



**ГРОМАДСЬКА ОРГАНІЗАЦІЯ
«ІНТЕЛЕКТУАЛЬНИЙ ШТАБ
ГРОМАДЯНСЬКОГО СУСПІЛЬСТВА»**

ПРОЕКТ «СПРАВЕДЛИВЕ ПРАВОСУДДЯ»

**ОЦІНКА РІВНЯ ЗАДОВОЛЕНОСТІ ГРОМАДЯН
ЯКІСТЮ ФУНКЦІОНУВАННЯ
СУДІВ ТЕРНОПІЛЬСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

АНАЛІТИЧНИЙ ЗВІТ

Тернопіль

2016

УДК 343.11
ББК 67.99 (4 Укр) 71
Г 51

Г51 *Гірняк А.Н. Оцінка рівня задоволеності громадян якістю функціонування судів Тернопільської області: аналітичний звіт / Проект «Справедливе правосуддя», Громадська організація «Інтелектуальний штаб громадянського суспільства». – Тернопіль: ТНЕУ «Економічна думка», 2016. – 80 с.*

У виданні презентовано результати опитування з використанням методики карток громадянського звітування щодо задоволеності відвідувачів судів Тернопільської області якістю їхнього функціонування.

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

ISBN 978-966-654-409-7



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 в цьому виданні, не обов'язково відображають погляди Агентства США з міжнародного розвитку або уряду Сполучених Штатів Америки.

© Проект USAID «Справедливе правосуддя», 2016
© ГО «Інтелектуальний штаб громадянського суспільства», 2016

ЗМІСТ

ВСТУП	4
1. АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ОПИТУВАННЯ В СУДАХ ТЕРНОПІЛЬСЬКОЇ ОБЛАСТІ	6
1.1. Апеляційний суд Тернопільської області	6
1.2. Тернопільський окружний адміністративний суд	8
1.3. Господарський суд Тернопільської області	11
1.4. Бережанський районний суд Тернопільської області	13
1.5. Борщівський районний суд Тернопільської області	16
1.6. Бучацький районний суд Тернопільської області	19
1.7. Гусятинський районний суд Тернопільської області	22
1.8. Заліщицький районний суд Тернопільської області	24
1.9. Збаразький районний суд Тернопільської області	27
1.10. Зборівський районний суд Тернопільської області	30
1.11. Козівський районний суд Тернопільської області	32
1.12. Кременецький районний суд Тернопільської області	35
1.13. Лановецький районний суд Тернопільської області	38
1.14. Монастириський районний суд Тернопільської області	41
1.15. Підволочиський районний суд Тернопільської області	43
1.16. Підгаєцький районний суд Тернопільської області	46
1.17. Терехівський районний суд Тернопільської області	49
1.18. Тернопільський міськрайонний суд Тернопільської області	52
1.19. Чортківський районний суд Тернопільської області	55
1.20. Шумський районний суд Тернопільської області	58
2. УЗАГАЛЬНЮЮЧІ ВИСНОВКИ ПО СУДАХ ТЕРНОПІЛЬСЬКОЇ ОБЛАСТІ	61
Календарний план реалізації проекту «Соціальне партнерство між громадськістю та судами Тернопільської області»	66
Взірець застосовуваного опитувальника	68
Узагальнені показники рівня якості роботи 20 судів Тернопільської області	72
Проект Агентства США з міжнародного розвитку (USAID) «Справедливе правосуддя»	74
Громадська організація «Інтелектуальний штаб громадянського суспільства»....	77

ВСТУП

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

Оцінювання якості дає змогу керівництву суду вирішувати наступні завдання:

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

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

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

Для отримання цілісного уявлення про стан справ у суді важливим стає використання методологій, які дозволяють визначати якість діяльності суду не лише на основі об'єктивної інформації (наприклад, судової статистики), а й через показники суб'єктивних оцінок судового розгляду особами, які є його безпосередніми учасниками. Методика карток громадянського звітування є саме таким інструментом. Крім того, вона фактично є формою громадського контролю за якістю функціонування судової системи. Методика здійснення зовнішньої оцінки суду на основі карток громадянського звітування (КГЗ) була запропонована Проектом USAID «Україна: верховенство права» у 2008 році і апробована громадськими організаціями у співпраці з пілотними судами. З жовтня 2011 року Проект USAID «Справедливе правосуддя» продовжив підтримку застосування методології громадськими організаціями. Таким чином на період 1 березня 2016 року опитування було проведено у 313 судах 20 регіонів України. За методикою КГЗ оцінка роботи суду, з точки зору користувача, його послуг здійснюється за такими критеріями, як доступність суду, зручність та комфортність перебування у суді, повнота та ясність інформації, дотримання термінів судового розгляду, якість роботи працівників апарату суду, якість роботи судді.

Рада суддів України 2 квітня 2015 року рішенням №28 затвердила рамкову систему оцінювання роботи суду «Система оцінювання роботи суду: стандарти, критерії, показники та методи», а також Додаток 1, в п. 6 якого рекомендувала проводити раз на три роки опитування громадян відвідувачів суду, в тому числі і за методикою карток громадянського звітування (<http://court.gov.ua/rsu/rishennya/risksjdfh>).

В 2015 році Проект USAID «Справедливе правосуддя» підтримав ініціативи дванадцяти громадських організацій провести опитування громадян щодо їх задоволеності якістю функціонування судів з використанням методології КГЗ в усіх судах, розташованих в дванадцяти областях України (Івано-Франківська, Львівська, Черкаська, Чернівецька, Харківська, Сумська, Одеська, Хмельницька, Чернігівська, Волинська, Херсонська, Тернопільська області).

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

У даному дослідженні застосовувався системний підхід, суть якого полягає в оцінюванні рівня якості роботи суду одночасно за шістьма основними вимірами:

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

На підготовчому етапі дослідження налагоджено зв'язки з представниками судів та проведено з ними робочі зустрічі, на яких представлена методологія опитування карток громадянського звітування, визначено нагальні проблеми судових послуг, обговорено практику взаємодії між громадянами, які беруть участь у судових слуханнях та персоналом судів.

З 1 листопада 2015 по 15 січня 2016 року групою спеціально підготовлених інтерв'юерів здійснено опитування в середньому по 120 респондентів - відвідувачів (мінімальний обсяг вибірки – 70 осіб) 20 судів Тернопільської області. Опитування проводилися безпосередньо в приміщеннях судів шляхом індивідуального особистого інтерв'ю. У ході опитування інтерв'юерами було зафіксовано близько 43,1% відмов від інтерв'ю. Серед головних причин: небажання висловлювати незнайомцю-інтерв'юеру свою думку; через те, що респондент не був відвідувачем суду; раніше цих респондентів уже опитували; відсутність часу на інтерв'ю; побоювання впливу результатів інтерв'ю на проходження судової справи. Водночас, більшість респондентів поставилися до опитування толерантно, з великим інтересом і відповідальністю.

Звіт містить результати дослідження громадського сприйняття роботи 20 судів Тернопільської області, яке було проведене громадською організацією «Інтелектуальний штаб громадянського суспільства з 1 листопада 2015 по 15 січня 2016 р. на основі методології карток громадянського звітування (надалі - «КГЗ»), що є інструментом зовнішньої оцінки якості роботи суду.

1. АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ОПИТУВАННЯ В СУДАХ ТЕРНОПІЛЬСЬКОЇ ОБЛАСТІ

1.1. АПЕЛЯЦІЙНИЙ СУД ТЕРНОПІЛЬСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Загальна площа будівлі суду 4671,4 кв. м, вона містить 5 залів судових засідань. Станом на 01 жовтня 2015 року штатним розписом передбачено 49 суддів (40 фактично працюючих) та 124 працівників апарату суду (95 фактично працюючих). Кількість справ, що перебувала в період опитування на розгляді, - 883 справи.

Більшість опитаних - чоловіки (62,5%). Найбільш представлені респонденти з вищою освітою (65,7%), з яких 66,3% мають вищу юридичну освіту.

Із 248 опитаних відвідувачів суду 133 особи (53,6%) проживає безпосередньо у місті Тернополі, а 115 осіб (46,4%) є приїжджими з інших населених пунктів.

За віковим критерієм відвідувачі суду розподілені наступним чином: 39,5% - люди 40-59 років; 37,1% - особи 26-39 років; 14,1% - пенсіонери (60 років і старші); 9,3% - молодь віком 18-25 років. При цьому, за рівнем заможності 57,3% опитаних вважають себе середнього статку, 19,8% - бідними або нижче середнього статку і лише 2% - багатими чи заможними. Частина респондентів (21,0%) скористалася правом не відповідати на останнє запитання, що здебільшого зумовлено небажанням ділитися конфіденційною інформацією або трудністю ідентифікувати себе з певною категорією без чітких критеріїв заможності.

Більшість респондентів представляють в суді особисто себе (52,4%), а решта - інтереси інших осіб. Переважна частина відвідувачів (42,7%) була учасником процесу 6 і більше разів, 27,8% були учасниками процесу 2-5 разів, а для 29,4% - це перший процес. Основна частина відвідувачів (65,7%) - учасники цивільного процесу, ще 31,0% - учасники кримінального процесу, 2,4% - адміністративного, і лише 0,8% - господарського процесу. У понад половини респондентів (56,9%) справа знаходиться на стадії розгляду, у 23,8% респондентів розгляд справи ще не розпочато, а для 19,4% розгляд справи завершено.

Найменша частина опитаних (16,4%) вважають себе зовсім або майже не обізнаними з роботою суду, ще 46,1% - загалом обізнані, а 37,5% цілком обізнані з роботою судів і суддів.

Переважна більшість респондентів (85,1%) в цілому оцінили якість роботи апеляційного суду Тернопільської області на «добре» або «відмінно», 7,5% вважають роботу суду посередньою, і лише 7,4% визнають роботу суду «поганою» або «дуже поганою». Частина респондентів (8,1% від загальної кількості) відмовилася давати відповідь на це запитання.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,2 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості наведено в табл.1.1.

Таблиця 1.1. – Оцінки якості роботи апеляційного суду Тернопільської області за основними вимірами

<i>Виміри якості</i>	<i>Апеляційний суд Тернопільської області</i>	<i>Найвищі оцінки по судах Тернопільської області</i>
Доступність суду	4,2	4,4
Зручність та комфортність	4,6	4,7
Повнота та ясність інформації	4,5	4,7
Сприйняття роботи працівників апарату	4,5	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	4,3	4,5
Сприйняття роботи суддів	4,4	4,8

Таким чином, в апеляційному суді Тернопільської області найкраще забезпечуються показники зручності та комфортності суду: в приміщенні суду достатньо зручних місць для очікування та оформлення документів (думка 90,6% відвідувачів); наявний вільний доступ до побутових приміщень (туалетів) (на погляд 97,4%), приміщення суду завжди чисте і прибране (думка 97,5% опитаних), а також забезпечується достатнє освітлення приміщень суду (на переконання 92,7% відвідувачів).

Відносно гірше в суді забезпечується реалізація вимог доступності суду, що пов'язано з: неналежними умовами для безперешкодного потрапляння до приміщення суду людей з обмеженими можливостями (середній бал – 3,8), недостатньою кількістю паркувальних місць для автомобілів біля будівлі суду (середній бал – 3,2) і низькою можливістю відвідувачів суду дозволити собі витрати на послуги адвоката чи юрист-консультанта (середній бал – 3,0).

На рис. 1.1. проілюстровано, в яких напрямках має апеляційний суд Тернопільської області удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.

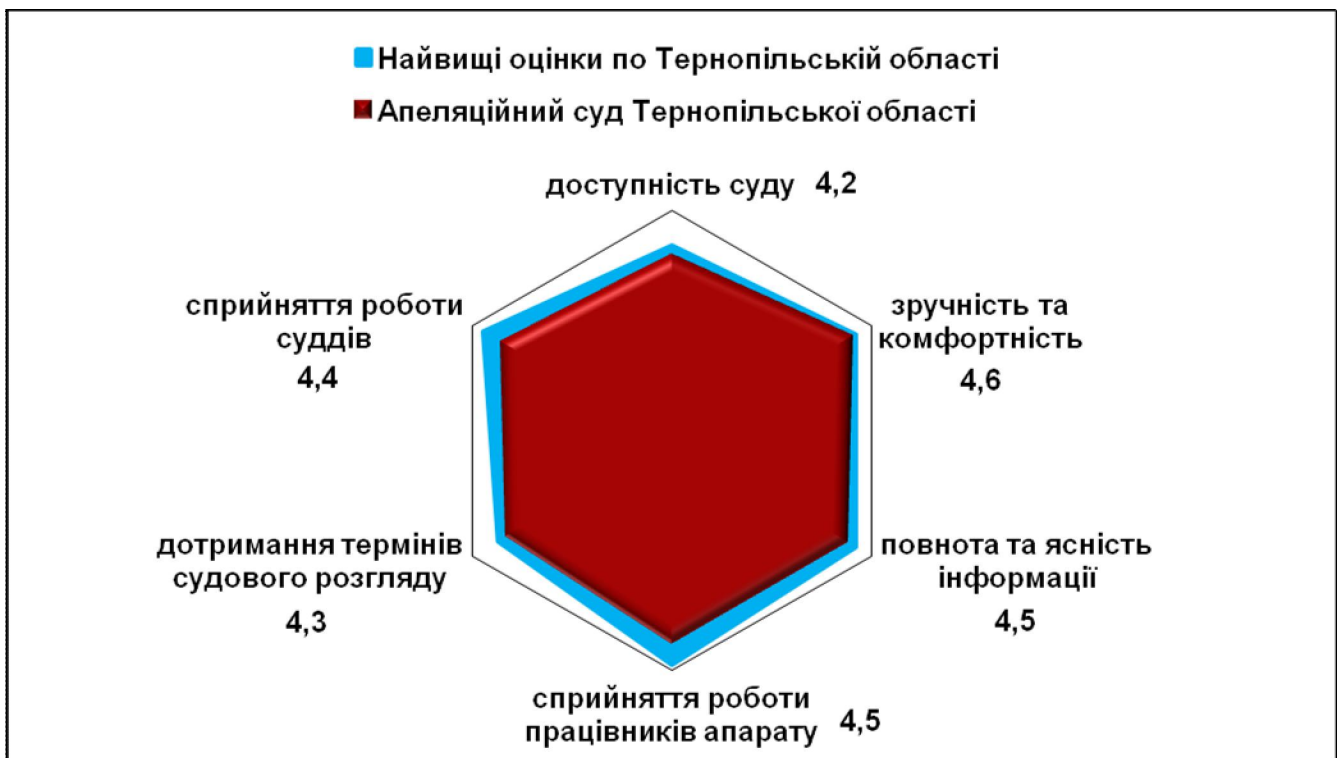


Рис. 1.1.

Якість роботи апеляційного суду Тернопільської області за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою)

Серед зауважень, що стосуються різних аспектів доступності, відвідувачі апеляційного суду Тернопільської області зазначили, зокрема, такі: «у суді дуже заплутане розташування кабінетів», «недостатньо паркувальних місць біля будівлі суду», «потрібно змінити організацію судових засідань (не призначати декілька справ на одну і ту ж годину)».

Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи апеляційного суду Тернопільської області, які додатково вписали окремі відвідувачі на вільних лінійованих полях анкети, трапляються такі: «працівникам апарату суду потрібно

проявляти більше стриманості та толерантності», «необхідно збільшити кількість інформації на стендах та на сторінці суду в мережі Інтернет», «слід вчасно розпочинати слухання справ і скоротити терміни судового розгляду», «об'єктивніше досліджувати докази і більше вивчати справи з першої інстанції».

Критичний аналіз результатів опитування та їх обговорення з суддями та працівниками апарату суду дав змогу розробити такі рекомендації, які можуть бути реалізовані найближчим часом:

- Розмістити біля кнопки виклику для допомоги людям з обмеженим зором інформаційні таблиці зі шрифтом Брайля та інші спеціальні вказівники, де зазначатимуться оптимальні шляхи безперешкодного доступу в суд для цієї категорії відвідувачів. Проводити судові засідання, в яких приймають участь люди з обмеженими можливостями лише на першому поверсі приміщення суду.
- Звернутися до Тернопільської міської ради щодо питання виділення додаткової ділянки для паркування автомобілів відвідувачів суду або вивчити можливість нанесення нових більш оптимальних типів розмітки для паркування автомобілів.
- Рекомендувати місцевим адвокатам ознайомитися з принципами надання безкоштовної правової допомоги «pro bono» та частково консультувати бідні та соціально уразливі верстви населення на безоплатній основі. Розмістити у приміщенні суду інформацію про функціонування у Тернополі «Юридичної клініки» та інших безкоштовних консультаційних центрів.
- Розмістити на інформаційному стенді відомості про передбачені законодавством пільги щодо сплати судового збору і порядок їх надання.
- З метою полегшення орієнтування відвідувачів в апеляційному суді переглянути розташування раніше встановлених табличок з відповідними схемами, а за необхідності запланувати виготовлення нових вказівників.

1.2. ТЕРНОПІЛЬСЬКИЙ ОКРУЖНИЙ АДМІНІСТРАТИВНИЙ СУД

Загальна площа будівлі Тернопільського окружного адміністративного суду 891,5 кв. м., вона містить 4 зали судових засідань. Станом на 01 жовтня 2015 року штатним розписом передбачено 16 суддів (15 фактично працюючих) та 59 працівників апарату суду (55 фактично працюючих). Кількість справ, що перебувала в період опитування на розгляді, - 4472 справи.

Більшість опитаних - чоловіки (52,9%). Найбільш представлені респонденти з вищою освітою (85,8%), з яких 67,0% мають вищу юридичну освіту.

Із 240 опитаних відвідувачів суду 176 осіб (73,3%) проживає безпосередньо у місті Тернополі, а 64 особи (26,7%) є приїжджими з інших населених пунктів.

За віковим критерієм відвідувачі суду розподілені наступним чином: 45,8% - молоді люди 26-39 років; 32,5% - особи 40-59 років; 13,8% - молодь віком 18-25 років; 7,9% - пенсіонери (60 років і старші). При цьому за рівнем заможності 76,4% опитаних вважають себе середнього статку, 20,4% - бідними або нижче середнього статку і лише 3,1% - заможними.

Серед опитаних у суді людей 57,5% представляють особисто себе, а решта є представниками іншої особи. Більшість опитаних (51,3%) були учасником судового процесу 6 і більше разів, у досвіді 24,6% відвідувачів було 2-5 судових процесів, і лише для 24,2% - це перший судовий процес. У 61,2% респондентів справа знаходиться на стадії розгляду, у 30% відвідувачів розгляд справи ще не розпочато, а для 8,8% осіб розгляд справи завершено.

Менше чверті опитаних (20,1%) вважають себе зовсім або майже не обізнаними з роботою суду, ще 36,0% - загалом обізнані, а 43,9% цілком обізнані з роботою судів і суддів.

Переважна більшість респондентів (87,4%) в цілому оцінили якість роботи Тернопільського окружного адміністративного суду на «добре» або «відмінно», 9,0% вважають роботу суду посередньою, і лише 3,7% визнають роботу суду «поганою» або «дуже поганою». Частина респондентів (7,5% від загальної кількості) відмовилися давати відповідь на це запитання.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,24 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості наведено в табл.1.2.

Таблиця 1.2. – Оцінки якості роботи Тернопільського окружного адміністративного суду за основними вимірами

<i>Виміри якості</i>	<i>Тернопільський окружний адміністративний суд</i>	<i>Найвищі оцінки по судах Тернопільської області</i>
Доступність суду	4,0	4,4
Зручність та комфортність	4,4	4,7
Повнота та ясність інформації	4,4	4,7
Сприйняття роботи працівників апарату	4,6	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	4,3	4,5
Сприйняття роботи суддів	4,5	4,8

Таким чином, в Тернопільському окружному адміністративному суді найкраще забезпечуються показники сприйняття роботи працівників апарату суду: при спілкуванні вони виявляють доброзичливість повагу і бажання допомогти (думка 96,2% опитаних); для працівників апарату притаманним є високий професіоналізм і знання своєї справи (зазначає 94,4% осіб); вони виявляють однакове ставлення до всіх незалежно від соціального статусу (на погляд 93,1%); представники апарату суду працюють старанно та не припускаються помилок, які б спричиняли перероблення документів та порушення строків (на переконання 92,8% відвідувачів).

Відносно гірше в суді забезпечується реалізація вимог доступності суду, що пов'язано з нестачею паркувальних місць для автомобілів (середній бал 2,9), неналежним облаштуванням суду для користування його послугами людьми з обмеженими можливостями (середній бал – 2,5), низькою можливістю відвідувачів суду дозволити собі витрати на послуги адвоката чи юрист-консультанта (середній бал – 3,5). Водночас наявні нарікання відвідувачів щодо дотримання термінів судового розгляду, а саме порушення графіку початку судових засідань (середній бал – 3,98).

