань, що не відбулися через неналежну організацію роботи суду	2,28
52.	- Візитів до суду, що не були пов'язані з участю в судових засіданнях	2,85

Блок 3. Зміни та рекомендації

53. Коли мова йде про підвищення якості роботи суду, на Вашу думку, які виміри якості, слід покращувати в першу чергу? Проставте в порядку важливості для Вас сім вимірів якості за ступенем важливості для вас. 1 – найбільш важливий вимір якості (слід покращувати в першу чергу), 7 – найменш важливий вимір якості.

Вимір якості	Ранг
Доступність суду	5,53
Зручність та комфортність перебування у суді	2,91
Повнота та ясність інформації	3,23
Дотримання термінів судового розгляду	184
Якість роботи працівників апарату суду	3,52
Якість роботи судді	3,97

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

- Вчасно видавати рішення.
- Зручність та комфортність перебування в суді.
- Забезпечити столами для оформлення документів відвідувачів суду.
- Зробити пандус для інвалідів.
- Зробити парковку.
- Збільшити шрифт на стендах та дошках об'яв.
- Термінали для оплати мита судового збору в приміщенні суду.
- Дотримання термінів судового розгляду. Надавати чітке пояснення щодо перенесення справ в письмовому вигляді.
- Дотримуватись термінів. Вчасно видавати рішення.
- Не відтягувати судовий процес.
- Вчасно розпочинати судові рішення.
- Вчасно видавати рішення. Забезпечити відвідувачів суду столами для оформлення документів.
- Збільшити штат працівників суду. Не затягувати судовий процес.
- вчасно видавати рішення.
- Збільшити кількість суддів. Розширити штаб працівників канцелярії.
- Вчасно видавати рішення.
- Зробити ремонт першого поверху. Поставити столи для оформлення документів. Не затягувати судові справи.
- Дотримання термінів судового розгляду.
- Вчасно видавати рішення суду.
- Вчасно видавати рішення. Недостатньо місць для оформлення документів.
- Вчасно видавати рішення. Не затягувати судовий процес.
- Збільшити кількість суддів для пристосування розгляду справ. Видавати вчасно рішення. Зробити ремонт першого поверху. Забезпечити столами і кріслами відвідувачів суду.
- Дотримуватись судового процесу. Вчасно видавати рішення. Збільшити штат суддів.
- Покращити роботу суддів.
- Дотримуватись термінів судового процесу. Вчасно видавати рішення.

- Дотримуватись термінів судового процесу. Вчасно видавати рішення.
- Не затягувати судовий процес.
- Дотримуватись графіку засідань.
- Зробити ремонт.
- Ремонт першого поверху. Дотримання термінів судового розгляду. Вчасно видавати рішення.
- Збільшити кількість суддів, щоб розвантажити їх.
- Кімнати для адвокатів забезпечити (столи, стільці). Скоротити терміни розгляду справ. Обладнання для інвалідів.
- Забезпечення туалетів (милом, туалетним папером).
- Видавати рішення вчасно. Збільшити кількість суддів.
- Вчасно справи розглядати. Дотримання термінів. Вчасно рішення видавати.
- Не відтягувати судові засідання. Контроль за суддями. Вчасно видавати рішення.
- Не затягувати судові справи.
- Збільшити кількість суддів, вчасно видавати рішення. Не затягувати і дотримуватись судового розгляду.
- Інформацію про призначення справ розміщувати на сайті. Ремонт першого поверху. Оптимізація роботи канцелярії у напрямку видання копій судових рішень.
- Розширити штат суддів, щоб зменшити навантаження на суддів.
- Покращити організацію роботи апарату суду.
- Дотримання термінів судового розгляду.
- Доступ до інформації щодо руху справи.
- Дотримання термінів судового процесу.
- Збільшити кількість працівників суду та самих суддів. Дотримуватись термінів судового розгляду.
- Дотримання термінів судового процесу.
- Чітке дотримання термінів розгляду. Створити контроль за суддями.
- Збільшити кількість суддів для більш вчасного розгляду справ.
- Дотримання термінів судового розгляду.
- Прискорення розгляду справ. Незатягування справ.
- Покращити і змінити роботу канцелярії. Вчасно видавати рішення суду.
- Вчасно видавати рішення.
- Пришвидшити прийом документів. Підвищити інформованість щодо здачі документів.
- Збільшити кількість суддів.
- Прослідкувати за роботою суддів. Контроль над суддями.
- Погане ставлення до засуджених.
- Дотримання норм чинного законодавства.
- Утворити комісію, яка б перевіряла роботу суддів, призначення справ та їх розгляд. Встановити контроль над суддями, щоб вони дотримувались термінів і видавали рішення.