На рис. 1.2. проілюстровано, в яких напрямках має Тернопільський окружний адміністративний суд удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.

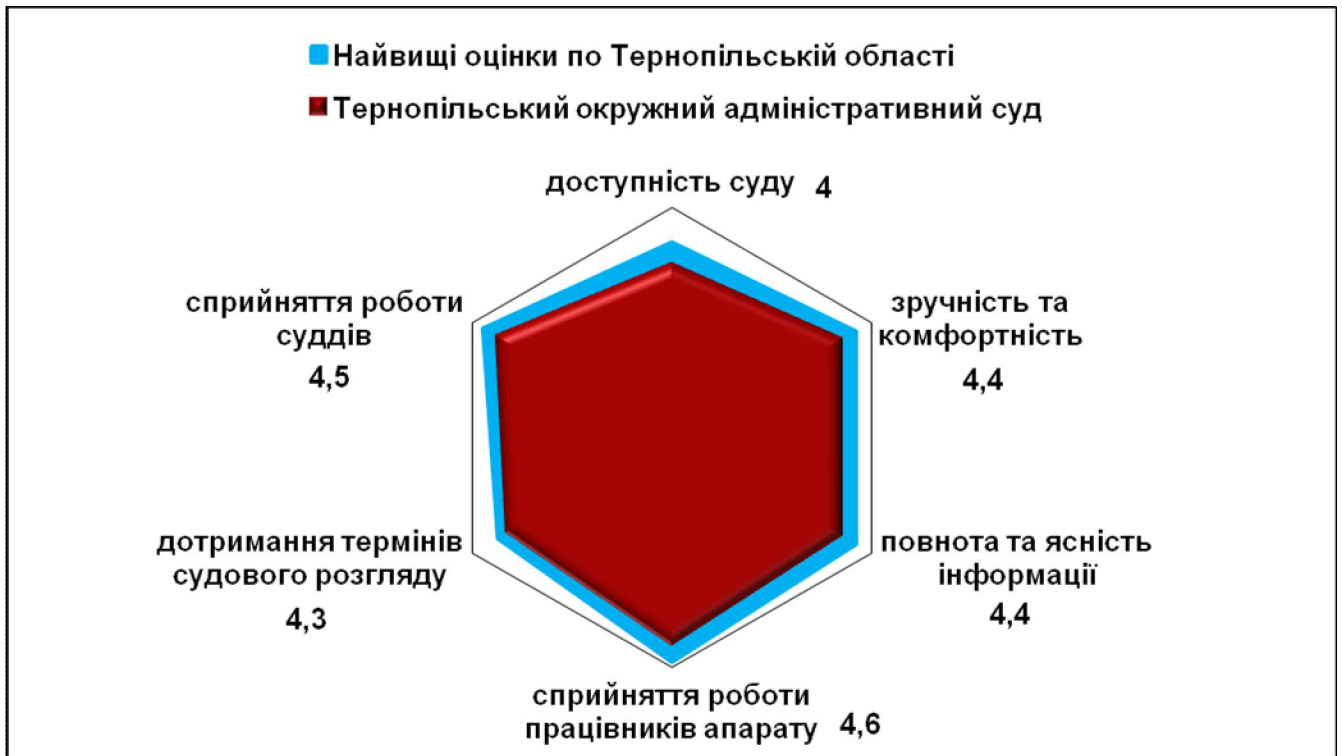


Рис. 1.2. Якість роботи Тернопільського окружного адміністративного суду за основними вимірами
(середнє значення за 5-бальною шкалою)

Серед зауважень щодо доступності суду відвідувачі Тернопільського окружного адміністративного суду зазначили, зокрема, такі: «зменшити ставки, або відмінити її для окремих держустанов», «покращити умови для людей з обмеженими можливостями».

Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Тернопільського окружного адміністративного суду, які додатково вписали на вільних лінійованих полях анкети, окремі відвідувачі трапляються такі: «вчасно (відповідно до встановленого графіку) розпочинати судові засідання»; «узгоджувати призначення справ на конкретну годину»; «вивішувати на дверях залу судових засідань перелік справ, що розглядатимуться»; «збільшити кількість зразків документів для їх правильного заповнення»; «забезпечити доступ до мережі WI-FI»; «провести ремонт приміщення суду та збільшити кількість судових зал»; «покращити місця для очікування».

Критичний аналіз результатів опитування та їх обговорення з суддями та працівниками апарату суду дозволив розробити такі рекомендації, які можуть бути реалізовані найближчим часом:

- Провести цільове опитування серед людей з обмеженими можливостями, а також залучити громадські організації та профільні організації осіб із обмеженими можливостями для обговорення шляхів удосконалення доступності будівлі суду для цієї категорії відвідувачів.
- Переглянути використання прилеглої до приміщення суду території з метою збільшення кількості місць для паркування автомобілів відвідувачів.
- Розглянути можливість залучення волонтерів (наприклад, студентів-юристів чи представників громадських організацій) до інформаційної, консультативної роботи з незахищеними верствами населення (людьми похилого віку, малозабезпеченими).
- Розмістити на стендах та Інтернет-сторінці відомості про можливість отримання безкоштовної правової допомоги, а також інформацію про передбачені законодавством пільги щодо сплати судового збору й порядок їх надання.

- Контролювати вчасність (відповідність до графіку) розпочинання судових засідань. По можливості узгоджувати зі сторонами день і час судового засідання (особливо приїжджими з інших населених пунктів), а в разі відкладення розгляду справ з причин перебування на лікарняному чи відрядженні заздалегідь попереджати сторону та пояснювати причини перенесення в телефонному режимі.
- Розробити рекомендації щодо планування графіку розгляду (зокрема, в частині прогнозування можливої тривалості слухань). При формуванні графіків розгляду справ закладати запас часу з метою попередження затримок початку судового засідання.
- Провести відповідну інформаційно-просвітницьку кампанію серед відвідувачів суду щодо існування об'єктивних обставин, які спричиняють затримки/перенесення слухань справ або недотримання графіку судових засідань.

1.3. ГОСПОДАРСЬКИЙ СУД ТЕРНОПІЛЬСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Загальна площа будівлі господарського суду Тернопільської області 1250,21 кв. м., вона містить 4 зали судових засідань. Станом на 01 жовтня 2015 року штатним розписом передбачено 18 суддів (16 фактично працюючих) та 78 працівників апарату суду (74 фактично працюючих). Кількість справ, що перебувала в період опитування на розгляді, - 526 справ.

Більшість опитаних - чоловіки (53,6%). Найбільш представлені респонденти з вищою освітою (91,2%), з яких 80,7% мають вищу юридичну освіту.

Із 239 опитаних відвідувачів суду 147 осіб (61,5%) проживає безпосередньо у місті Тернополі, а 92 особи (38,5%) є приїжджими з інших населених пунктів.

За віковим критерієм відвідувачі суду розподілені наступним чином: 56,5% - люди 26-39 років; 35,1% - особи 40-59 років; 2,1% - пенсіонери (60 років і старші); 6,3% - молодь віком 18-25 років. При цьому за рівнем заможності 81,2% опитаних вважають себе середнього статку, 18,4% - бідними або нижче середнього статку і лише 0,4% - заможними.

Майже дві третини респондентів представляють в суді іншу особу, ще 38,5% - обстоюють власні інтереси. Більшість опитаних (69,9%) були учасником судового процесу 6 і більше разів, у досвіді 26,4% відвідувачів було 2-5 судових процесів, і лише для 3,8% - це перший судовий процес. У 86,6% респондентів справа знаходиться на стадії розгляду, у 11,3% відвідувачів розгляд справи ще не розпочато, а для 2,1% осіб розгляд справи завершено.

Лише 9,2% опитаних вважають себе майже не обізнаними з роботою суду, ще 60,7% - загалом обізнані, а 30,1% цілком обізнані з роботою судів і суддів.

Переважна більшість респондентів (87,8%) в цілому оцінили якість роботи господарського суду Тернопільської області на «добре» або «відмінно», 8,4% вважають роботу суду посередньою, і лише 3,7% визнають роботу суду «поганою» або «дуже поганою». Частина респондентів (10,5% від загальної кількості) скористалися правом не відповідати на це запитання, що здебільшого зумовлено їх побоюванням щодо ймовірного впливу результатів інтерв'ю на проходження судової справи, а також тим, що у 11,3% відвідувачів розгляд справи ще не розпочато.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,14 бала.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості наведено в табл.1.3.

Таблиця 1.3. – Оцінки якості роботи господарського суду Тернопільської області за основними вимірами

<i>Виміри якості</i>	<i>Господарський суд Тернопільської області</i>	<i>Найвищі оцінки по судах Тернопільської області</i>
Доступність суду	4,2	4,4
Зручність та комфортність	4,4	4,7
Повнота та ясність інформації	4,4	4,7
Сприйняття роботи працівників апарату	4,5	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	4,2	4,5
Сприйняття роботи суддів	4,7	4,8

Таким чином, в господарському суді Тернопільської області найкраще забезпечуються показники сприйняття роботи суддів: характерним є неупередженість та незалежність суддів (думка 90,9% відвідувачів); наявні належна підготовка до справи та знання справи (думка 93,8% опитаних); суддівський корпус проявляє коректність, доброзичливість і ввічливість до громадян (на погляд 96,2%); сторонам завжди надається можливість обґрунтувати свою позицію (зазначає 95,7% осіб), а також судді чітко дотримуються процедури розгляду (на переконання 96,2% відвідувачів).

Відносно гірше в суді забезпечується реалізація вимог доступності суду, що пов'язано з нестачею паркувальних місць для автомобілів (середній бал 2,9), неналежним облаштуванням суду для користування його послугами людьми з обмеженими можливостями (середній бал – 3,3), низькою можливістю відвідувачів суду дозволити собі витрати на послуги адвоката чи юрист-консультанта (середній бал – 3,5). Водночас наявні нарікання відвідувачів щодо дотримання термінів судового розгляду, а саме порушення графіку початку судових засідань (середній бал – 3,9).

На рис. 1.3. проілюстровано, в яких напрямках має господарський суд Тернопільської області удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.

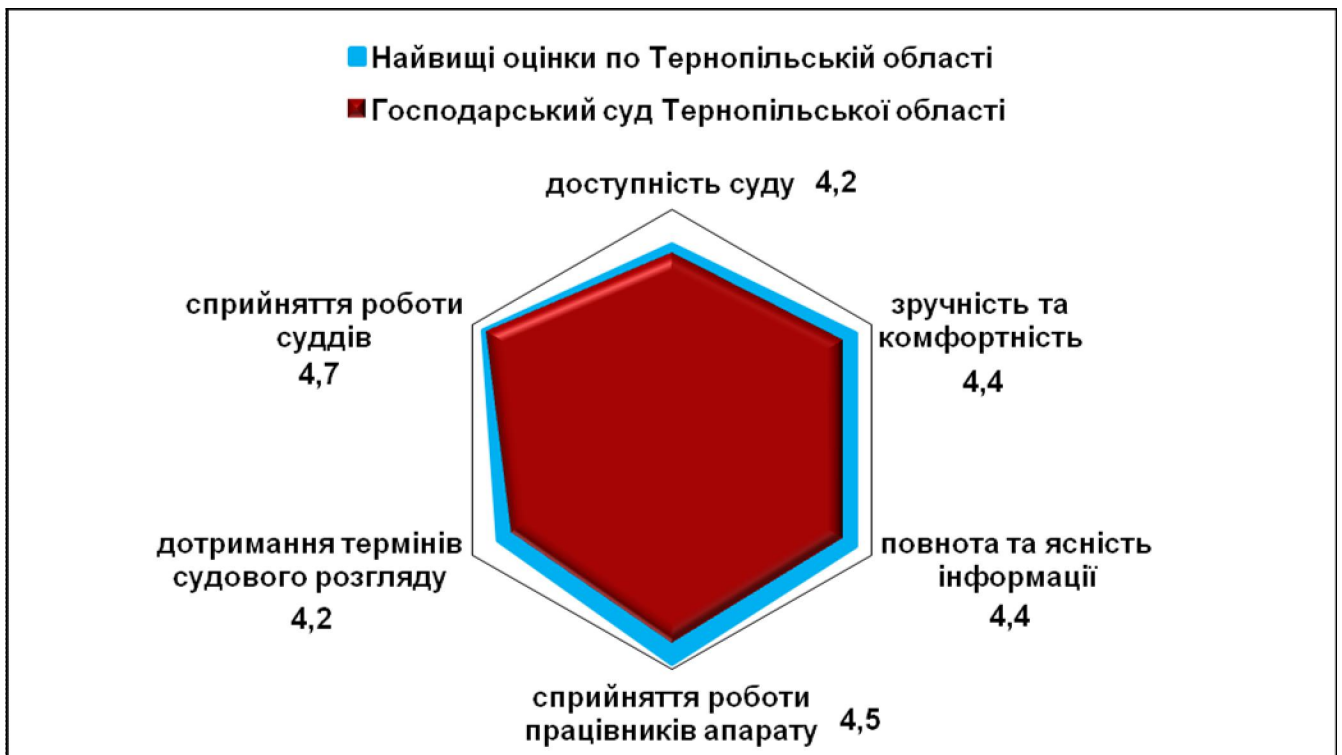


Рис. 1.3. Якість роботи господарського суду Тернопільської області за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою)

Серед зауважень щодо доступності суду та дотримання термінів судового розгляду відвідувачі господарського суду Тернопільської області зазначили зокрема такі: *«забезпечити доступність автомобільної парковки біля будівлі суду»*, *«підвищити доступність суду для людей з обмеженими можливостями зору»*, *«розпочинати судові засідання відповідно до графіку»*.

Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи господарського суду Тернопільської області, які додатково вписали на вільних лінійованих полях анкети окремі відвідувачі, трапляються такі: *«покращити освітлення приміщення»*, *«збільшити кількість місць для очікування»*, *«розмістити більшу кількість інформації для відвідувачів і зразків документів»*, *«забезпечити доступ до WI-FI та можливість зарядити мобільний телефон»*, *«поставити кавовий апарат і підвищити комфортність перебування у суді»*.

Критичний аналіз результатів опитування та їх обговорення з суддями та працівниками апарату суду дозволив розробити такі рекомендації, які можуть бути реалізовані найближчим часом:

- З метою подолання соціальних нерівностей у доступності судів залучати НГО до створення при судах безкоштовних консультаційних центрів, де найбільш вразливі населення могли б отримати якісну адвокатську консультацію.
- Рекомендувати місцевим адвокатам ознайомитися з принципами надання безкоштовної правової допомоги «pro bono» та консультувати частину соціально вразливих верств населення на безоплатній основі.
- Покращити умови доступу до суду для осіб з обмеженими можливостями. Зокрема, розмістити інформаційні таблиці зі шрифтом Брайля та інші спеціальні вказівники для людей з обмеженими можливостями зору щодо оптимальних шляхів їхнього безперешкодного доступу в суд.
- Розглянути варіанти покращення умов для паркування автотранспорту відвідувачів суду.
- Обстежити приміщення на предмет освітлення та забезпечити покращення освітлення зон роботи з інформаційними стендами та документами.
- Встановити апарати з питною водою та кавою, а за можливості забезпечити доступ відвідувачів до WI-FI.
- При формуванні графіків розгляду справ по можливості закладати запас часу з метою попередження затримок початку судового засідання.

1.4. БЕРЕЖАНСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ТЕРНОПІЛЬСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Загальна площа будівлі Бережанського районного суду Тернопільської області 841 кв. м., вона містить три зали судових засідань. Станом на 01 жовтня 2015 року штатним розписом передбачено 5 суддів (4 фактично працюючих) та 22 працівників апарату суду (22 фактично працюючих). Кількість справ, що перебувала в період опитування на розгляді, - 355 справ.

Більшість опитаних – жінки (58,7%). Найбільш представлені респонденти з середньою та неповною середньою освітою (47,8%), менше – з базовою вищою (30,4%), а найменше – з повною вищою освітою (21,7%), з яких 30% мають вищу юридичну освіту.

Із 92 опитаних відвідувачів суду 54 особи (58,7%) проживає безпосередньо у місті Бережани, а 38 осіб (41,3%) є приїжджими з інших населених пунктів.

За віковим критерієм відвідувачі суду розподілені наступним чином: 39,1% - люди 40-59 років; 34,8% - особи 26-39 років; 14,1% - молодь віком 18-25 років; 12,0% - пенсіонери (60 років і старші). При цьому, за рівнем заможності 65,2% опитаних вважають себе середнього статку, 27,2% - нижче середнього статку, а 7,6% - бідними.

Абсолютна більшість респондентів (95,7%) представляють в суді особисто себе, ще 4,3% - інтереси інших осіб. Для більшості опитаних - це перший судовий процес (63,0%), 2-5 разів були учасниками – 20,7% респондентів, найменша частина відвідувачів (16,3%) брала участь у судовому процесі 6 разів і більше. Переважна кількість відвідувачів (70,7%) - учасники цивільного процесу, ще 12,0% - учасники адміністративного процесу, 8,7% - кримінального процесу, решта справ стосуються адміністративних правопорушень (5,4%).

У половини респондентів розгляд справ ще не розпочато, у 38% опитаних справа знаходиться в процесі розгляду, і для 12,0% розгляд справи завершено (винесено рішення). Крім того, половина опитаних (51%) вважають себе зовсім або майже не обізнаними з роботою суду, ще 34,8% - загалом обізнані, і лишень 14,1% цілком обізнані з роботою судів і суддів.

Констатуємо, що переважна більшість респондентів (80,9%) в цілому оцінили якість роботи Бережанського районного суду Тернопільської області на «добре» або «відмінно», 11,2% вважають роботу суду посередньою, і лише 7,8% визнають роботу суду «поганою» або «дуже поганою». Частина респондентів (3,3% від загальної кількості) відмовилися давати відповідь на це запитання.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,0 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості наведено в табл.1.4.

Таблиця 1.4. – Оцінки якості роботи Бережанського районного суду Тернопільської області за основними вимірами

<i>Виміри якості</i>	<i>Бережанський районний суд Тернопільської області</i>	<i>Найвищі оцінки по судах Тернопільської області</i>
Доступність суду	3,7	4,4
Зручність та комфортність	4,0	4,7
Повнота та ясність інформації	4,0	4,7
Сприйняття роботи працівників апарату	4,3	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	4,2	4,5
Сприйняття роботи суддів	4,4	4,8

Таким чином, в Бережанському районному суді Тернопільської області найкраще забезпечуються показники сприйняття роботи суддів: характерним є неупередженість та незалежність суддів (думка 88,9% відвідувачів); наявні належна підготовка до справи та знання справи (думка 87,0% опитаних); суддівський корпус проявляє коректність, доброзичливість і ввічливість до громадян (на погляд 71,7%); сторонам завжди надається можливість обґрунтувати свою позицію (зазначає 93,3% осіб), а також судді чітко дотримуються процедури розгляду (на переконання 91,3% відвідувачів).

Відносно гірше в суді забезпечується реалізація вимог доступності суду, що пов'язано з нестачею паркувальних місць для автомобілів (середній бал 1,8), неналежним облаштуванням суду для користування його послугами людьми з обмеженими можливостями (середній бал – 2,5), низькою можливістю відвідувачів суду дозволити собі витрати на послуги адвоката чи юрист-консультанта (середній бал – 3,3) та незручністю для відвідувачів діставатися до будівлі суду громадським транспортом (середній бал – 3,6).

Крім того, відносно низькими балами оцінено наступні параметри якості надання судових послуг: достатність у приміщенні суду зручних місць для очікування та оформлення документів (середній бал – 3,65), задоволеність інформацією щодо правил допуску в суд та перебування в ньому (середній бал – 3,7), задоволеність інформацією щодо порядку сплати судових зборів і мита (середній бал – 3,7), задоволеність інформацією щодо розташування кабінетів і залів судових засідань (середній бал – 3,8), обґрунтованість затримки/перенесення слухання справи (середній бал – 3,85).

На рис. 1.4. проілюстровано, в яких напрямках має Бережанський районний суд Тернопільської області удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.

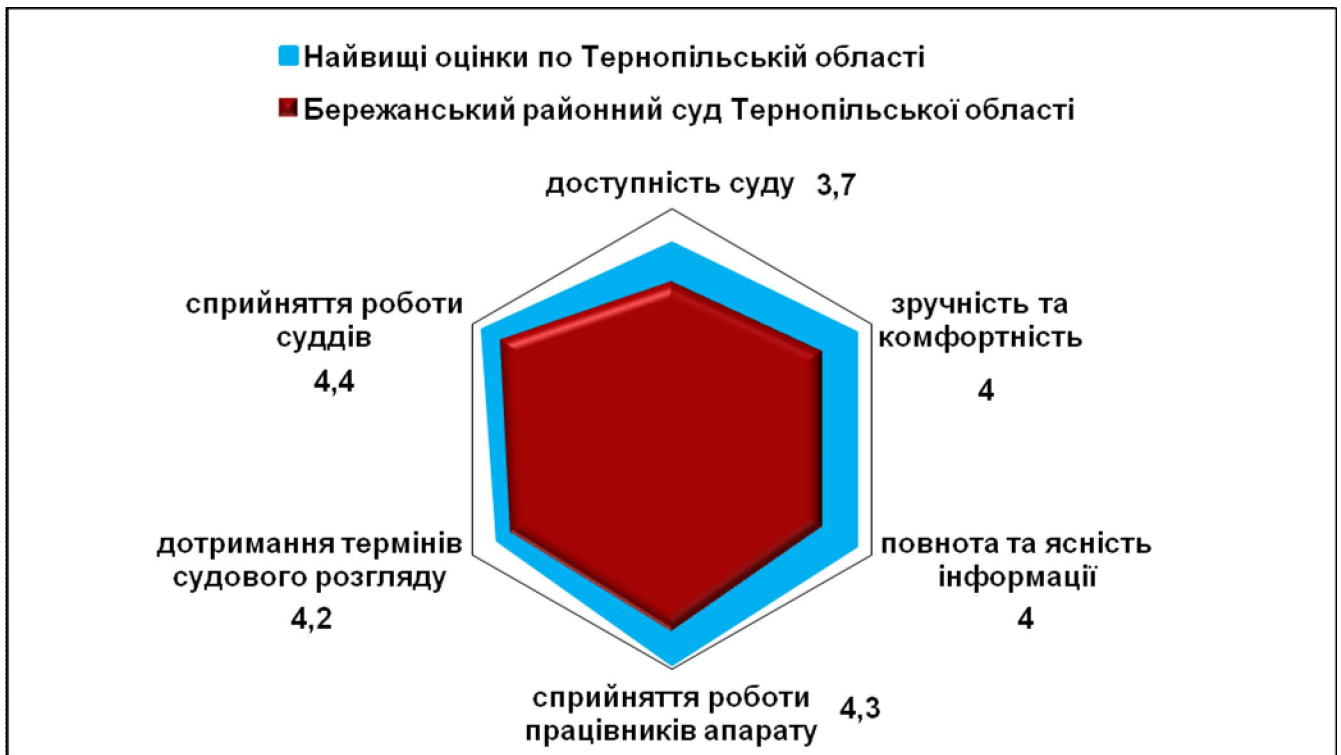


Рис. 1.4. Якість роботи Бережанського районного суду Тернопільської області за основними вимірами
(середнє значення за 5-бальною шкалою)

Серед зауважень щодо дотримання вимог доступності суду відвідувачі Бережанського районного суду Тернопільської області зазначили, зокрема, такі: *«потрібно зменшити судові витрати», «вирішити проблему зі сходами»* (в т.ч. доступність суду для людей з обмеженими можливостями).

Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Бережанського районного суду Тернопільської області, які додатково вписали на вільних лінійованих полях анкети окремі відвідувачі, трапляються такі: *«підвищити зручність перебування, покращити матеріально-технічну базу та стан приміщення суду», «пришвидшити час розгляду справ та узгоджувати час призначення судових слухань», «краще пояснювати відвідувачам інформацію», «однаково ставитись до людей з різним соціальним статусом і дотримуватися справедливості».*

Критичний аналіз результатів опитування та їх обговорення з суддями та працівниками апарату суду дозволив розробити такі рекомендації, які можуть бути реалізовані найближчим часом:

- Створити умови для користування послугами суду особам з обмеженими можливостями (при вході в приміщення обладнати пандус; судові засідання, в яких приймають особи, які пересуваються на інвалідних візках, проводити лише на першому поверсі).
- Звернутись до органів місцевого самоврядування та органів внутрішніх справ з клопотанням про встановлення дорожнього знаку - вказівника з назвою суду та його адресою. Виготовити та встановити інформаційні покажчики щодо розташування будівлі суду поруч із зупинками прилеглих транспортних маршрутів та на підходах до суду. Розмістити на електронній сторінці в мережі Інтернет схему доїзду до приміщення Бережанського районного суду Тернопільської області.
- Розглянути варіанти покращення умов для паркування автотранспорту відвідувачів суду.
- Зробити ремонт приміщення та передбачити достатню кількість зручних місць для очікування і столів для оформлення документів.
- На кожному поверсі суду повісити таблички-вказівники і схеми розташування кабінетів, залів судових засідань, побутових приміщень (туалетів).
- Здійснювати моніторинг потреб відвідувачів суду в інформації, оперативно доповнювати стенди або видавати копії наявних зразків документів на вимогу. Поряд з інформацією щодо порядку сплати судових зборів та мита, розмістити роз'яснення щодо цілей платежів та різницю між ними і оплатою адвокатських послуг.
- З метою подолання соціальної нерівності у доступності судів залучати НГО до створення при судах безкоштовних консультаційних центрів, де найбільш вразливі прошарки населення могли б отримати якісну адвокатську консультацію.

1.5. БОРЩІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ТЕРНОПІЛЬСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Загальна площа будівлі Борщівського районного суду Тернопільської області 561,5 кв. м., вона містить 2 зали судових засідань. Станом на 01 жовтня 2015 року штатним розписом передбачено 4 судді (4 фактично працюючих) та 20 працівників апарату суду (18 фактично працюючих). Кількість справ, що перебувала в період опитування на розгляді, - 372 справи.

Більшість опитаних – жінки (60,9%). Найбільш представлені респонденти з середньою та неповною середньою освітою (50,0%), найменше – з базовою вищою освітою (19,6%), а осіб з повною вищою освітою виявилось 30,4% (28,6% із них мають вищу юридичну освіту).

Із 92 опитаних відвідувачів суду 15 осіб (16,3%) проживають безпосередньо у місті Борщові, а 77 осіб (83,7%) є приїжджими з інших населених пунктів.

За віковим критерієм відвідувачі суду розподілені наступним чином: 40,2% - люди 26-39 років; 32,6% - особи 40-59 років; 17,4% - пенсіонери (60 років і старші); 9,8% - молодь віком 18-25 років. При цьому за рівнем заможності 88,9% опитаних вважають себе середнього статку, 7,8% - нижче середнього статку, а 3,3% - бідними.

Абсолютна більшість респондентів (90,2%) представляють в суді особисто себе, а решта – інтереси інших осіб. Більшість опитаних (59,8%) мали досвід участі в 2-5 судових процесах, для 27,2% респондентів – це перший судовий процес, а найменша частина відвідувачів (13,0%) брала участь у судовому процесі 6 разів і більше.

Переважна кількість відвідувачів (73,9%) – учасники цивільного процесу, ще 15,2% – учасники кримінального процесу, 5,4% – господарського процесу, решта справ стосуються адміністративних правопорушень (4,3%) та адміністративного процесу (1,1%).

У половини респондентів (52,2%) розгляд справи знаходиться у процесі розгляду, у 29,3 % опитаних розгляд справи ще не розпочато, і для 18,5% розгляд справи завершено (винесено рішення). Крім того, більше половини опитаних (60,5%) вважають себе зовсім або майже не обізнаними з роботою суду, ще 25,3% - загалом обізнані, і лишень 14,3% цілком обізнані з роботою судів і суддів.

Констатуємо, що переважна більшість респондентів (79,5%) в цілому оцінили якість роботи Борщівського районного суду Тернопільської області на «добре» або «відмінно», 13,3% вважають роботу суду посередньою, і лише 7,2% визнають роботу суду «поганою» або «дуже поганою». Частина респондентів (9,8% від загальної кількості) відмовилися давати відповідь на це запитання.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,0 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості наведено в табл.1.5.

Таблиця 1.5. – Оцінки якості роботи Борщівського районного суду Тернопільської області за основними вимірами

<i>Виміри якості</i>	<i>Борщівський районний суд Тернопільської області</i>	<i>Найвищі оцінки по судах Тернопільської області</i>
Доступність суду	4,0	4,4
Зручність та комфортність	3,8	4,7
Повнота та ясність інформації	3,9	4,7
Сприйняття роботи працівників апарату	4,2	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	4,1	4,5
Сприйняття роботи суддів	4,3	4,8

Таким чином, в Борщівському районному суді Тернопільської області найкраще забезпечуються показники сприйняття роботи суддів: характерним є неупередженість та незалежність суддів (думка 88,2% відвідувачів); наявні належна підготовка до справи та знання справи (думка 93,6% опитаних); суддівський корпус проявляє коректність, доброзичливість і ввічливість до громадян (на погляд 87,3%); сторонам завжди надається можливість обґрунтувати свою позицію (зазначає 92,0% осіб), а також судді чітко дотримуються процедури розгляду (на переконання 90,2% відвідувачів).

Відносно гірше в суді забезпечується реалізація вимог зручності та комфортності, що пов'язано з недостатньою кількістю в приміщенні суду зручних місць для очікування та оформлення документів (середній бал 3,6), недостатньо належним прибиранням приміщення суду (середній бал – 3,8), обмеженим доступом до побутових приміщень (туалетів) (середній бал – 3,97) та неповністю оптимальним освітленням приміщення суду (середній бал – 3,98). Водночас відвідувачі констатують, що людям із обмеженими можливостями важко потрапити до приміщення суду і користуватися його послугами (середній бал 3,0), досить незручно паркувати автомобіль біля приміщення суду (середній бал 3,27), а також недостатньо інформації щодо розташування кабінетів і залів судових засідань (середній бал 3,5).

На рис. 1.5. проілюстровано, в яких напрямках має Борщівський районний суд Тернопільської області удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.

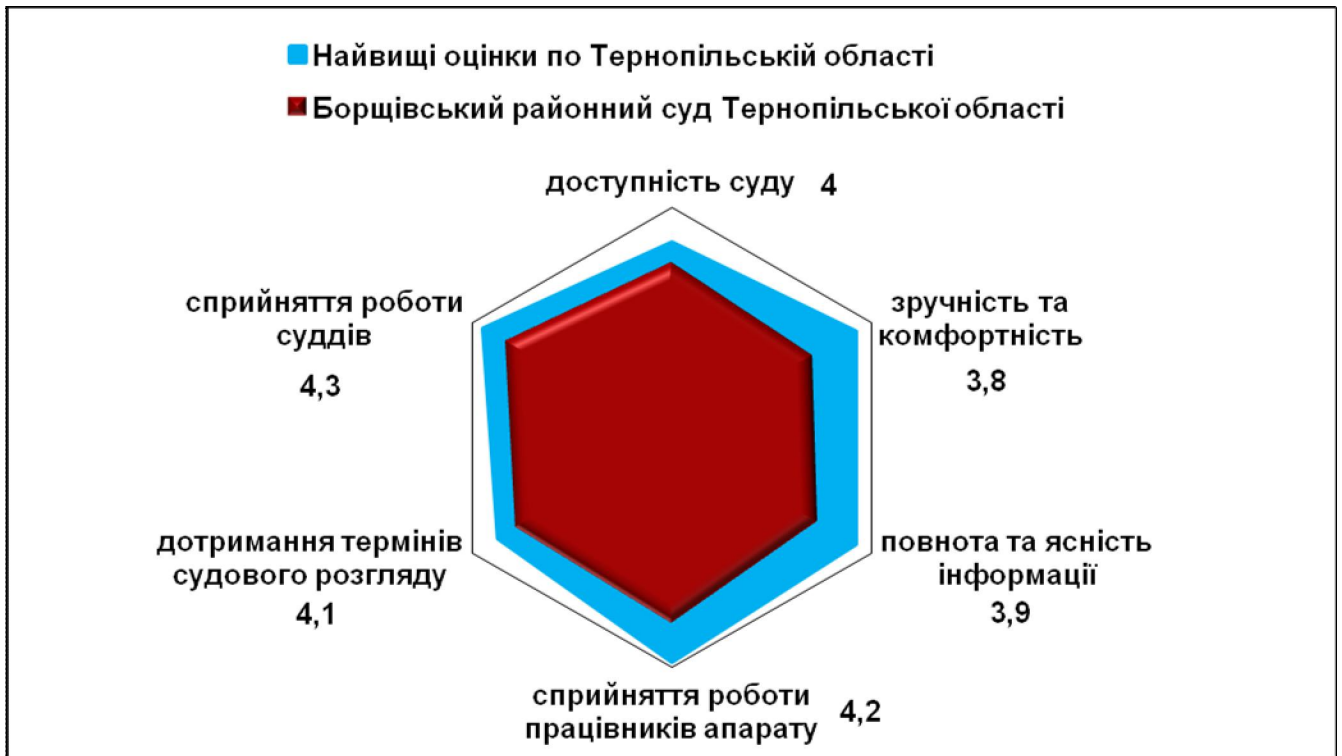


Рис. 1.5. Якість роботи Борщівського районного суду Тернопільської області за основними вимірами
(середнє значення за 5-бальною шкалою)

Серед зауважень щодо дотримання вимог зручності та комфортності відвідувачі Борщівського районного суду Тернопільської області зазначили, зокрема, такі: «покршити умови перебування у суді», «потрібно більше комфортності», «ремонт приміщення», «покршити місця для очікування біля залів засідань».

Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Борщівського районного суду Тернопільської області, які додатково вписали на вільних лінійованих полях анкети окремі відвідувачі, трапляються такі: «покршити доступність інформаційних стендів», «вчасно розпочинати судові засідання», «працівникам суду бути більш відповідальнішими та уважнішими до відвідувачів».

Критичний аналіз результатів опитування та їх обговорення з суддями та працівниками апарату суду дозволив розробити такі рекомендації, які можуть бути реалізовані найближчим часом:

- Відповідно до проведеного опитування та Висновку державної санітарно-епідеміологічної експертизи від 01.12.20115 року про невідповідність будівлі суду вимогам діючого санітарного законодавства України, дане приміщення не може бути використаним за призначенням у заявленій сфері застосування. Тому рекомендовано суду звернутися до ДСА України щодо забезпечення належним приміщенням для використання у сфері правосуддя.
- Проаналізувати можливість збільшення зручних місць для очікування, оформлення документів, ознайомлення з матеріалами, а також окремих столів для підготовки до слухання.
- Покршити умови доступу до суду для осіб з обмеженими можливостями. Зокрема, обладнати пандус і розмістити спеціальні вказівники для людей з обмеженими можливостями щодо оптимальних шляхів їхнього безперешкодного доступу в суд.

- Покращити освітлення зон роботи з інформаційними стендами та документами.
- Переглянути використання прилеглої до приміщення суду території з метою збільшення кількості місць для паркування автомобілів відвідувачів.
- На кожному поверсі суду повісити таблички-вказівники і схеми розташування кабінетів, залів судових засідань, побутових приміщень (туалетів).
- Підвищити інформаційність дощок оголошень і стендів. Підготувати бланки платіжних документів із заповненими реквізитами для перерахування найбільш поширених видів судових витрат.

1.6. БУЧАЦЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ТЕРНОПІЛЬСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Загальна площа будівлі Бучацького районного суду Тернопільської області 422,8 кв. м., вона містить 2 зали судових засідань. Станом на 01 жовтня 2015 року штатним розписом передбачено 4 судді (3 фактично працюючих) та 20,5 ставок працівників апарату суду (19,5 фактично задіяних). Кількість справ, що перебувала в період опитування на розгляді, - 552 справи.

Більшість опитаних – жінки (63,3%). Найбільша частина респондентів (36,7%) одержали повну вищу освіту (з них 45,5% мають вищу юридичну освіту), ще 33,3% здобули базову вищу освіту, а 30,0% респондентів зазначили, що одержали середню та неповну середню освіту.

Із 90 опитаних відвідувачів суду 27 осіб (30,0%) проживає безпосередньо у місті Бучачі, а 63 особи (70,0%) є приїжджими з інших населених пунктів.

За віковим критерієм відвідувачі суду розподілені наступним чином: 36,7% - люди 26-39 років; 31,1% - особи 40-59 років; 17,8% - молодь віком 18-25 років; 14,4% - пенсіонери (60 років і старші). При цьому за рівнем заможності 59,8% опитаних вважають себе середнього статку, 25,6% - нижче середнього статку, 13,4% - бідними, і лише 1,2% - заможними людьми.

Абсолютна більшість респондентів (77,8%) представляють в суді особисто себе, а решта - інтереси інших осіб. Для більшої частини опитаних (45,6%) - це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками – 25,6% респондентів, ще 28,9% відвідувачів брали участь у судовому процесі 6 разів і більше. Переважна кількість відвідувачів (73,3%) - учасники цивільного процесу, ще 16,7% - учасники кримінального процесу, 7,8% - адміністративного процесу, решта справ стосуються адміністративних правопорушень (1,1%) та господарського процесу (1,1%).

У більшій частини респондентів (70,0%) справа знаходиться в процесі розгляду, у 22,2% опитаних розгляд справи ще не розпочато, і для 7,8% розгляд справи завершено (винесено рішення). Крім того, майже половина опитаних (47,7%) вважають себе зовсім або майже не обізнаними з роботою суду, ще 28,9% - загалом обізнані, і лишень 23,3% цілком обізнані з роботою судів і суддів.

Констатуємо, що більша частина респондентів (53,8%) в цілому оцінили якість роботи Бучацького районного суду Тернопільської області на «добре» або «відмінно», 22,5% вважають роботу суду посередньою, а 23,8% визнають роботу суду «поганою» або «дуже поганою». Частина респондентів (11,1% від загальної кількості) скористалися правом не відповідати на це запитання, що здебільшого зумовлено їх побоюванням

щодо ймовірного впливу результатів інтерв'ю на проходження судової справи, а також тим, що у 22,2% відвідувачів розгляд справи ще не розпочато.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 3,3 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості наведено в табл.1.6.

Таблиця 1.6. – Оцінки якості роботи Буцацького районного суду Тернопільської області за основними вимірами

<i>Виміри якості</i>	<i>Буцацький районний суд Тернопільської області</i>	<i>Найвищі оцінки по судах Тернопільської області</i>
Доступність суду	3,7	4,4
Зручність та комфортність	3,7	4,7
Повнота та ясність інформації	3,8	4,7
Сприйняття роботи працівників апарату	4,0	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	3,4	4,5
Сприйняття роботи суддів	4,2	4,8

Таким чином, в Буцацькому районному суді Тернопільської області найкраще забезпечуються показники сприйняття роботи суддів: характерним є неупередженість та незалежність суддів (думка 76,1% відвідувачів); наявні належна підготовка до справи та знання справи (думка 86,8% опитаних); суддівський корпус проявляє коректність, доброзичливість і ввічливість до громадян (на погляд 82,6%); сторонам завжди надається можливість обґрунтувати свою позицію (зазначає 83,6% осіб), а також судді чітко дотримуються процедури розгляду (на переконання 81,0% відвідувачів).

Відносно гірше в суді забезпечується реалізація вимог дотримання термінів судового розгляду, що пов'язано з невчасністю розпочинання судових засідань (середній бал 2,8), необґрунтованими затримками/перенесеннями слухань (середній бал 3,3), невраховуванням побажань відвідувачів при призначенні дня і часу засідання (середній бал 3,8), а також невчасністю отримання повісток і повідомлень про розгляд справи (середній бал 3,9).

Також відвідувачі невдоволені неналежним облаштуванням суду для комфортного користування його послугами людьми з обмеженими можливостями (середній бал – 1,8), обмеженим доступом до побутових приміщень (туалетів) (середній бал – 2,8), а також низькою можливістю відвідувачів суду дозволити собі витрати на послуги адвоката чи юрист-консультанта (середній бал – 2,8).

На рис. 1.6. проілюстровано, в яких напрямках має Буцацький районний суд Тернопільської області удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.

Серед зауважень щодо дотримання термінів судового розгляду відвідувачі Буцацького районного суду Тернопільської області зазначили, зокрема, такі: «вчасно надсилати повістки, дотримуватися термінів і часу розгляду судових справ», «скоротити час розгляду справ», «враховувати побажання відвідувачів».

Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Буцацького районного суду Тернопільської області, які додатково вписали на вільних лінійованих полях анкети окремі відвідувачі, трапляються такі: «покращити приміщення та матеріально-технічне забезпечення суду (передусім комп'ютери)», «збільшити кількість місць для очікування», «поставити в приміщенні суду термінал для оплати судового збору», «надавати відповідачам і позивачам більше необхідної інформації».