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

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N= 120	відсоток
Так	63	52,5
Ні	40	33,3
КН	17	14,2

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

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N= 120	відсоток
Кращі, ніж очікував	11	9,2
Гірші, ніж очікував	11	9,2
Відповідають очікуванням	98	81,7
КН	0	0

57. Якщо Ви були в цьому суді протягом 2009-2011 років, на Ваш погляд, чи змінилася якість роботи суду з того часу?

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N= 120	відсоток
Покращилася значно	7	5,8
Покращилася несуттєво	47	39,2
Залишилась без змін	19	15,8
Дещо погіршилася	7	5,8
Значно погіршилася	2	1,7
Важко сказати	4	3,0
КН	34	28,3

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

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=120	відсоток
Так, відчув позитивні зміни	45	37,5
Так, відчув негативні зміни	2	1,7
Ні, не відчув ніяких змін	19	15,8
КН	54	45,0



ПРОЕКТ «СПРАВЕДЛИВЕ ПРАВОСУДДЯ»

Інформація про проект "Справедливе правосуддя"

Проект Агентства США з міжнародного розвитку (USAID) «Справедливе правосуддя» працює в Україні з жовтня 2011 року. Мета проекту – сприяти утвердженню верховенства права в Україні через підтримку судової реформи, підвищення рівня прозорості та підзвітності судової системи, поліпшення обізнаності громадян із діяльністю судової системи та зростання довіри суспільства до судової влади. Діяльність проекту ґрунтується на досягненнях попереднього проекту USAID «Україна: верховенство права», який реалізовувався з 2006 по вересень 2011 року в рамках Угоди про співробітництво між Урядом України та Урядом Сполучених Штатів.

Завданнями проекту є сприяння:

- розробці нормативно-правової бази судової реформи у відповідності до європейських та міжнародних стандартів стосовно підзвітності та незалежності судової влади;
- підвищенню рівня прозорості та підзвітності в діяльності ключових судових установ;
- підвищенню професіоналізму та ефективності судової системи України;
- посиленню ролі громадських організацій у здійсненні моніторингу просування судової реформи.

Проект активно співпрацює з Адміністрацією Президента України, Верховною Радою України, Конституційною Асамблеєю, Верховним Судом України, Вищою кваліфікаційною комісією суддів України, Вищою радою юстиції, Вищим адміністративним судом України, Вищим спеціалізованим судом України з розгляду цивільних і кримінальних справ, Вищим господарським судом України, Державною судовою адміністрацією України, Міністерством юстиції України, Національною школою суддів України, Радою суддів України, неурядовими організаціями, вищими навчальними закладами, засобами масової інформації та іншими організаціями.

СФЕРИ ДІЯЛЬНОСТІ ПРОЕКТУ

Вдосконалення нормативно-правової бази судової системи України

- Забезпечення експертної підтримки процесу реалізації і вдосконалення Закону «Про судоустрій і статус суддів» та у здійсненні конституційної реформи;
- Сприяння виробленню та прийняттю якісних законодавчих актів, ключових для реформування судової системи;
- Забезпечення експертного аналізу законодавчих ініціатив та проектів нормативних актів на предмет оцінки їх відповідності міжнародним і

європейським стандартам щодо незалежності судової влади, реформи адвокатури та реформи юридичної освіти;

- Проведення публічних заходів з широким залученням громадськості, медіа та експертного середовища до обговорення судово-правової реформи.