Рис. 1.6. Якість роботи Буцацького районного суду Тернопільської області за основними вимірами
(середнє значення за 5-бальною шкалою)

Критичний аналіз результатів опитування та їх обговорення з суддями та працівниками апарату суду дозволив розробити такі рекомендації, які можуть бути реалізовані найближчим часом:

- Встановити пандуси або будь-які інші технічні пристосування, котрі спрощували б доступ громадян з обмеженими можливостями до приміщення суду.
- Забезпечити вільний доступ відвідувачів до побутових приміщень (туалетів) та збільшити кількість зручних місць для очікування і підготовки до слухання.
- Звернути увагу персоналу канцелярії суду щодо необхідності своєчасного скерування повісток та повідомлень, як цього вимагає чинне процесуальне законодавство.
- При формуванні графіків розгляду справ за можливістю закладати запас часу з метою попередження затримок початку судового засідання, а у випадку перенесення судового засідання заздалегідь попереджувати сторони в телефонному режимі.
- Узгоджувати призначення дня і часу судового засідання з особами, які проживають за межами міста (із врахуванням графіку руху транспорту).
- Суддям більш чітко обґрунтовувати ухвали про перенесення розгляду справ, а працівникам апарату провести відповідну інформаційно-просвітницьку кампанію серед відвідувачів суду щодо роз'яснення впливу процесуальних норм на недотримання графіку судових засідань.
- З метою подолання соціальних нерівностей у доступності судів залучати НГО до створення при судах безкоштовних консультаційних центрів, де найбільш вразливі прошарки населення могли б отримати якісну адвокатську консультацію.

1.7. ГУСЯТИНСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ТЕРНОПІЛЬСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Загальна площа будівлі Гусятинського районного суду Тернопільської області 279 кв. м., вона містить 1 залу судових засідань. Станом на 01 жовтня 2015 року штатним розписом передбачено 5 суддів (5 фактично працюючих) та 22 працівників апарату суду (19 фактично працюючих). Кількість справ, що перебувала в період опитування на розгляді, - 657 справ.

Більшість опитаних – чоловіки (58,2%). Найбільш представлені респонденти з середньою та неповною середньою освітою (35,2%), менше – з базовою вищою (34,1%), а найменше – з повною вищою освітою (30,8%), з яких 60,7% мають вищу юридичну освіту.

Із 91 опитаного відвідувача суду 14 осіб (15,4%) проживають безпосередньо у місті Гусятині, а 77 осіб (84,6%) є приїжджими з інших населених пунктів.

За віковим критерієм відвідувачі суду розподілені наступним чином: 45,1% - люди 40-59 років; 33,0% - особи 26-39 років; 13,2% - пенсіонери (60 років і старші); 8,8% - молодь віком 18-25 років. При цьому за рівнем заможності 63,3% опитаних вважають себе середнього статку, 23,3% - нижче середнього статку, а 13,3% - бідними.

Абсолютна більшість респондентів (80,2%) представляють в суді особисто себе, ще 19,8% - інтереси інших осіб. Для половини опитаних - це перший судовий процес (49,5%), 2-5 разів були учасниками – 36,3% респондентів, найменша частина відвідувачів (14,3%) - брала участь у судовому процесі 6 разів і більше. Переважна кількість відвідувачів (76,9%) - учасники цивільного процесу, ще 18,7% - учасники кримінального процесу, 2,2% становлять справи з адміністративних правопорушень, решта - справи з адміністративного (1,1%) та господарського (1,1%) процесів.

У майже половини респондентів (48,4%) справа знаходиться в процесі розгляду, у 40,7% опитаних розгляд справи ще не розпочато, і для 11,0% розгляд справи завершено (винесено рішення). Крім того, половина опитаних (48,9%) вважають себе зовсім або майже не обізнаними з роботою суду, ще 27,8% - загалом обізнані, і лишень 23,3% цілком обізнані з роботою судів і суддів.

Констатуємо, що переважна більшість респондентів (82,3%) в цілому оцінили якість роботи Гусятинського районного суду Тернопільської області на «добре» або «відмінно», 14,1% вважають роботу суду посередньою, і лише 3,6% визнають роботу суду «поганою» або «дуже поганою». Частина респондентів (6,6% від загальної кількості) відмовилися давати відповідь на це запитання.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,2 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості наведено в табл.1.7.

Таблиця 1.7. – Оцінки якості роботи Гусятинського районного суду Тернопільської області за основними вимірами

<i>Виміри якості</i>	<i>Гусятинський районний суд Тернопільської області</i>	<i>Найвищі оцінки по судах Тернопільської області</i>
Доступність суду	3,9	4,4
Зручність та комфортність	4,3	4,7
Повнота та ясність інформації	4,4	4,7
Сприйняття роботи працівників апарату	4,5	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	4,3	4,5
Сприйняття роботи суддів	4,4	4,8

Таким чином, в Гусятинському районному суді Тернопільської області найкраще забезпечуються показники сприйняття роботи працівників апарату: при спілкуванні вони виявляють доброзичливість повагу і бажання допомоги (думка 93,4% опитаних); для працівників апарату притаманним є високий професіоналізм і знання своєї справи (зазначає 94,4% осіб); вони виявляють однакове ставлення до всіх незалежно від соціального статусу (на погляд 91,1%); представники апарату суду працюють старанно та не припускаються помилок, які б спричиняли перероблення документів та порушення строків (на переконання 91,6% відвідувачів).

Відносно гірше в суді забезпечується реалізація вимог доступності суду, що пов'язано з неналежним облаштуванням суду для користування його послугами людьми з обмеженими можливостями (середній бал – 2,2), низькою можливістю відвідувачів суду дозволити собі витрати на послуги адвоката чи юрист-консультанта (середній бал – 3,3) та незручністю для відвідувачів діставатися до будівлі суду громадським транспортом (середній бал – 3,4).

На рис. 1.7. проілюстровано, в яких напрямках має Гусятинський районний суд Тернопільської області удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.

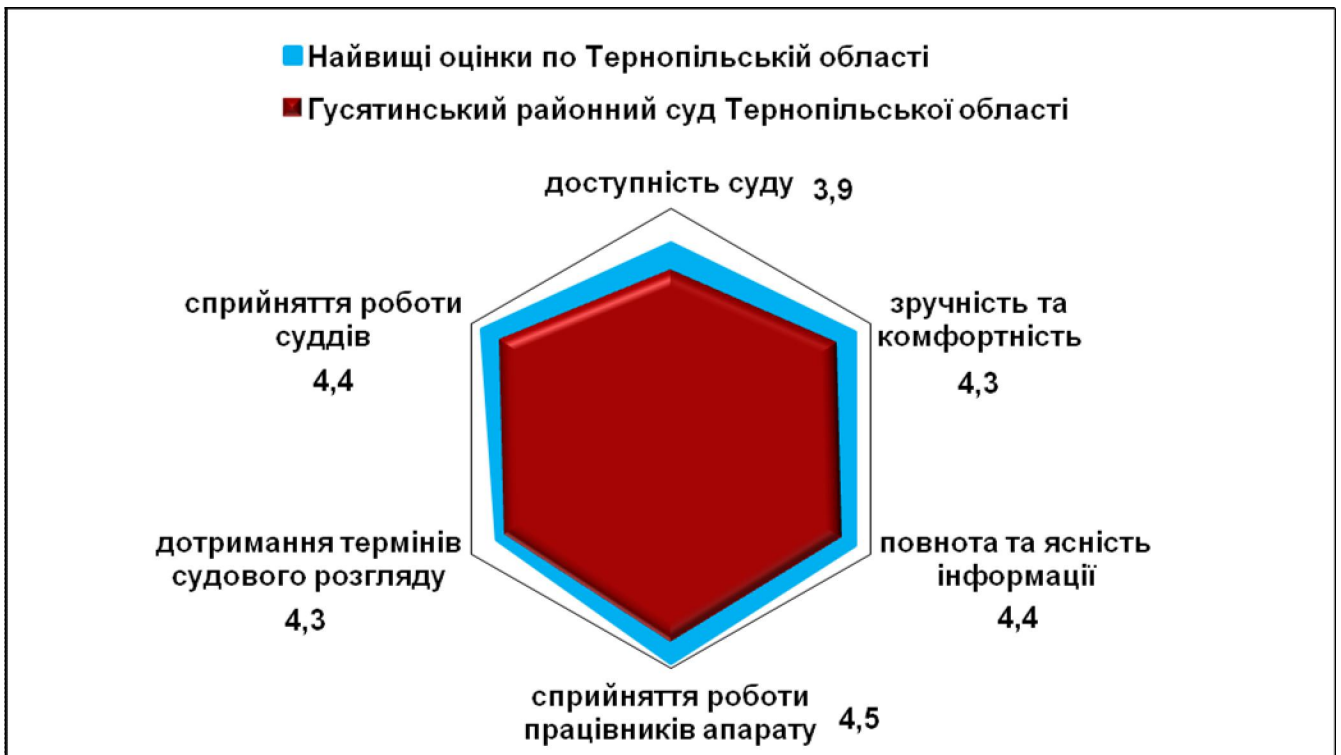


Рис. 1.7. Якість роботи Гусятинського районного суду Тернопільської області за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою)

Серед зауважень, що стосуються вимог доступності суду відвідувачі Гусятинського районного суду Тернопільської області зазначили, зокрема, такі: «забезпечити вільне користування судовими послугами людей з обмеженими можливостями», «зменшити розмір судового збору».

Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Гусятинського районного суду Тернопільської області, які додатково вписали на вільних лінійованих полях анкети окремі відвідувачі, трапляються такі: «потрібне більше приміщення суду», «зробити більшу залу судових слухань», «виділити окремий зал для цивільних справ»,

«зробити ремонт приміщення», «скоротити процедуру розгляду справи», «надавати більше інформації на електронній сторінці суду», «підвищити ясність інформації та легкість її отримання», «суд має надавати конкретні пояснення та давати можливість висловити свою позицію», «забезпечити однакове ставлення до всіх та об'єктивний розгляд справ».

Критичний аналіз результатів опитування та їх обговорення з суддями та працівниками апарату суду дозволив розробити такі рекомендації, які можуть бути реалізовані найближчим часом:

- Виготовити та встановити інформаційні покажчики щодо розташування будівлі суду поруч із зупинками прилеглих транспортних маршрутів та на підходах до суду. Розмістити на електронній сторінці в мережі Інтернет схему доїзду до приміщення Гусятинського районного суду.
- За можливості провести переговори із перевізниками стосовно встановлення додаткової зупинки біля будівлі суду із зазначенням відповідного надпису на машинах, що здійснюють перевезення.
- Облаштувати пандус для інвалідів-візочників і вжити заходів щодо покращення доступності суду для осіб з вадами зору. У партнерстві з громадськими організаціями інвалідів провести аудит доступності приміщення для людей з обмеженими фізичними можливостями та за його результатами розробити відповідний план дій з підвищення доступності.
- З метою подолання соціальних нерівностей у доступності судів залучати НГО до створення при судах безкоштовних консультаційних центрів, де найбільш вразливі прошарки населення могли б отримати якісну адвокатську консультацію.
- Розширити можливості надання безкоштовних консультацій для відвідувачів, які звертаються в суд вперше. Розмістити на стендах та Інтернет-сторінці відомості про можливість отримання безкоштовної правової допомоги, а також інформацію про передбачені законодавством пільги щодо сплати державного мита та збору на інформаційно-технічне забезпечення розгляду справ й порядок їх надання.
- Рекомендувати місцевим адвокатам ознайомитися з принципами надання безкоштовної правової допомоги «pro bono» та консультувати бідні та соціально вразливі верстви населення на безоплатній основі.
- Покращити технічну підтримку та підвищити рівень інформативної наповненості веб-сторінки в мережі Інтернет, перевести частину діловодства на систему електронного самоврядування.

1.8. ЗАЛІЩИЦЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ТЕРНОПІЛЬСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Загальна площа будівлі Заліщицького суду Тернопільської області 1500 кв. м., вона містить три зали судових засідань. Станом на 01 жовтня 2015 року штатним розписом передбачено троє суддів (1 фактично працюючий) та 16 працівників апарату суду (14 фактично працюючих). Кількість справ, що перебувала в період опитування на розгляді, - 409 справ.

Більшість опитаних – жінки (62,9%). Найбільш представлені респонденти з середньою та неповною середньою освітою (37,1%), менше – з базовою вищою (34,3%), а найменше – з повною вищою освітою (28,6%), з яких 35,0% мають вищу юридичну освіту.

Із 70 опитаних відвідувачів суду 21 особа (30,0%) проживає безпосередньо у місті Заліщики, а 49 осіб (70,0%) є приїжджими з інших населених пунктів.

За віковим критерієм відвідувачі суду розподілені наступним чином: 40,0% - люди 40-59 років; 27,1% - особи 26-39 років; 22,9% - пенсіонери (60 років і старші); 10,0% - молодь віком 18-25 років. При цьому, за рівнем заможності 56,5% опитаних вважають себе середнього статку, 32,3% - нижче середнього статку, а 11,3% - бідними.

Абсолютна більшість респондентів (91,4%) представляють в суді особисто себе, ще 8,6% - інтереси інших осіб. Для більшості опитаних (72,9%) - це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками – 18,6% респондентів, найменша частина відвідувачів (8,6%) брала участь у судовому процесі 6 разів і більше. Переважна кількість відвідувачів (75,7%) - учасники цивільного процесу, ще 21,4% - учасники господарського процесу, а 2,9% - кримінального процесу.

У 15,7% респондентів розгляд справ ще не розпочато, ще у 40,0% опитаних справа знаходиться в процесі розгляду, і для 44,3% розгляд справи завершено (винесено рішення). Крім того, майже половина опитаних (47,2%) вважають себе зовсім або майже не обізнаними з роботою суду, ще 42,9% - загалом обізнані, і лишень 10,0% цілком обізнані з роботою судів і суддів.

Констатуємо, що переважна більшість респондентів (80,9%) в цілому оцінили якість роботи Заліщицького районного суду Тернопільської області на «добре» або «відмінно», 16,2% вважають роботу суду посередньою, і лише 3,0% визнають роботу суду «поганою» або «дуже поганою». Частина респондентів (2,9% від загальної кількості) відмовилися давати відповідь на це запитання.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,2 бала.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості наведено в табл.1.8.

Таблиця 1.8. – Оцінки якості роботи Заліщицького районного суду Тернопільської області за основними вимірами

<i>Виміри якості</i>	<i>Заліщицький районний суд Тернопільської області</i>	<i>Найвищі оцінки по судах Тернопільської області</i>
Доступність суду	4,1	4,4
Зручність та комфортність	3,7	4,7
Повнота та ясність інформації	4,2	4,7
Сприйняття роботи працівників апарату	4,3	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	3,8	4,5
Сприйняття роботи суддів	4,2	4,8

Таким чином, в Заліщицькому районному суді Тернопільської області найкраще забезпечуються показники сприйняття роботи працівників апарату: при спілкуванні вони виявляють доброзичливість повагу і бажання допомогти (думка 80,0% опитаних); для працівників апарату притаманним є високий професіоналізм і знання своєї справи (зазначає 87,2% осіб); вони виявляють однакове ставлення до всіх незалежно від соціального статусу (на погляд 92,9%); представники апарату суду працюють старанно та не припускаються помилок, які б спричиняли перероблення документів та порушення строків (на переконання 89,8% відвідувачів).

Відносно гірше в суді забезпечується реалізація вимоги зручності та комфортності, що пов'язано з обмеженим доступом до побутових приміщень (туалетів) (середній бал 3,4), неналежним прибиранням приміщення суду (середній бал – 3,7) та недостатнім рівнем освітлення приміщень суду (середній бал – 3,7).

Крім того, зауваження відвідувачів стосуються неналежних умов для безперешкодного потрапляння до приміщення суду людей з обмеженими можливостями (середній бал – 3,1), низької можливості відвідувачів суду дозволити собі витрати на послуги адвоката чи юрист-консультанта (середній бал – 3,4), невчасності (відповідно до графіку) розпочинання судових засідань (середній бал – 3,5), невраховування побажань відвідувачів щодо призначення дня та часу засідання (середній бал – 3,3) та недостатнє виявлення коректності та доброзичливості з боку суддів (середній бал – 3,9).

На рис. 1.8. проілюстровано, в яких напрямках має Заліщицький районний суд Тернопільської області удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.

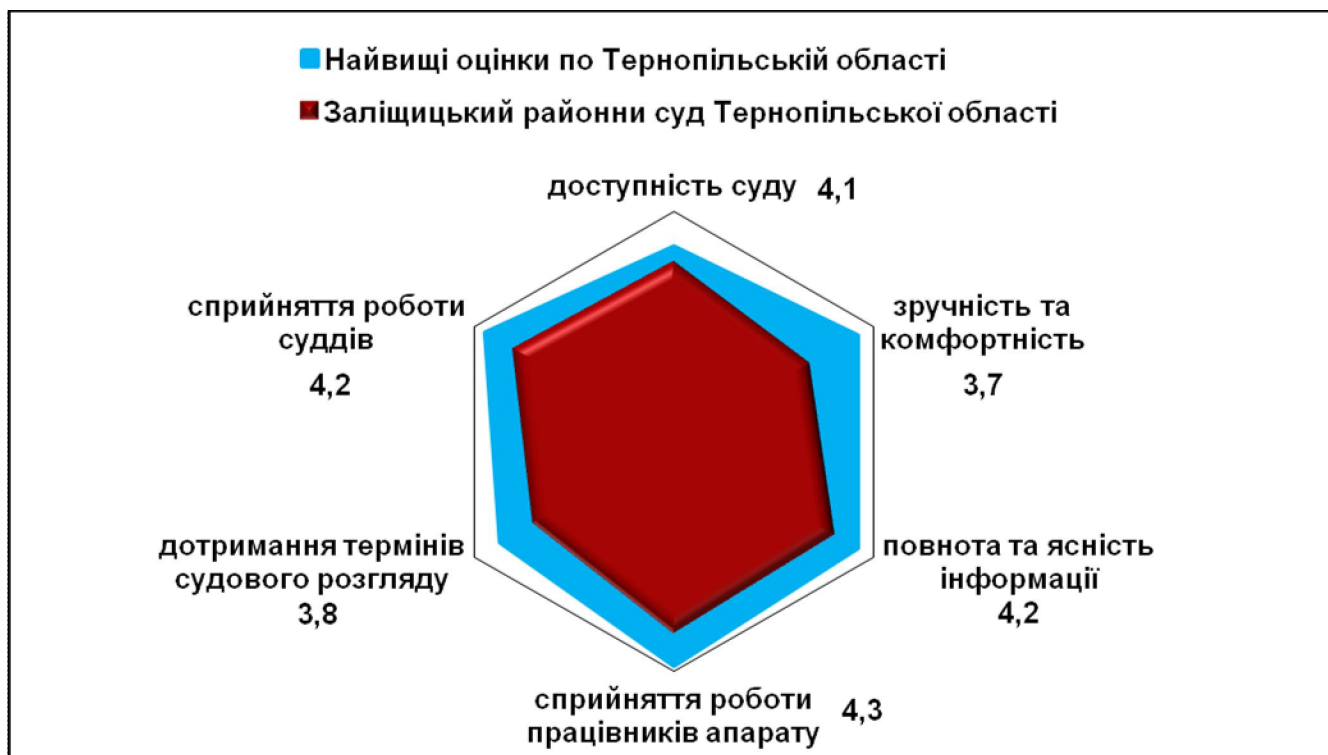


Рис. 1.8. Якість роботи Заліщицького районного суду Тернопільської області за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою)

Основним зауваженням щодо дотримання вимог зручності та комфортності відвідувачі Заліщицького районного суду Тернопільської області зазначили «покращення умов перебування у суді».

Критичний аналіз результатів опитування та їх обговорення з суддями та працівниками апарату суду дозволив розробити такі рекомендації, які можуть бути реалізовані найближчим часом:

- Покращити умови доступу до суду для осіб з обмеженими можливостями, зокрема, встановити пандус при вході в приміщення, а також обладнати кнопку виклику охорони для допомоги літнім людям та інвалідам-колясочникам у потрапленні на територію суду.
- Забезпечити вільний доступ відвідувачів до побутових приміщень (туалетів) і звернути увагу технічного персоналу на постійний контроль за чистотою в приміщенні суду. Домагатися оптимального рівня освітлення коридорів суду.
- З метою подолання соціальної нерівності у доступності судів залучати НГО до створення при судах безкоштовних консультаційних центрів, де найбільш вразливі прошарки населення могли б отримати якісну адвокатську консультацію.

- Контролювати вчасність (відповідність до графіку) розпочинання судових засідань. Збільшити кількість суддів з метою пришвидшення розгляду справ.
- За можливістю узгоджувати зі сторонами день і час судового засідання (особливо приїжджими з інших населених пунктів), а в разі виникнення затримок вчасно попереджати сторони та пояснювати причини перенесення.
- Запровадити семінари чи тренінги для працівників суду з питань етики спілкування з відвідувачами та особливостей толерантного поводження зі "складними" клієнтами.
- Розробити систему налагодження зворотного зв'язку з користувачами судових послуг через встановлення біля інформаційних стендів суду скриньки для повідомлень, відгуків, скарг на недобросовісну поведінку працівників суду та суддів, пропозицій щодо покращення роботи суду, листів вдячності за ефективну роботу та допомогу.

1.9. ЗБАРАЗЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ТЕРНОПІЛЬСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Загальна площа будівлі Збаразького районного суду Тернопільської області 736,1 кв. м., вона містить три зали судових засідань. Станом на 01 жовтня 2015 року штатним розписом передбачено 5 суддів (5 фактично працюючих) та 28 працівників апарату суду (23 фактично працюючих). Кількість справ, що перебувала в період опитування на розгляді, - 485 справ.

Серед опитаних рівно навпіл 50% жінок і 50% чоловіків. Найбільш представлені респонденти з базовою вищою освітою (43,3%), менше – з середньою та неповною середньою (35,6%), а найменше – з повною вищою освітою (21,1%), з яких 36,8% мають вищу юридичну освіту.

Із 90 опитаних відвідувачів суду 21 особа (23,3%) проживає безпосередньо у місті Збаражі, а 69 осіб (76,7%) є приїжджими з інших населених пунктів.

За віковим критерієм відвідувачі суду розподілені наступним чином: 45,6% - люди 40-59 років; 41,1% - особи 26-39 років; 7,8% - пенсіонери (60 років і старші); 5,6% - молодь віком 18-25 років. При цьому за рівнем заможності 82,0% опитаних вважають себе середнього статку, а 18,0% - нижче середнього статку.

Абсолютна більшість респондентів (83,3%) представляють в суді особисто себе, а решта - інтереси інших осіб. У досвіді більшості опитаних (43,3%) було від 2 до 5 судових процесів, для 36,7% - це перший судовий процес, а найменша частина відвідувачів (20,0%) брала участь у судовому процесі 6 разів і більше. Переважна кількість відвідувачів (61,1%) - учасники цивільного процесу, ще 23,3% - учасники кримінального процесу, 10,0% - адміністративного процесу, решта справ стосуються адміністративних правопорушень (2,2%) та господарського процесу (3,3%).

У майже половини респондентів (47,8%) розгляд справ ще не розпочато, у 43,3% опитаних розгляд справи знаходиться в процесі розгляду, і для 8,9% розгляд справи завершено (винесено рішення). Крім того, чверть опитаних (25,5%) вважають себе зовсім або майже не обізнаними з роботою суду, ще 60,0% - загалом обізнані, і лишень 14,4% цілком обізнані з роботою судів і суддів.

Констатуємо, що переважна більшість респондентів (82,2%) в цілому оцінили якість роботи Збаразького районного суду Тернопільської області на «добре» або «відмінно», 15,6% вважають роботу суду посередньою, і лише 2,2% визнають роботу суду «дуже поганою».

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,0 бали. Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості наведено в табл.1.9.

Таблиця 1.9. – Оцінки якості роботи Збараського районного суду Тернопільської області за основними вимірами

<i>Виміри якості</i>	<i>Збараський районний суд Тернопільської області</i>	<i>Найвищі оцінки по судах Тернопільської області</i>
Доступність суду	4,0	4,4
Зручність та комфортність	4,0	4,7
Повнота та ясність інформації	4,1	4,7
Сприйняття роботи працівників апарату	4,2	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	3,8	4,5
Сприйняття роботи суддів	4,3	4,8

Таким чином, в Збараському районному суді Тернопільської області найкраще забезпечуються показники сприйняття роботи суддів: характерним є неупередженість та незалежність суддів (думка 91,3% відвідувачів); наявні належна підготовка до справи та знання справи (думка 88,8% опитаних); суддівський корпус проявляє коректність, доброзичливість і ввічливість до громадян (на погляд 91,1%); сторонам завжди надається можливість обґрунтувати свою позицію (зазначає 87,0% осіб), а також судді чітко дотримуються процедури розгляду (на переконання 88,9% відвідувачів).

Відносно гірше в суді забезпечується реалізація вимог дотримання термінів судового розгляду, що пов'язано з необґрунтованими затримками/перенесеннями слухань справ (середній бал – 3,7), невраховуванням побажань відвідувачів при призначенні дня та часу засідання (середній бал – 3,7), невчасним (не відповідно до графіку) початком засідань (середній бал – 3,9).

Крім того, респондентів недостатньо влаштовують незручно розташовані інформаційні стенди (середній бал – 3,9), нестача в приміщенні суду зручних місць для очікування та оформлення документів (середній бал – 3,8), обмежений доступ до побутових приміщень (туалетів) (середній бал – 3,8), незручна паркова автомобілів біля будівлі суду (середній бал – 3,6), низька спроможність відвідувачів суду дозволити собі витрати на послуги адвоката чи юрист-консультанта (середній бал – 3,5), створені недостатні умови для безперешкодного потрапляння до приміщення суду людей з обмеженими можливостями (середній бал – 3,4).

На рис. 1.9. проілюстровано, в яких напрямках має Збараський районний суд Тернопільської області удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.

Серед зауважень щодо дотримання термінів судового розгляду відвідувачі Збараського районного суду Тернопільської області зазначили, зокрема, такі: «*потрібно пришвидшити розгляд справ*», «*збільшити кількість працівників для пришвидшення розгляду справ*».

Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Збараського районного суду Тернопільської області, які додатково вписали на вільних лінійованих полях анкети окремі відвідувачі, трапляються такі: «*добирати кваліфікований персонал*», «*міняти кадрову систему*», «*залучати молодих спеціалістів*», «*запозичити новаторства з європейських держав*», «*демонструвати належне ставлення до відвідувачів і контролювати халатне ставлення до роботи*», «*покращити роботу апарату суду в цілому*».



Рис. 1.9. Якість роботи Збараського районного суду Тернопільської області за основними вимірами
(середнє значення за 5-бальною шкалою)

Критичний аналіз результатів опитування та їх обговорення з суддями та працівниками апарату суду дозволив розробити такі рекомендації, які можуть бути реалізовані найближчим часом:

- Встановити пандуси або будь-які інші технічні пристосування, котрі спрощували б доступ громадян з обмеженими можливостями до приміщення суду.
- Переглянути використання прилеглої до приміщення суду території з метою збільшення кількості місць для паркування автомобілів відвідувачів.
- Проаналізувати можливість збільшення кількості зручних місць для очікування, оформлення документів, ознайомлення з матеріалами та підготовки до слухання, а також забезпечити вільний доступ до побутових приміщень (туалетів).
- Розглянути можливість перенесення інформаційних стендів у більш зручну для відвідувачів частину приміщення.
- При формуванні графіків розгляду справ за можливістю закладати запас часу з метою попередження затримок початку судового засідання, а у випадку перенесення судового засідання заздалегідь попереджувати сторони в телефонному режимі.
- Узгоджувати призначення дня і часу судового засідання з особами, які проживають за межами міста (із врахуванням графіку руху транспорту).
- Суддям більш чітко обґрунтовувати ухвали про перенесення розгляду справ, а працівникам апарату провести відповідну інформаційно-просвітницьку кампанію серед відвідувачів суду щодо роз'яснення впливу процесуальних норм на недотримання графіку судових засідань.

1.10. ЗБОРІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ТЕРНОПІЛЬСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Загальна площа будівлі Зборівського районного суду Тернопільської області 1194,7 кв. м., вона містить три зали судових засідань. Станом на 01 жовтня 2015 року штатним розписом передбачено 4 судді (4 фактично працюючих) та 20 працівників апарату суду (20 фактично працюючих). Кількість справ, що перебувала в період опитування на розгляді, – 683 справ.

Більшість опитаних – жінки (55,7%). Найбільш представлені респонденти з середньою та неповною середньою освітою (35,7%), а також люди з повною вищою освітою (34,3%), з яких лише 8,3% мають вищу юридичну освіту. Кількісно найменшою групою відвідувачів є особи з базовою вищою освітою, яких налічується 30%.

Із 70 опитаних відвідувачів суду 26 осіб (37,1%) проживає безпосередньо у місті Зборові, а 44 особи (62,9%) є приїжджими з інших населених пунктів.

За віковим критерієм відвідувачі суду розподілені наступним чином: 50,0% - люди 40-59 років; 38,6% - особи 26-39 років; 10,0% - молодь віком 18-25 років; 1,4% - пенсіонери (60 років і старші). При цьому за рівнем заможності 69,2% опитаних вважають себе середнього статку, 29,2% - нижче середнього статку, а 1,5% - заможними.

Абсолютна більшість респондентів (92,9%) представляють в суді особисто себе, а решта - інтереси інших осіб. Для більшості опитаних - це перший судовий процес (71,4%), 2-5 разів були учасниками – 27,1% респондентів, найменша частина відвідувачів (1,4%) брала участь у судовому процесі 6 разів і більше. Переважна кількість відвідувачів (88,6%) - учасники цивільного процесу, ще 7,1% - учасники кримінального процесу, решта справ про адміністративні правопорушення (2,9%).

У частини респондентів (54,3%) розгляд справи ще не розпочато, а у 45,7% опитаних справа знаходиться в процесі розгляду. Крім того, важливо відмітити, що 28,6% опитаних вважають себе зовсім не обізнаними з роботою суду, 17,1% - майже не обізнані, ще 45,7% - загалом обізнані, і лишень 8,6% цілком обізнані з роботою судів і суддів.

Констатуємо, що переважна більшість респондентів (97,0%) в цілому оцінили якість роботи Зборівського районного суду Тернопільської області на «добре» або «відмінно», 3,0% вважають роботу суду посередньою, і зовсім не виявилось відвідувачів, які б визнавали роботу суду «поганою» або «дуже поганою». Частина респондентів (4,3% від загальної кількості) відмовилися давати відповідь на це запитання.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,4 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості наведено в табл.1.10.

Таблиця 1.10. – Оцінки якості роботи Зборівського районного суду Тернопільської області за основними вимірами

<i>Виміри якості</i>	<i>Зборівський районний суд Тернопільської області</i>	<i>Найвищі оцінки по судах Тернопільської області</i>
Доступність суду	4,0	4,4
Зручність та комфортність	4,3	4,7
Повнота та ясність інформації	4,3	4,7
Сприйняття роботи працівників апарату	4,5	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	4,0	4,5
Сприйняття роботи суддів	4,8	4,8

Таким чином, в Зборівському районному суді Тернопільської області найкраще забезпечуються показники сприйняття роботи суддів: характерним є неупередженість та незалежність суддів (думка 100% відвідувачів); наявні належна підготовка до справи та знання справи (думка 100% опитаних); суддівський корпус проявляє коректність, доброзичливість і ввічливість до громадян (на погляд 100%); сторонам завжди надається можливість обґрунтувати свою позицію (зазначає 96,9% осіб), а також судді чітко дотримуються процедури розгляду (на переконання 93,8% відвідувачів).

Відносно гірше в суді забезпечується реалізація вимог доступності суду, що пов'язано з неналежним облаштуванням суду для користування його послугами людьми з обмеженими можливостями (середній бал – 3) та низькою можливістю відвідувачів суду дозволити собі витрати на послуги адвоката чи юрист-консультанта (середній бал – 2,7).

Водночас респонденти невдоволені невчасністю розпочинання судових засідань (середній бал – 3,8), неврахуванням побажань відвідувачів при призначенні дня та часу засідання (середній бал – 3,8), а також необґрунтованими, на їх погляд, затримками і перенесеннями слухань (середній бал – 3,9).

На рис. 1.10. проілюстровано, в яких напрямках має Зборівський районний суд Тернопільської області удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.

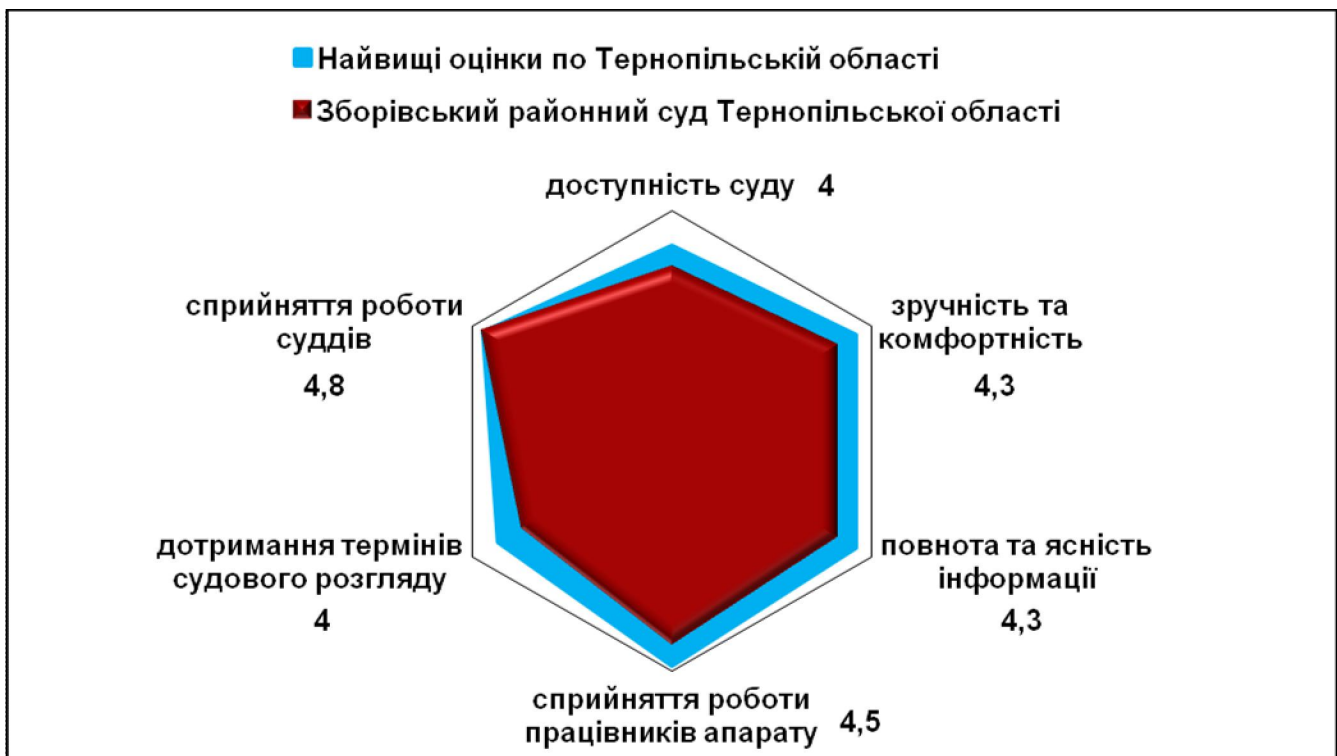


Рис. 1.10. Якість роботи Зборівського районного суду Тернопільської області за основними вимірами
(середнє значення за 5-бальною шкалою)

Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Зборівського районного суду Тернопільської області, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на такі: «встановити пандуси для людей з обмеженими можливостями», «замінити старі меблі», «збільшити фінансування», «подавати більше інформації для учасників судового процесу».

Критичний аналіз результатів опитування та їх обговорення з суддями та працівниками апарату суду дозволив розробити такі рекомендації:

- Провести аналіз дотримання суддями процесуальних термінів судового розгляду та причин затримки/перенесення судових засідань. Узагальнити практику обґрунтування відкладення та перенесення судових справ.
- Розробити стандартні процедури уникнення затримок судових засідань та за можливістю узгоджувати зі сторонами день і час судового засідання (особливо приїжджими з інших населених пунктів), а в разі виникнення затримок вчасно попереджати сторони та пояснювати причини перенесення.
- Розробити рекомендації щодо планування графіку розгляду (зокрема, в частині прогнозування можливої тривалості слухань), встановити контроль за дотриманням графіку.
- Рекомендувати суддям більш чітко обґрунтовувати ухвали про перенесення розгляду справ, а працівникам апарату суду – більш аргументовано роз'яснювати клієнтам суду, чому саме відбуваються затримки / перенесення слухань у розгляді їх справи.

Рекомендувати ТУ ДСА України у Тернопільській області:

- Облаштувати пандус для інвалідів-візочників і вжити заходів щодо покращення доступності суду для осіб з вадами зору.
- Оновити морально застарілі та фізично зношені комп'ютери та багатофункціональні пристрої.
- Замінити меблі та провести ремонт в санвузлах.

1.11. КОЗІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ТЕРНОПІЛЬСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Загальна площа будівлі Козівського районного суду Тернопільської області 350,5 кв. м., вона містить 2 зали судових засідань. Станом на 01 жовтня 2015 року штатним розписом передбачено троє суддів (2 фактично працюючих) та 16 працівників апарату суду (15 фактично працюючих). Кількість справ, що перебувала в період опитування на розгляді, - 290 справ.

Більшість опитаних – чоловіки (53,3%). Найбільш представлені респонденти з середньою та неповною середньою освітою (63,3%), менше – з базовою вищою (22,2%), а найменше – з повною вищою освітою (14,4%), з яких 61,5% мають вищу юридичну освіту.

Із 90 опитаних відвідувачів суду 20 осіб (22,2%) проживає безпосередньо у місті Козова, а 70 осіб (77,8%) є приїжджими з інших населених пунктів.

За віковим критерієм відвідувачі суду розподілені наступним чином: 41,1% - люди 40-59 років; 38,9% - особи 26-39 років; 16,7,0% - пенсіонери (60 років і старші); 3,3% - молодь віком 18-25 років. При цьому за рівнем заможності 86,5% опитаних вважають себе середнього статку, 10,1% - нижче середнього статку, а 3,4% - бідними.

Абсолютна більшість респондентів (88,9%) представляють в суді особисто себе, а решта - інтереси інших осіб. Для значної частини опитаних (41,1%) - це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками – 41,1% респондентів, найменша частина відвідувачів (17,8%) брала участь у судовому процесі 6 разів і більше. Переважна кількість відвідувачів (74,4%) - учасники цивільного процесу, ще 16,7% - учасники кримінального процесу, 6,7% - адміністративного процесу, решта становлять справи адміністративних правопорушень (2,2%).

У понад половини респондентів (55,6%) розгляд справи ще не розпочато, у 32,2% опитаних справа знаходиться в процесі розгляду, і для 12,2% розгляд справи завершено (винесено рішення). Крім того, третина опитаних (30,6%) вважають себе зовсім або майже не обізнаними з роботою суду, ще 42,4% - загалом обізнані, і лишень 27,1% цілком обізнані з роботою судів і суддів.

Констатуємо, що переважна більшість респондентів (90,7%) в цілому оцінили якість роботи Козівського районного суду Тернопільської області на «добре» або «відмінно», 7,9% вважають роботу суду посередньою, і лише 1,3% визнають роботу суду «дуже поганою». Частина респондентів (15,6% від загальної кількості) скористалися правом не відповідати на це запитання, що здебільшого зумовлено їх побоюванням щодо ймовірного впливу результатів інтерв'ю на проходження судової справи, а також тим, що у 55,6% опитаних розгляд справи ще не розпочато.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,4 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості наведено в табл.1.11.

Таблиця 1.11. – Оцінки якості роботи Козівського районного суду Тернопільської області за основними вимірами

<i>Виміри якості</i>	<i>Козівський районний суд Тернопільської області</i>	<i>Найвищі оцінки по судах Тернопільської області</i>
Доступність суду	4,2	4,4
Зручність та комфортність	4,7	4,7
Повнота та ясність інформації	4,7	4,7
Сприйняття роботи працівників апарату	4,9	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	4,4	4,5
Сприйняття роботи суддів	4,8	4,8

Таким чином, в Козівському районному суді Тернопільської області найкраще забезпечуються показники сприйняття роботи працівників апарату: при спілкуванні вони виявляють доброзичливість повагу і бажання допомогти (думка 96,6% опитаних); для працівників апарату притаманним є високий професіоналізм і знання своєї справи (зазначає 97,8% осіб); вони виявляють однакове ставлення до всіх незалежно від соціального статусу (на погляд 97,8%); представники апарату суду працюють старанно та не припускаються помилок, які б спричиняли перероблення документів та порушення строків (на переконання 94,2% відвідувачів).