Добір суддів, етика та дисциплінарна відповідальність суддів

- Сприяння якісній реалізації положень законодавства по впровадженню в практику повноважних органів конкурсного добору кандидатів для призначення на посаду судді з урахуванням їх професійних досягнень та особистих характеристик;
- Експертна допомога у вдосконаленні механізму тестування кандидатів на посаду суддів;
- Посилення спроможності судової системи з допомогою навчальних заходів плекати дотримання суддями етичних стандартів;
- Підтримка органів суддівського самоврядування у розробці нової редакції Кодексу суддівської етики;
- Сприяння Вищій кваліфікаційній комісії суддів України у вдосконаленні дисциплінарної практики щодо суддів через покращення адміністративних процедур та вироблення якісних документів, які регулюють процедури подання, перевірки та розгляду скарг (заяв) про неналежну поведінку суддів.

Підвищення професіоналізму суддів

- Експертна підтримка інституційного становлення Національної школи суддів України;
- Допомога Національній школі суддів України в розробці та впровадженні ключових навчальних програм для суддів та працівників апарату судів (етика, написання судових рішень, права людини, управління людськими ресурсами тощо);
- Сприяння розробці програми спеціальної підготовки кандидатів на посаду судді;
- Сприяння підготовці суддів-викладачів для Національної школи суддів України;
- Підтримка зусиль Національної школи суддів України з розробки та проведення навчальних заходів для підвищення кваліфікації суддів;
- Сприяння роботі з підготовки та публікації навчальних матеріалів і посібників для суддів.

Розвиток організаційної спроможності судових установ

- Експертна допомога Раді суддів України та Державній судовій адміністрації України у виробленні стандартизованої системи оцінки діяльності суду;
- Сприяння процесу підготовки довгострокового стратегічного плану розвитку судової системи;
- Сприяння вдосконаленню бюджетного процесу для судової системи та судового адміністрування;
- Експертна підтримка процесу автоматизації судової системи України.

Залучення громадянського суспільства до процесу реформування судової системи

- Підтримка організацій громадянського суспільства у виробленні ефективних засобів ведення діалогу з законотворцями та високопосадовцями стосовно судової реформи;
- Залучення української громадськості до впровадження судової реформи через заходи з громадської освіти та адвокатування;
- Підтримка діяльності громадських організацій у веденні ефективного моніторингу функціонування судової системи та впровадження судової реформи.

Американський народ, через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID), надає економічну та гуманітарну допомогу по всьому світу понад 50 років. В Україні допомога USAID надається у таких сферах як: економічний розвиток, демократія та управління, охорона здоров'я і соціальний сектор. Починаючи з 1992 р., Агентство США з міжнародного розвитку надало Україні технічну та гуманітарну допомогу на суму 1,7 мільярда доларів. Детальнішу інформацію про програми USAID в Україні можна отримати на офіційному веб-сайті USAID <http://ukraine.usaid.gov> та сторінці у Facebook <https://www.facebook.com/USAIDUkraine>.

Проект USAID «Справедливе правосуддя»

вул. Івана Франка, 36, 3 поверх

Київ, Україна, 01030

тел./факс +38(044) 581-3303

office@fair.org.ua

www.fair.org.ua



Інформація про Творчий центр ТЦК

Благодійний фонд «Творчий центр ТЦК» (ТЦК) є українською неурядовою організацією, яка була створена у 1993 році та юридично зареєстрована у 1996 році. До квітня 2008 року організація мала назву «Творчий центр Каунтерпарт».

Місія ТЦК – сприяти розвитку громадських ініціатив, спрямованих на зміцнення громадянського суспільства в Україні через творчу розробку і реалізацію благодійних програм та підтримку громадських організацій, органів місцевого самоврядування й ініціативних груп.

Головні напрямки діяльності ТЦК:

- підтримка розвитку організацій громадянського суспільства;
- сприяння розвитку громад;
- сприяння розвитку благодійності в Україні
- розвиток співпраці між організаціями громадянського суспільства на європейському рівні.

ТЦК:

- проводить тренінги та здійснює консультування;
- надає інформаційні послуги;
- видає та поширює публікації;
- проводить дослідження, оцінки та здійснює громадську експертизу;
- адмініструє грантові програми;
- представляє інтереси і здійснює захист інтересів організацій громадянського суспільства.

Наші клієнти:

- громадські активісти;
- організації громадянського суспільства;
- територіальні громади;
- органи влади;
- соціально відповідальний бізнес.

Контакти:

Проспект Бажана 30, офіс 8, Київ 02140

Тел./факс: (38 044) 574-6411, (38 044) 574-6413

info@ccc.kiev.ua