Відносно гірше в суді забезпечується реалізація вимог доступності суду, що пов'язано з неналежним облаштуванням суду для користування його послугами людьми з обмеженими можливостями (середній бал – 2,5) та низькою можливістю відвідувачів суду дозволити собі витрати на послуги адвоката чи юрист-консультанта (середній бал – 3,6).

Водночас варто відмітити, що відвідувачі оцінили відносно нижчими балами ще два параметри якості надання судових послуг, а саме обґрунтованість затримки / перенесення слухань у розгляді справи (середній бал – 3,9), задоволеність наявною в суді інформацією щодо порядку сплати судових зборів і мита, реквізитів та розмірів платежів (середній бал – 4,0).

На рис. 1.11. проілюстровано, в яких напрямках має Козівський районний суд Тернопільської області удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.

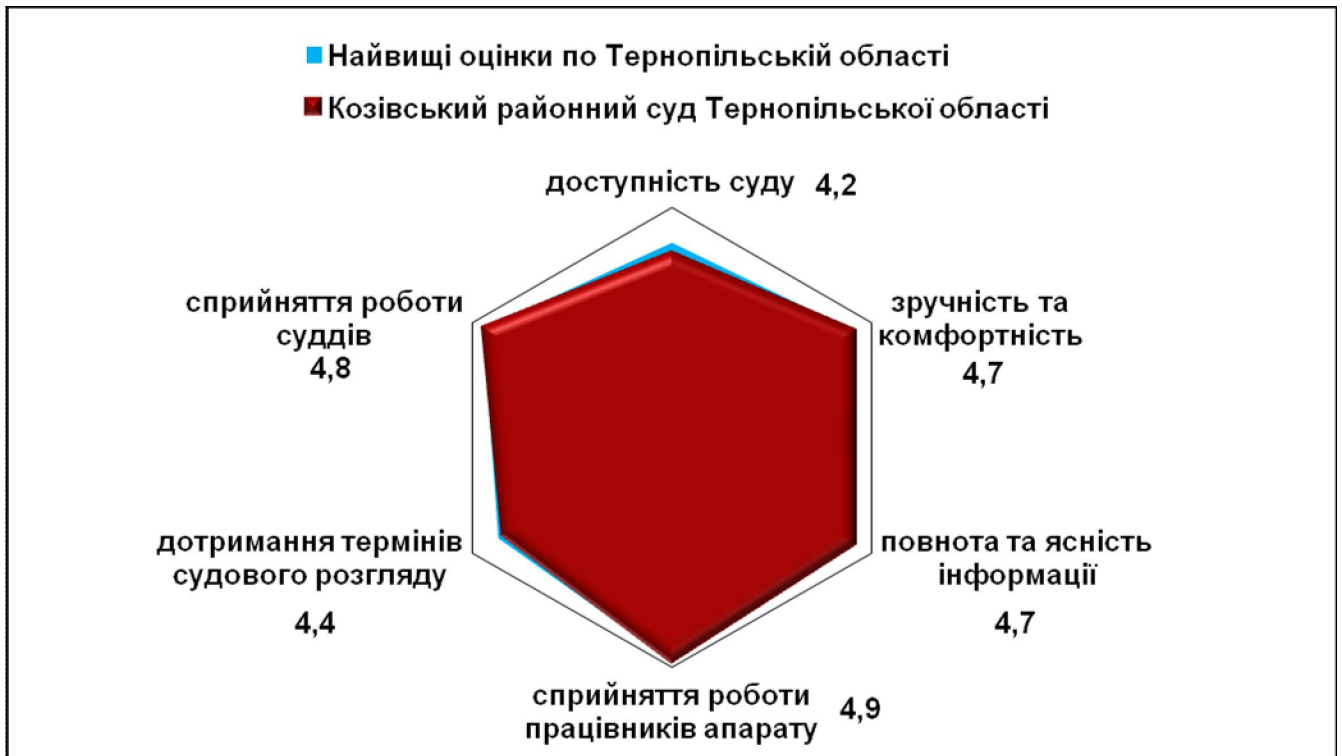


Рис. 1.11. Якість роботи Козівського районного суду Тернопільської області за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою)

Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Козівського районного суду Тернопільської області, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на такі: «встановити пандуси та ліфт для людей з інвалідністю», «зробити доріжку і підйом для людей з обмеженими можливостями та похилого віку», «необхідне нове і більше приміщення суду», «потрібно відремонтувати приміщення», «дотримуватись розкладу судових слухань і не порушувати його», «відповідально ставитися до своєї роботи», «забезпечити умови, щоб легше було взяти витяг суду».

Критичний аналіз результатів опитування та їх обговорення з суддями та працівниками апарату суду дозволив розробити такі рекомендації, які можуть бути реалізовані найближчим часом:

- Покращити умови доступу до суду для осіб з обмеженими можливостями, зокрема, встановити пандус при вході в приміщення, а також обладнати кнопку виклику охорони для допомоги літнім людям та інвалідам-колясочникам у потраплянні на територію суду.
- Розмістити спеціальні вказівники для людей з обмеженими можливостями щодо оптимальних шляхів їхнього безперешкодного доступу в суд. Судові засідання, в яких приймають особи, які пересуваються на інвалідних візках, проводити лише на першому поверсі.
- Провести цільове опитування серед людей з обмеженими можливостями, а також залучити громадські організації та профільні організації осіб із обмеженими можливостями для обговорення шляхів підвищення доступності будівлі суду для цієї категорії відвідувачів.
- Рекомендувати місцевим адвокатам ознайомитися з принципами надання безкоштовної правової допомоги «pro bono» та консультувати бідні та соціально уразливі верстви населення на безоплатній основі.

- З метою підвищення рівня доступності суду для соціально вразливих верств населення потрібно ініціювати створення безкоштовного консультативного центру із потенційним залученням до його роботи адвокатів, профільних громадських організацій, волонтерів та старшокурсників студентів-правовиків (у формі проходження практики чи роботи виїзних юридичних клінік).
- Провести відповідну інформаційно-просвітницьку кампанію серед відвідувачів суду щодо існування об'єктивних обставин, які спричиняють затримки/перенесення слухань справ або недотримання графіку судових засідань. Доповнити інформацією щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізитів і розмірів платежів.
- Встановити в холі суду скриньку для повідомлень, відгуків, скарг на недобросовісну поведінку працівників суду та суддів, пропозицій для покращення роботи суду, листів вдячності за ефективну роботу.

1.12. КРЕМЕНЕЦЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ТЕРНОПІЛЬСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Загальна площа будівлі Кременецького районного суду Тернопільської області 558,4 кв. м., вона містить 1 залу судових засідань. Станом на 01 жовтня 2015 року штатним розписом передбачено 5 суддів (4 фактично працюючих) та 23,5 ставок працівників апарату суду (штат повністю укомплектований). Кількість справ, що перебувала в період опитування на розгляді, - 680 справ.

Більшість опитаних – чоловіки (58,7%). Найбільш представлені респонденти з базовою вищою освітою (34,1%), менше – з середньою та неповною середньою (33,3%), а найменше – з повною вищою освітою (32,5%), з яких всього 22,0% мають вищу юридичну освіту.

Із 126 опитаних відвідувачів суду 68 осіб (54,0%) проживає безпосередньо у місті Кременець, а 58 осіб (46,0%) є приїжджими з інших населених пунктів.

За віковим критерієм відвідувачі суду розподілені наступним чином: 41,3% - люди 40-59 років; 38,9% - особи 26-39 років; 10,3% - молодь віком 18-25 років; 9,5% - пенсіонери (60 років і старші). При цьому за рівнем заможності 81,7% опитаних вважають себе середнього статку, 15,9% - нижче середнього статку, 1,6% - заможними, а 0,8% - бідними.

Абсолютна більшість респондентів (93,7%) представляють в суді особисто себе, а решта - інтереси інших осіб. Для понад половини опитаних (52,4%) - це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками – 33,3% респондентів, найменша частина відвідувачів (14,3%) брала участь у судовому процесі 6 разів і більше. Переважна кількість відвідувачів (61,1%) - учасники цивільного процесу, ще 18,3% - учасники адміністративного процесу, 16,7% - кримінального процесу, решта становлять справи адміністративних правопорушень (4,0%).

У понад половини респондентів (61,9%) розгляд справ ще не розпочато, у 34,9% опитаних справа знаходиться в процесі розгляду, і для 3,2% розгляд справи завершено (винесено рішення). Крім того, значна частина опитаних (39,7%) вважають себе зовсім або майже не обізнаними з роботою суду, ще 34,9% - загалом обізнані, і лишень 25,4% цілком обізнані з роботою судів і суддів.

Констатуємо, що переважна більшість респондентів (74,6%) в цілому оцінили якість роботи Кременецького районного суду Тернопільської області на «добре» або «відмінно», 17,5% вважають роботу суду посередньою, і лише 7,9% визнають роботу суду «поганою» або «дуже поганою». Частина респондентів (9,5% від загальної кількості) відмовилися давати відповідь на це запитання.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 3,9 бала.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості наведено в табл.1.12.

Таблиця 1.12. – Оцінки якості роботи Кременецького районного суду Тернопільської області за основними вимірами

<i>Виміри якості</i>	<i>Кременецький районний суд Тернопільської області</i>	<i>Найвищі оцінки по судах Тернопільської області</i>
Доступність суду	3,8	4,4
Зручність та комфортність	4,0	4,7
Повнота та ясність інформації	4,1	4,7
Сприйняття роботи працівників апарату	4,2	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	4,0	4,5
Сприйняття роботи суддів	4,3	4,8

Таким чином, в Кременецькому районному суді Тернопільської області найкраще забезпечуються показники сприйняття роботи суддів: характерним є неупередженість та незалежність суддів (думка 91,1% відвідувачів); наявні належна підготовка до справи та знання справи (думка 89,6% опитаних); суддівський корпус проявляє коректність, доброзичливість і ввічливість до громадян (на погляд 91,7%); сторонам завжди надається можливість обґрунтувати свою позицію (зазначає 93,7% осіб), а також судді чітко дотримуються процедури розгляду (на переконання 91,6% відвідувачів).

Відносно гірше в суді забезпечується реалізація вимог доступності суду, що пов'язано з неналежним облаштуванням суду для користування його послугами людьми з обмеженими можливостями (середній бал – 2,4), низькою можливістю відвідувачів суду дозволити собі витрати на послуги адвоката чи юрист-консультанта (середній бал – 3,2), незручністю для відвідувачів діставатися до будівлі суду громадським транспортом (середній бал – 3,1) та незручним розташуванням суду (важко знайти будівлю суду) (середній бал – 3,6).

Крім того, відвідувачі недостатньо задоволені необґрунтованими затримками/перенесенням слухань справ (середній бал – 3,7), невчасністю (відповідно до графіку) розпочинання засідань (середній бал – 3,6), недостатньою кількістю зручних місць для очікування та оформлення документів (середній бал – 3,9), неоптимальним режимом освітлення приміщення суду (середній бал – 3,6) та рівнем наявності інформації щодо розташування кабінетів, залів судових засідань та інших приміщень (середній бал – 3,9).

На рис. 1.12. проілюстровано, в яких напрямках має Кременецький районний суд Тернопільської області удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.

Серед зауважень щодо дотримання вимог доступності суду відвідувачі Кременецького районного суду Тернопільської області зазначили, зокрема, такі: «зупинка громадського транспорту має бути ближче до будівлі суду», «людям похилого віку важко добиратися до суду», «повернути судову охорону», «ремонт дороги до будівлі суду».



Рис. 1.12. Якість роботи Кременецького районного суду Тернопільської області за основними вимірами
(середнє значення за 5-бальною шкалою)

Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Кременецького районного суду Тернопільської області, які додатково вписали на вільних лінійованих полях анкети окремі відвідувачі, трапляються такі: «здійснити капітальний ремонт будівлі суду або надати нове приміщення ближче до зупинки» (думка абсолютної більшості респондентів), «забезпечити належне матеріальне забезпечення суду», «завчасно готуватися до справ», «проводити засідання вчасно за графіком», «дотримуватися термінів і законності», «збільшити кількість столів для оформлення документів», «збільшити кількість кабінетів і залів засідань», «здійснювати контроль кваліфікації суддів і працівників суду», «забезпечити ввічливе ставлення працівників суду до людей».

Критичний аналіз результатів опитування та їх обговорення з суддями та працівниками апарату суду дозволив розробити такі рекомендації, які можуть бути реалізовані найближчим часом:

- Покращити умови доступу до суду для осіб з обмеженими можливостями, зокрема, встановити пандус при вході в приміщення.
- З метою підвищення рівня доступності суду для соціально вразливих верств населення потрібно ініціювати створення безкоштовного консультаційного центру із потенційним залученням до його роботи адвокатів, профільних громадських організацій, волонтерів та старшокурсників студентів-правовиків (у формі проходження практики чи роботи виїзних юридичних клінік).
- Звернутись до органів місцевого самоврядування та органів внутрішніх справ з клопотанням про встановлення дорожнього знаку - вказівника з назвою суду та його адресою. Виготовити та встановити інформаційні покажчики щодо розташування будівлі суду поруч із зупинками прилеглих транспортних маршрутів та на підходах до суду. Розмістити на електронній сторінці в мережі Інтернет схему доїзду до приміщення Кременецького районного суду Тернопільської області.

- Зробити ремонт приміщення, забезпечити оптимальний режим освітлення приміщення суду та передбачити достатню кількість зручних місць для очікування і столів для оформлення документів.
- На кожному поверсі суду повісити таблички-вказівники і схеми розташування кабінетів, залів судових засідань, побутових приміщень (туалетів).
- При формуванні графіків розгляду справ за можливістю закладати запас часу з метою запобігання затримок початку судового засідання. Заздалегідь повідомляти осіб про перенесення судового засідання у справі, якщо, наприклад, останнє не відбудеться з причин, що залежать від судді.
- Провести аналіз дотримання суддями процесуальних термінів судового розгляду та причин затримки/перенесення судових засідань. Рекомендувати працівникам апарату суду більше уваги приділяти спілкуванню з клієнтами, зокрема, роз'ясненню об'єктивних причин затримки / перенесення слухань по справі.

1.13. ЛАНОВЕЦЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ТЕРНОПІЛЬСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Загальна площа будівлі Лановецького районного суду Тернопільської області 384,0 кв. м., вона містить три зали судових засідань. Станом на 01 жовтня 2015 року штатним розписом передбачено 4 судді (4 фактично працюючих) та 19 працівників апарату суду (18 фактично працюючих). Кількість справ, що перебувала в період опитування на розгляді, - 298 справ.

Найбільш представлені респонденти з середньою та неповною середньою освітою (56,7%), а також люди з повною вищою освітою (28,9%), з яких 50,0% мають вищу юридичну освіту. Кількісно найменшою групою відвідувачів є особи з базовою вищою освітою, яких налічується 18,9%.

Із 90 опитаних відвідувачів суду 33 особи (36,7%) проживає безпосередньо у місті Ланівці, а 57 осіб (63,3%) є приїжджими з інших населених пунктів.

За віковим критерієм відвідувачі суду розподілені наступним чином: 36,7% - люди 26-39 років; 30,0% - особи 40-59 років; 17,8% - пенсіонери (60 років і старші); 15,6% - молодь віком 18-25 років. При цьому за рівнем заможності 76,7% опитаних вважають себе людьми середнього статку, 11,1% - нижче середнього статку, 10,0% - бідними, а 2,2% - заможними.

Абсолютна більшість респондентів (85,6%) представляють в суді особисто себе, ще 14,4% - інтереси інших осіб. Для більшості опитаних (43,3%) - це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками – 37,8% респондентів, найменша частина відвідувачів (18,9%) брала участь у судовому процесі 6 разів і більше. Переважна кількість відвідувачів (72,2%) - учасники цивільного процесу, ще 15,6% - учасники кримінального процесу, решта стосується справ адміністративних правопорушень (6,7%) та адміністративного (4,4%) і господарського (1,1%) процесів.

У понад половини респондентів (57,8%) справа знаходиться в процесі розгляду, у 32,2% опитаних розгляд справи ще не розпочато, і для 10,0% розгляд справи завершено (винесено рішення). Крім того, майже чверть опитаних (24,5%) вважають себе зовсім або майже не обізнаними з роботою суду, ще 51,2% - загалом обізнані, і лишень 24,4% цілком обізнані з роботою судів і суддів.

Констатуємо, що переважна більшість респондентів (83,1%) в цілому оцінили якість роботи Лановецького районного суду Тернопільської області на «добре» або «відмінно», 14,6% вважають роботу суду посередньою, і лише 2,2% визнають роботу суду «поганою» або «дуже поганою». Частина респондентів (1,1% від загальної кількості) відмовилися давати відповідь на це запитання.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,2 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості наведено в табл.1.13.

Таблиця 1.13. – Оцінки якості роботи Лановецького районного суду Тернопільської області за основними вимірами

<i>Виміри якості</i>	<i>Лановецький районний суд Тернопільської області</i>	<i>Найвищі оцінки по судах Тернопільської області</i>
Доступність суду	4,0	4,4
Зручність та комфортність	4,2	4,7
Повнота та ясність інформації	4,0	4,7
Сприйняття роботи працівників апарату	4,2	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	4,2	4,5
Сприйняття роботи суддів	4,3	4,8

Таким чином, в Лановецькому районному суді Тернопільської області найкраще забезпечуються показники сприйняття роботи суддів: характерним є неупередженість та незалежність суддів (думка 72,1% відвідувачів); наявні належна підготовка до справи та знання справи (думка 95,1% опитаних); суддівський корпус проявляє коректність, доброзичливість і ввічливість до громадян (на погляд 95,1%); сторонам завжди надається можливість обґрунтувати свою позицію (зазначає 100% осіб), а також судді чітко дотримуються процедури розгляду (на переконання 98,4% відвідувачів).

Відносно гірше в суді забезпечується реалізація вимог повноти та ясності інформації, що пов'язано з незручним розташуванням інформаційних стендів (середній бал – 3,6), недостатньою кількістю зразків документів (заяв, клопотань тощо) (середній бал – 3,6), відсутньою інформацією щодо розташування кабінетів і залів судових засідань (середній бал – 3,9), мінімальною інформацією щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізитів та розмірів платежів (середній бал – 3,99).

Водночас відвідувачі невдоволені незручністю діставання до будівлі суду громадським транспортом (середній бал – 3,9), обмеженим доступом до побутових приміщень (туалетів) (середній бал – 3,98), неналежним облаштуванням суду для користування його послугами людьми з обмеженими можливостями (середній бал – 3,0) та низькою можливістю відвідувачів суду дозволити собі витрати на послуги адвоката чи юрист-консультанта (середній бал – 3,3).

На рис. 1.13. проілюстровано, в яких напрямках має Лановецький районний суд Тернопільської області удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.

Серед зауважень щодо дотримання вимог повноти та ясності інформації відвідувачі Лановецького районного суду Тернопільської області зазначили, зокрема, такі: «розміщувати на дошках оголошень більше інформації для учасників судового процесу», «розмістити дошку оголошень на більш видному місці», «належним чином оповіщати про судові засідання», «інформацію на дошці оголошень подавати доступною мовою», «доповнити дошку оголошень зразками позовних заяв», «забезпечити надання безкоштовної правової допомоги».



Рис. 1.13. Якість роботи Лановецького районного суду Тернопільської області за основними вимірами
(середнє значення за 5-бальною шкалою)

Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Лановецького районного суду Тернопільської області, які додатково вписали на вільних лінійованих полях анкети окремі відвідувачі, трапляються такі: «відремонтувати приміщення», «поставити для відвідувачів м'які лавочки», «дослуховуватися до думки учасників судового процесу», «дотримуватися ввічливості та доброзичливого ставлення до учасників процесу», «покращити умови для людей з обмеженими можливостями», «зробити суд доступнішим для соціально незахищених верст населення», «підвищити працівникам суду зарплату, щоб появився інтерес до своєї роботи», «пришвидшити розгляд справ», «оновити кадри молодшими працівниками».

Критичний аналіз результатів опитування та їх обговорення з суддями та працівниками апарату суду дозволив розробити такі рекомендації, які можуть бути реалізовані найближчим часом:

- Покращити умови доступу до суду для осіб з обмеженими можливостями.
- Повісити таблички-вказівники кабінетів, а також побутових приміщень (туалеті).
- Перенести розташування інформаційних стендів у більш зручну для відвідувачів частину приміщення.
- Здійснювати моніторинг потреб відвідувачів суду в інформації, оперативно доповнювати стенди або видавати копії наявних зразків документів на вимогу.
- Проводити тренінги, спрямовані на розвиток професійних навичок працівників апарату суду.
- Звернути увагу персоналу канцелярії суду щодо необхідності своєчасного скерування повісток та повідомлень, як цього вимагає чинне процесуальне законодавство.

1.14. МОНАСТИРИСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ТЕРНОПІЛЬСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Загальна площа будівлі 620 кв. м., з яких Монастириський районний суд Тернопільської області займає 332,60 кв.м., вона містить три зали судових засідань (2 із них функціонуючі). Станом на 01 жовтня 2015 року штатним розписом передбачено 3 суддів (3 фактично працюючих) та 16 працівників апарату суду (12 фактично працюючих). Кількість справ, що перебувала в період опитування на розгляді, - 269 справ.

Більшість опитаних – чоловіки (53,3%). Найбільш представлені респонденти з повною вищою освітою (55,6%), з яких 14,0% мають вищу юридичну освіту. Менша частина опитаних здобула базову вищу освіту (27,8%), ще менше (16,7%) – середню та неповну середню освіту.

Із 90 опитаних відвідувачів суду 20 осіб (22,2%) проживає безпосередньо у місті Монастириська, а 70 осіб (77,8%) є приїжджими з інших населених пунктів.

За віковим критерієм відвідувачі суду розподілені наступним чином: 55,6% - люди 26-29 років; 22,2% - особи 40-59 років; 11,1% - молодь віком 18-25 років; 11,7% - пенсіонери (60 років і старші). При цьому за рівнем заможності 81,4% опитаних вважають себе середнього статку, 14,0% - нижче середнього статку, 2,3% - бідними, і ще 2,3% - заможними.

Абсолютна більшість респондентів (94,4%) представляють в суді особисто себе, ще 5,6% - інтереси інших осіб. Для більшості опитаних (71,1%) - це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками – 21,1% респондентів, найменша частина відвідувачів (7,8%) брала участь у судовому процесі 6 разів і більше. Переважна кількість відвідувачів (46,7%) - учасники цивільного процесу, ще 26,7% - учасники адміністративного процесу, 17,8% - кримінального процесу, решта становлять справи адміністративних правопорушень (7,8%) та господарського процесу (1,1%).

У половини респондентів (53,3%) розгляд справ ще не розпочато, у 35,6% справа знаходиться в процесі розгляду, і для 11,1% розгляд справи завершено (винесено рішення). Крім того, третина опитаних (35,5%) вважають себе зовсім або майже не обізнаними з роботою суду, ще 54,4% - загалом обізнані, і лишень 10,0% цілком обізнані з роботою судів і суддів.

Констатуємо, що переважна більшість респондентів (80,7%) в цілому оцінили якість роботи Монастириського районного суду Тернопільської області на «добре» або «відмінно», 18,2% вважають роботу суду посередньою, і лише 1,1% визнають роботу суду «поганою». Частина респондентів (2,2% від загальної кількості) відмовилися давати відповідь на це запитання.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить майже 4 бали. Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості наведено в табл.1.14.

Таблиця 1.14. – Оцінки якості роботи Монастириського районного суду Тернопільської області за основними вимірами

<i>Виміри якості</i>	<i>Монастириський районний суд Тернопільської області</i>	<i>Найвищі оцінки по судах Тернопільської області</i>
Доступність суду	4,2	4,4
Зручність та комфортність	4,2	4,7
Повнота та ясність інформації	4,1	4,7
Сприйняття роботи працівників апарату	4,5	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	4,3	4,5
Сприйняття роботи суддів	4,6	4,8

Таким чином, в Монастириському районному суді Тернопільської області найкраще забезпечуються показники сприйняття роботи суддів: характерним є неупередженість та незалежність суддів (думка 95,0% відвідувачів); наявні належна підготовка до справи та знання справи (думка 97,5% опитаних); суддівський корпус проявляє коректність, доброзичливість і ввічливість до громадян (на погляд 100%); сторонам завжди надається можливість обґрунтувати свою позицію (зазначає 100% осіб), а також судді чітко дотримуються процедури розгляду (на переконання 100% відвідувачів).

Відносно найгірше в суді реалізуються вимоги повноти та ясності інформації, що пов'язано з недостатньою зручністю розташування інформаційних стендів (середній бал – 4,0), неповною задоволеністю відвідувачів інформацією щодо справ, що призначені до розгляду (середній бал – 4,0) та інформацією щодо зразків документів (заяв, клопотань, тощо) (середній бал – 4,0).

Крім того, відвідувачі зазначають, що у приміщенні суду недостатньо зручних місць для очікування та оформлення документів (середній бал – 3,7), неналежне облаштування суду для користування його послугами людьми з обмеженими можливостями (середній бал – 3,6), а також низька можливість відвідувачів суду дозволити собі витрати на послуги адвоката чи юрист-консультанта (середній бал – 3,7).

На рис. 1.14. проілюстровано, в яких напрямках має Монастириський районний суд Тернопільської області удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.

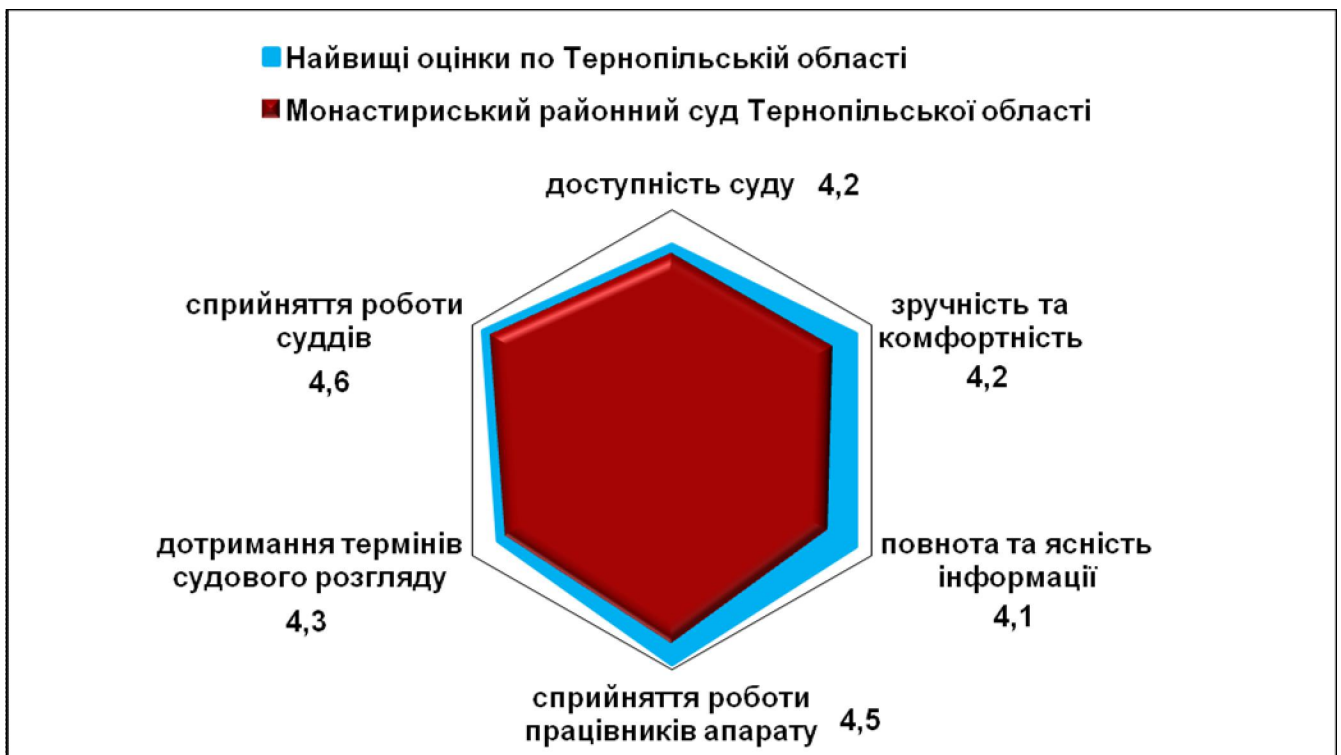


Рис. 1.14. Якість роботи Монастириського районного суду Тернопільської області за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою)

Серед зауважень щодо повноти та ясності інформації відвідувачі Монастириського районного суду Тернопільської області зазначили, зокрема, такі: «вчасно надавати інформацію», «покращити якість інформації для відвідувачів суду», «вчасно інформувати про перенесення слухання справи».

Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Монастирського районного суду Тернопільської області, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на такі: «покращити будівлю суду», «виділити окрему кімнату для заповнення відвідувачами різних процесуальних документів», «поставити ксерокс», «обладнати зручні місця для очікування», «проводити розгляд справ відповідно до призначеного часу», «вчасно приходити на роботу, дотримуватися розпорядку», «покращити ставлення до відвідувачів», «поважати людей похилого віку».

Критичний аналіз результатів опитування та їх обговорення з суддями та працівниками апарату суду дозволив розробити такі рекомендації, які можуть бути реалізовані найближчим часом:

- Провести цільове опитування серед людей з обмеженими можливостями, а також залучити громадські організації та профільні організації осіб із обмеженими можливостями для обговорення шляхів удосконалення доступності будівлі суду для цієї категорії відвідувачів.
- Обладнати зручні місця для очікування та передбачити спеціально відведені столи для оформлення документів і підготовки до слухання.
- Обговорити можливість перенесення розташування інформаційних стендів у більш зручне для відвідувачів місце.
- Удосконалити систему моніторингу за потребами відвідувачів суду у частині забезпеченості інформацією щодо справ, котрі призначені до розгляду та інформацією щодо зразків документів (заяв, клопотань, тощо).
- Рекомендувати місцевим адвокатам ознайомитися з принципами надання безкоштовної правової допомоги «pro bono» та консультувати бідні та соціально уразливі верстви населення на безоплатній основі.

1.15. ПІДВОЛОЧИСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ТЕРНОПІЛЬСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Загальна площа будівлі Підволочиського районного суду Тернопільської області 490 кв. м., вона містить 4 зали судових засідань (три із них функціонуючі). Станом на 01 жовтня 2015 року штатним розписом передбачено 4 судді (3 фактично працюючих) та 19 працівників апарату суду (18 фактично працюючих). Кількість справ, що перебувала в період опитування на розгляді, - 405 справ.

Більшість опитаних – жінки (55,6%). Найбільш представлені респонденти з середньою та неповною середньою освітою (63,3%), а також з повною вищою (22,2%), з яких 55,0% мають вищу юридичну освіту. Найменша частина опитаних (14,4%) має базову вищу освіту.

Із 90 опитаних відвідувачів суду 13 осіб (14,4%) проживає безпосередньо у місті Підволочиськ, а 77 осіб (85,6%) є приїжджими з інших населених пунктів.

За віковим критерієм відвідувачі суду розподілені наступним чином: 36,7% - люди 40-59 років; 36,7% - особи 26-39 років; 16,7% - пенсіонери (60 років і старші); 10,0% - молодь віком 18-25 років. При цьому за рівнем заможності 75,3% опитаних вважають себе середнього статку, 14,6% - нижче середнього статку, а 10,1% - бідними.

Абсолютна більшість респондентів (90,0%) представляють в суді особисто себе, ще 10,0% - інтереси інших осіб. Для більшості опитаних (60%) - це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками – 22,2% респондентів, найменша частина відвідувачів (17,8%) брала участь у судовому процесі 6 разів і більше. Переважна кількість відвідувачів (55,6%) - учасники цивільного процесу, ще 33,3% - учасники кримінального процесу, 8,9% - адміністративного процесу, решта справ стосуються адміністративних правопорушень (2,2%).

У понад половини респондентів (61,1%) розгляд справ ще не розпочато, у 31,1% опитаних справа знаходиться у процесі розгляду, і лише для 7,8% розгляд справи завершено (винесено рішення). Крім того, третина опитаних (32,5%) вважають себе зовсім або майже не обізнаними з роботою суду, ще 47,7% - загалом обізнані, і лишень 19,8% цілком обізнані з роботою судів і суддів.

Констатуємо, що переважна більшість респондентів (83,1%) в цілому оцінили якість роботи Підволочиського районного суду Тернопільської області на «добре» або «відмінно», 15,5% вважають роботу суду посередньою, і лише 1,4% визнають роботу суду «дуже поганою». Водночас у цьому суді спостерігається найбільша закритість респондентів, оскільки 21,1% відвідувачів виявили бажання не відповідати на зазначене пряме оцінкове запитання, що здебільшого зумовлено їх побоюванням щодо ймовірного впливу результатів інтерв'ю на проходження судової справи, а також тим, що у 61,1% опитаних відвідувачів розгляд справи ще не розпочато.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,3 бала.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості наведено в табл.1.15.

Таблиця 1.15. – Оцінки якості роботи Підволочиського районного суду Тернопільської області за основними вимірами

<i>Виміри якості</i>	<i>Підволочиський районний суд Тернопільської області</i>	<i>Найвищі оцінки по судах Тернопільської області</i>
Доступність суду	4,2	4,4
Зручність та комфортність	4,6	4,7
Повнота та ясність інформації	4,6	4,7
Сприйняття роботи працівників апарату	4,6	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	4,4	4,5
Сприйняття роботи суддів	4,8	4,8

Таким чином, в Підволочиському районному суді найкраще забезпечуються показники сприйняття роботи суддів: характерним є неупередженість та незалежність суддів (думка 96,9% відвідувачів); наявні належна підготовка до справи та знання справи (думка 94,3% опитаних); суддівський корпус проявляє коректність, доброзичливість і ввічливість до громадян (на погляд 97,1%); сторонам завжди надається можливість обґрунтувати свою позицію (зазначає 97,1% осіб), а також судді чітко дотримуються процедури розгляду (на переконання 100% відвідувачів).

Гірше в суді забезпечується реалізація вимог доступності суду, що пов'язано з неналежним облаштуванням суду для користування його послугами людьми з обмеженими можливостями (середній бал – 3,2), низькою можливістю відвідувачів суду дозволити собі витрати на послуги адвоката чи юрист-консультанта (середній бал – 3,0) та незначною незручністю діставатися до будівлі суду громадським транспортом (середній бал – 4,28).

Крім того, відносно нижчі показники одержані з наступних параметрів якості роботи суду: частково неоптимальне освітлення суду (середній бал – 4,13), трапляється не завжди вчасне надсилання повісток та повідомлень про розгляд справи (середній бал – 4,29), інколи бувають необґрунтовані затримки/перенесення слухань справ (середній бал – 4,27).

На рис. 1.15. проілюстровано, в яких напрямках має Підволочиський районний суд Тернопільської області удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.

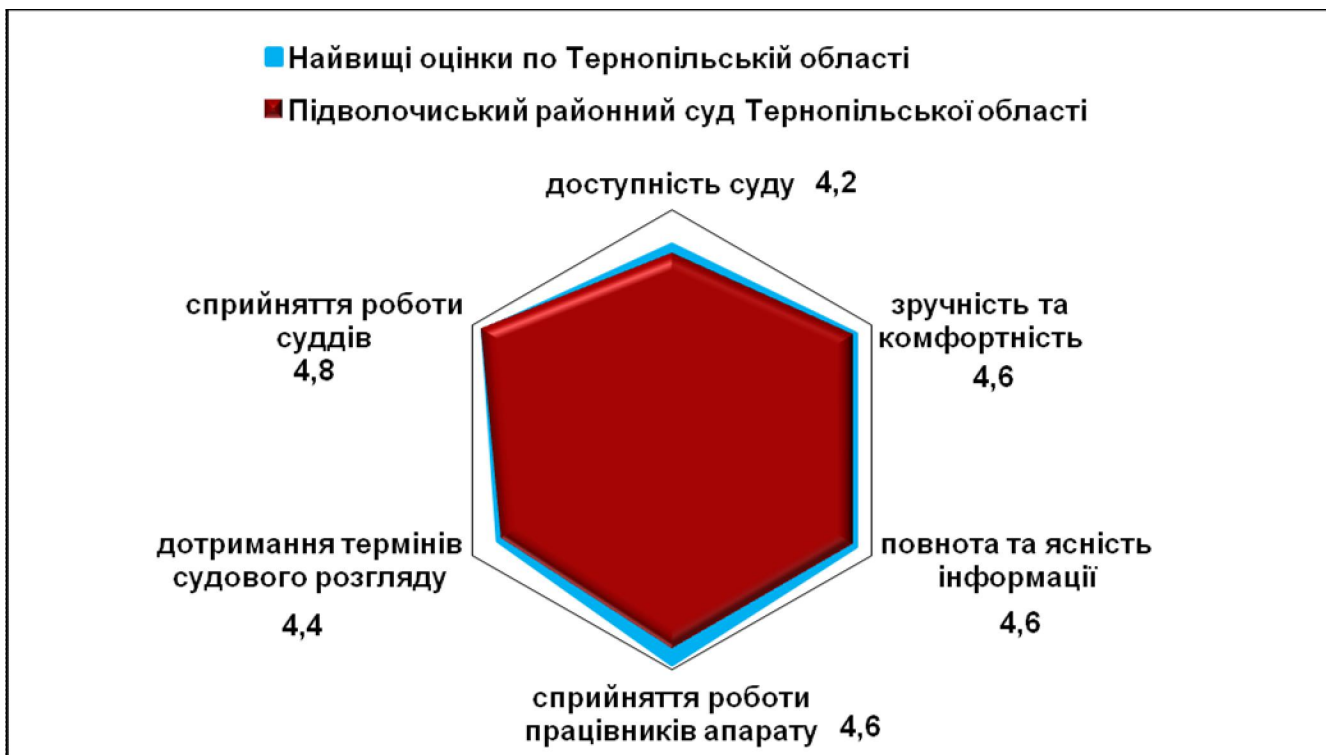


Рис. 1.15. Якість роботи Підволочиського районного суду Тернопільської області за основними вимірами
(середнє значення за 5-бальною шкалою)

Серед зауважень щодо доступності суду відвідувачі Підволочиського районного суду Тернопільської області зазначили, зокрема, такі: «покращити доступність суду для людей з обмеженими можливостями» та «зменшити розмір судового збору».

Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Підволочиського районного суду Тернопільської області, які додатково вписали на вільних лінійованих полях анкети окремі відвідувачі, трапляються такі: «завершити ремонт приміщення», «покращити освітлення на коридорі» (усунути блимання світла), «передбачити місце для речей відвідувачів», «вчасно видавати повістки про явку до суду», «вивішувати більше інформації на стенди», «інформація має бути викладена більш зрозумілою мовою», «підвищити зарплату працівникам суду, щоб виносились справедливі рішення незалежно від статусу людини».

Критичний аналіз результатів опитування та їх обговорення з суддями та працівниками апарату суду дозволив розробити такі рекомендації, які можуть бути реалізовані найближчим часом:

- Покращити умови доступу до суду для осіб з обмеженими можливостями, зокрема обладнати кнопку виклику працівника суду для допомоги літнім людям та інвалідам-колясочникам у потрапленні на територію суду.

- Ставити перед ТУ ДСА України у Тернопільській області питання щодо фінансування:
 - приведення у відповідність з вимогами законодавства пандусу при вході в приміщення;
 - ремонту приміщення суду;
 - облаштування місць для речей/верхнього одягу відвідувачів суду.
- Вжити заходів для покращення освітлення коридору.
- Слідкувати за оновленням актуального змісту інформаційних стендів і довідкових матеріалів.
- Провести відповідну інформаційно-просвітницьку кампанію серед відвідувачів суду щодо існування об'єктивних обставин, які спричиняють затримки/перенесення слухань справ або недотримання графіку судових засідань, а також надавати обґрунтовані пояснення відвідувачам суду у кожному конкретному випадку затримки/перенесення слухань справ.
- Звернути увагу відповідальним працівникам апарату суду щодо необхідності своєчасного виготовлення та скерування повісток та повідомлень учасникам судового процесу.

1.16. ПІДГАЄЦЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ТЕРНОПІЛЬСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Загальна площа будівлі Підгаєцького районного суду Тернопільської області 318,5 кв. м., вона містить 2 зали судових засідань. Станом на 01 жовтня 2015 року штатним розписом передбачено троє суддів (2 фактично працюючих) та 16 працівників апарату суду (14 фактично працюючих). Кількість справ, що надійшла до суду в період опитування, - 181 справа.

Більшість опитаних – жінки (52,7%). Найбільш представлені респонденти з повною вищою освітою (48,4%), з яких 43,2% мають вищу юридичну освіту. Ще 27,5% відвідувачів суду мають базову вищу освіту, а 24,2% - середню та неповну середню.

Із 91 опитаного відвідувача суду 34 особи (37,4%) проживає безпосередньо у місті Підгайці, а 57 осіб (62,6%) є приїжджими з інших населених пунктів.

За віковим критерієм відвідувачі суду розподілені наступним чином: 49,5% - люди 26-39 років; 40,7% - особи 40-59 років; 7,7% - молодь віком 18-25 років; 2,2% - пенсіонери (60 років і старші). При цьому за рівнем заможності 58,2% опитаних вважають себе середнього статку, 23,1% - нижче середнього статку, 12,1% - бідними, а 6,6% - заможними.

Абсолютна більшість респондентів (76,9%) представляють в суді особисто себе, а решта - інтереси інших осіб. У досвіді більшої частини опитаних (42,9%) було 2-5 судових процеси, ще для 37,4% - це перший судовий процес, а найменша частина відвідувачів (19,8%) брала участь у судовому процесі 6 разів і більше. Переважна кількість відвідувачів (62,6%) - учасники цивільного процесу, ще 28,6% - учасники кримінального процесу, 8,8% - адміністративного процесу.

У половини респондентів (49,5%) справа знаходиться в процесі розгляду, у 31,9% розгляд справи ще не розпочато, і для 18,7% розгляд справи завершено (винесено рішення). Крім того, майже половина опитаних (45,1%) вважають себе зовсім або майже

не обізнаними з роботою суду, ще 42,9% - загалом обізнані, і лишень 12,1% цілком обізнані з роботою судів і суддів.

Констатуємо, що переважна більшість респондентів (67,1%) в цілому оцінили якість роботи Підгаєцького районного суду Тернопільської області на «добре» або «відмінно», 27,6% вважають роботу суду посередньою, і лише 5,2% визнають роботу суду «поганою» або «дуже поганою». Частина респондентів (16,5% від загальної кількості) відмовилися давати відповідь на це запитання, що здебільшого зумовлено їх побоюванням щодо ймовірного впливу результатів інтерв'ю на проходження судової справи, а також тим, що у 31,9% опитаних відвідувачів розгляд справи ще не розпочато.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 3,8 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості наведено в табл.1.16.

Таблиця 1.16. – Оцінки якості роботи Підгаєцького районного суду Тернопільської області за основними вимірами

<i>Виміри якості</i>	<i>Підгаєцький районний суд Тернопільської області</i>	<i>Найвищі оцінки по судах Тернопільської області</i>
Доступність суду	3,8	4,4
Зручність та комфортність	4,2	4,7
Повнота та ясність інформації	3,8	4,7
Сприйняття роботи працівників апарату	3,8	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	3,8	4,5
Сприйняття роботи суддів	3,9	4,8

Таким чином, в Підгаєцькому районному суді Тернопільської області найкраще забезпечуються показники зручності та комфортності суду: приміщення суду добре освітлене (думка 94,5% відвідувачів) і завжди чисто прибране (думка 92,3% опитаних); забезпечений вільний доступ до побутових приміщень (туалетів) (на погляд 91,2%). Респонденти також зазначають, що будівлю суду легко знайти (середній бал – 4,4), створені умови для зручного паркування автомобілів (середній бал – 4,7) та легко діставатися громадським транспортом (середній бал – 4,0).

Відносно гірше в суді забезпечується реалізація вимог повноти та ясності інформації, що пов'язано з нестачею зразків документів (заяв, клопотань тощо) (середній бал – 3,0), незручним розташуванням інформаційних стендів (середній бал – 3,6), неповною інформацією щодо правил допуску в суд та перебування в ньому (середній бал – 3,7), а також недостатньою інформацією щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізитів і розмірів платежів (середній бал – 3,8). Водночас респонденти повною мірою задоволені інформацією щодо справ, що призначені до розгляду (середній бал – 4,5).

Крім того, відвідувачі вказують на неналежний рівень облаштування суду для користування його послугами людьми з обмеженими можливостями (середній бал – 1,7), низькою можливістю відвідувачів суду дозволити собі витрати на послуги адвоката чи юрист-консультанта (середній бал – 3,2), нестачу зручних місць для очікування та оформлення документів (середній бал – 3,3), а також невраховування побажань громадян при призначенні дня та часу засідання (середній бал – 3,4).

На рис. 1.16. проілюстровано, в яких напрямках має Підгаєцький районний суд Тернопільської області удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.

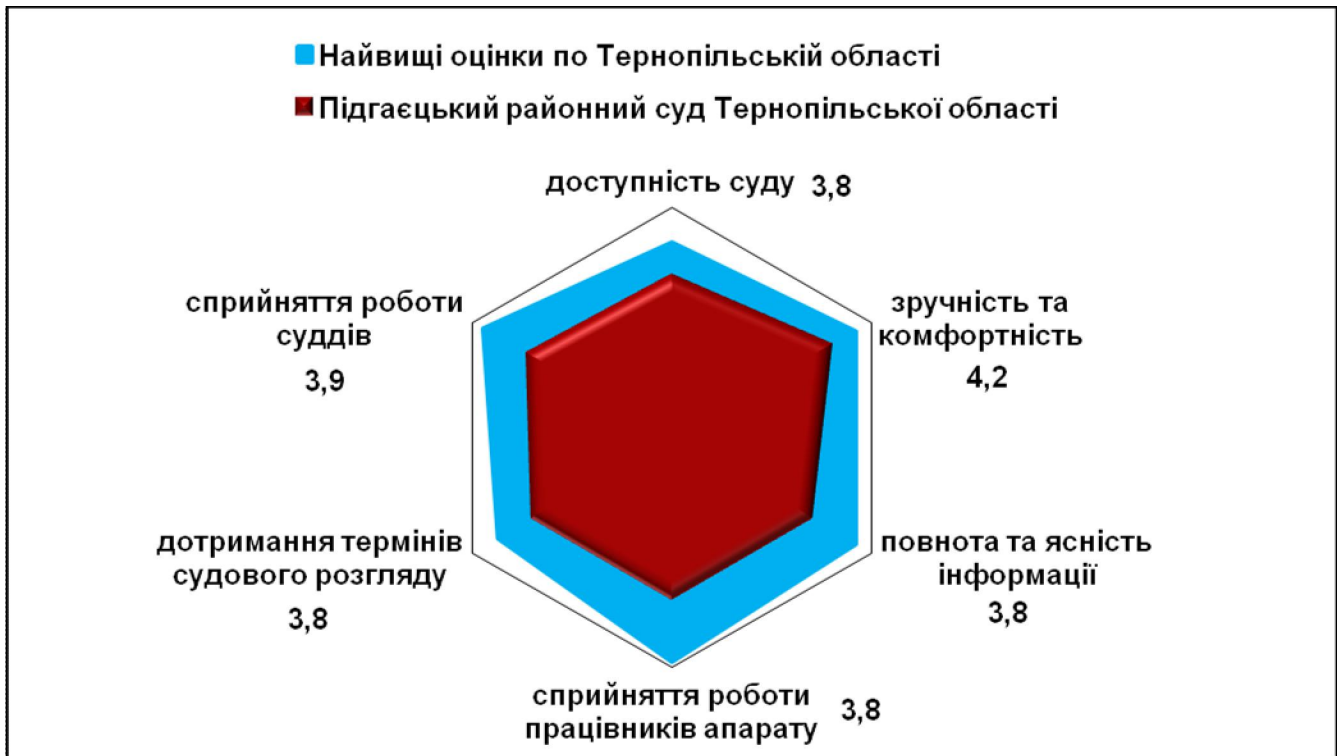


Рис. 1.16. Якість роботи Підгаєцького районного суду Тернопільської області за основними вимірами
(середнє значення за 5-бальною шкалою)

Серед зауважень щодо повноти та ясності інформації відвідувачі Підгаєцького районного суду Тернопільської області зазначили, зокрема, такі: «розмістити взірці заяв на стендах», «публічність, доступність інформації», «повісити інформацію щодо порядку сплати судових зборів і мита», розмістити на інформаційних стендах схему розташування кабінетів», забезпечити повноту наповнення інформаційних стендів».

Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Підгаєцького районного суду Тернопільської області, які додатково вписали на вільних лінійованих полях анкети окремі відвідувачі, трапляються такі: «поставити пандуси для інвалідів»; «збільшити кількість місць для очікування»; «забезпечити вільний доступ до Інтернету»; «розглядати справи в режимі відео конференції»; «підвищити оперативність розгляду судових справ»; «покращити ставлення працівників суду до простих людей»; «підвищити якість роботи працівників апарату та відповідальність суддів».

Критичний аналіз результатів опитування та їх обговорення з судьями та працівниками апарату суду дозволив розробити такі рекомендації, які можуть бути реалізовані найближчим часом:

- Рекомендувати суду звернутися до ТУ ДСА України у Тернопільській області щодо покращення умов доступу до суду для осіб з обмеженими можливостями, зокрема, встановлення пандусів або будь-яких інших технічних пристосувань, котрі б спрощували доступ громадян з обмеженими можливостями до приміщення суду.
- Проаналізувати можливість збільшити кількість зручних місць для очікування, оформлення документів, ознайомлення з матеріалами та підготовки до слухання.
- Здійснювати моніторинг потреб відвідувачів суду в інформації та оперативно реагувати на них. Зокрема, слід звернути особливу увагу на недостатню читабельність поданої на стендах інформації (дрібний шрифт, занадто складну для окремих відвідувачів мову повідомлення, дуже високо розміщені текстові

блоки та ін.). Також доречно вивісити інформацію щодо розміщення відповідних кабінетів, залів і побутових приміщень.

- Розмістити на стендах та Інтернет-сторінці інформацію про передбачені законодавством пільги щодо сплати державного мита та збору на інформаційно-технічне забезпечення розгляду справ і порядок їх надання.
- Рекомендувати місцевим адвокатам ознайомитися з принципами надання безкоштовної правової допомоги «pro bono» та консультувати бідні та соціально уразливі верстви населення на безоплатній основі.
- Встановити в холі суду з метою налагодження зворотного зв'язку з відвідувачами суду скриньки для повідомлень, відгуків, скарг на недобросовісну поведінку працівників суду та суддів, пропозицій щодо покращення роботи суду, листів вдячності за ефективну роботу та допомогу.
- Рекомендуємо розмістити адресу Інтернет-сторінки суду на інформаційному стенді, звертати увагу, особливо людей молодого та середнього віку, на сторінку суду в Інтернет-просторі. Своєчасно розміщувати інформацію на Інтернет-сторінці суду. Проаналізувати можливості використання Інтернет-сайту.

1.17. ТЕРЕБОВЛЯНСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ТЕРНОПІЛЬСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Загальна площа будівлі Теробовлянського районного суду Тернопільської області 382 кв. м., вона містить 5 залів судових засідань. Станом на 01 жовтня 2015 року штатним розписом передбачено 5 суддів (3 фактично працюючих) та 24 працівників апарату суду (19 фактично працюючих). Кількість справ, що перебувала в період опитування на розгляді, - 897 справ.

Більшість опитаних – чоловіки (51,2%). Найбільш представлені респонденти з повною вищою освітою (45,5%), з яких 63,6% мають вищу юридичну освіту. Середня за чисельністю група відвідувачів (30,6%) має середню та неповну середню освіту, а найменша (24,0%) – з базову вищу.

Із 121 опитаного відвідувача суду 29 осіб (24,0%) проживає безпосередньо у місті Теробовля, а 92 особи (76,0%) є приїжджими з інших населених пунктів.

За віковим критерієм відвідувачі суду розподілені наступним чином: 38,0% - люди 26-39 років; 30,6% - особи 40-59 років; 15,7% - молодь віком 18-25 років; 15,7% - пенсіонери (60 років і старші). При цьому за рівнем заможності 73,9% опитаних вважають себе середнього статку, 18,3% - нижче середнього статку, 6,1% - бідними, а 1,7% - заможними.

Абсолютна більшість респондентів (67,8%) представляють в суді особисто себе, ще 27,3% - інтереси інших осіб. Для 38,0% опитаних - це перший судовий процес, 15,7% респондентів були учасниками судового процесу 2-5 разів, а 46,3% відвідувачів брали участь у судовому процесі 6 разів і більше. Переважна кількість відвідувачів (73,6%) є учасниками цивільного та кримінального (17,4%) процесів. Решта справ стосуються адміністративних правопорушень (4,1%) та адміністративного (3,3%) і господарського (1,7%) процесів.

У більшості частини респондентів (64,5%) справа знаходиться в процесі розгляду, у 24,8% опитаних розгляд справи ще не розпочато, і для 10,7% розгляд справи завершено (винесено рішення). Крім того, майже половина опитаних (46,6%) вважають себе зовсім або майже не обізнаними з роботою суду, ще 26,3% - загалом обізнані, і лишень 27,1% цілком обізнані з роботою судів і суддів.

Констатуємо, що переважна більшість респондентів (88,9%) в цілому оцінили якість роботи Тербовлянського районного суду Тернопільської області на «добре» або «відмінно», 9,3% вважають роботу суду посередньою, і лише 1,9% визнають роботу суду «скоріше поганою». Частина респондентів (10,7% від загальної кількості) відмовилися давати відповідь на це запитання, що здебільшого зумовлено їх побоюванням щодо ймовірного впливу результатів інтерв'ю на проходження судової справи, а також тим, що у 24,8% опитаних відвідувачів розгляд справи ще не розпочато.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,2 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості наведено в табл.1.17.

Таблиця 1.17. – Оцінки якості роботи Тербовлянського районного суду Тернопільської області за основними вимірами

<i>Виміри якості</i>	<i>Тербовлянський районний суд Тернопільської області</i>	<i>Найвищі оцінки по судах Тернопільської області</i>
Доступність суду	3,7	4,4
Зручність та комфортність	4,6	4,7
Повнота та ясність інформації	4,0	4,7
Сприйняття роботи працівників апарату	4,4	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	3,9	4,5
Сприйняття роботи суддів	4,6	4,8

Таким чином, в Тербовлянському районному суді Тернопільської області найкраще забезпечуються показники зручності та комфортності суду: в приміщеннях суду завжди чисто та прибрано (на переконання 100,0% відвідувачів); достатньо зручних місць для очікування та оформлення документів (думка 96,7% опитаних); забезпечений оптимальний режим освітлення (на погляд 97,5%) та вільний доступ до побутових приміщень (туалетів) (зазначає 88,2% осіб).

Відносно найгірше в суді забезпечується реалізація вимог доступності суду, що пов'язано з нестачею паркувальних місць для автомобілів (середній бал 2,9), неналежним облаштуванням суду для користування його послугами людьми з обмеженими можливостями (середній бал – 2,5), низькою можливістю відвідувачів суду дозволити собі витрати на послуги адвоката чи юрист-консультанта (середній бал – 3,3) та незручністю для відвідувачів діставатися до будівлі суду громадським транспортом (середній бал – 3,6). Також громадянам не завжди вдавалося додзвонитися до суду та отримати потрібну інформацію телефоном (середній бал – 3,9).

Крім того, громадян турбує невчасність (відповідно до графіку) розпочинання засідань (середній бал – 3,6), необґрунтовані на їх думку затримки/перенесення слухань (середній бал – 3,6) і недостатність інформації щодо справ, котрі призначені до розгляду (середній бал – 3,7).

На рис. 1.17. проілюстровано, в яких напрямках має Тербовлянський районний суд Тернопільської області удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.



Рис. 1.17. Якість роботи Теребовлянського районного суду Тернопільської області за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою)

Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Теребовлянського районного суду Тернопільської області, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на такі: «збільшити штат працівників суду», «оновити кадри суду, збільшити кількість молодих працівників», «вчасно приймати справи до провадження», «вчасно повідомляти про розгляд справи», «вчасно розпочинати засідання», «дотримуватися строків», «пришвидшити процес слухання», «позначити табличками кабінети», «поставити термінал для сплати судового збору», «підвищити рівень повноти інформації та роз'яснювальної роботи з людьми, які звертаються в канцелярію».

Критичний аналіз результатів опитування та їх обговорення з суддями та працівниками апарату суду дозволив розробити такі рекомендації, які можуть бути реалізовані найближчим часом:

- Покращити умови доступу до суду для осіб з обмеженими можливостями, зокрема, встановити пандус при вході в приміщення, а також обладнати кнопку виклику охорони для допомоги літнім людям та інвалідам-колясочникам у потраплянні на територію суду.
- Переглянути використання прилеглої до приміщення суду території з метою збільшення кількості місць для паркування автомобілів відвідувачів.
- З метою подолання соціальної нерівності у доступності судів залучати НГО до створення при судах безкоштовних консультаційних центрів, де найбільш вразливі прошарки населення могли б отримати якісну адвокатську консультацію.
- Звернути увагу персоналу канцелярії суду щодо необхідності своєчасного скерування повісток та повідомлень, як цього вимагає чинне процесуальне законодавство. Провести аналіз дотримання суддями процесуальних термінів судового розгляду та причин затримки/перенесення судових засідань, а працівникам апарату суду більше уваги приділяти спілкуванню з клієнтами, зокрема, роз'ясненню причин затримки / перенесення слухань по справі.

- Розробити рекомендації щодо планування графіку розгляду (зокрема, в частині прогнозування тривалості слухань), встановити контроль за дотриманням графіку. Вивчити можливість використання сайту для узгодження графіків розгляду.
- Вивчити можливість використання додаткових телефонних ліній для роботи з відвідувачами та провести відповідне навчання для працівників апарату на предмет інформування клієнтів суду щодо загальних питань і стану їхньої справи в телефонному режимі.
- Потрібно позначити кожен кабінет чи залу відповідними табличками. Бажано вивішувати на дверях кожної судової зали інформацію про перелік справ, які будуть розглядатися найближчим часом.

1.18. ТЕРНОПІЛЬСЬКИЙ МІСЬКРАЙОННИЙ СУД ТЕРНОПІЛЬСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Загальна площа будівлі Тернопільського міськрайонного суду Тернопільської області 2382,6 кв. м., вона містить 11 залів судових засідань. Станом на 01 жовтня 2015 року штатним розписом передбачено 26 суддів (25 фактично працюючих) та 99 працівників апарату суду (90 фактично працюючих). Кількість справ, що перебувала в період опитування на розгляді, - 8832 справ.

Більшість опитаних – чоловіки (66,5%). Найбільш представлені респонденти з повною вищою освітою (57,3%), з яких 59,1% мають вищу юридичну освіту. Базову вищу освіту здобули 24,2% відвідувачі суду, а 18,5% респондентів мають лише середню та неповну середню освіту.

Із 260 опитаних відвідувачів суду 76,5% (199 осіб) проживає безпосередньо у місті Тернополі, а решта 23,5% (61 особа) респондентів є приїжджими з інших населених пунктів.

За віковим критерієм відвідувачі суду розподілені наступним чином: 40,4% - люди 26-39 років; 29,2% - особи 40-59 років; 18,1% - молодь віком 18-25 років; 12,3% - пенсіонери (60 років і старші). При цьому за рівнем заможності 72,5% опитаних вважають себе середнього статку, 24,6% - нижче середнього статку, 2,1% - бідними, а 0,8% - заможними.

Абсолютна більшість респондентів (65,4%) представляють в суді особисто себе, а решта - інтереси інших осіб. У досвіді більшої частини опитаних (45,0%) було 6 і більше судових процесів, ще 30,4% брали участь у судових процесах 2-5 разів, а для найменшої частини відвідувачів (24,6%) – це перший судовий процес. Переважна кількість відвідувачів (53,5%) - учасники цивільного процесу, ще 31,5% - учасники кримінального процесу, 13,1% - адміністративного процесу, решта становлять справи адміністративних правопорушень (1,5%) та господарського процесу (0,4%).

У понад половини респондентів (68,1%) справа знаходиться в процесі розгляду, у 28,1% опитаних розгляд справи ще не розпочато, і для 3,5% розгляд справи завершено (винесено рішення). Крім того, значна частина опитаних (40,1%) вважають себе зовсім або майже не обізнаними з роботою суду, ще 33,6% - загалом обізнані, і всього 26,3% цілком обізнані з роботою судів і суддів.

Констатуємо, що понад половину респондентів (55,5%) в цілому оцінили якість роботи Тернопільського міськрайонного суду Тернопільської області на «добре» або «відмінно», 30,3% вважають роботу суду посередньою, і лише 14,3% визнають роботу суду «поганою» або «дуже поганою». Частина респондентів (11,2% від загальної кількості) відмовилися давати відповідь на це запитання, що здебільшого зумовлено їх побоюванням щодо ймовірного впливу результатів інтерв'ю на проходження судової справи, а також тим, що у 28,1% опитаних відвідувачів розгляд справи ще не розпочато.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 3,5 бали. Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості наведено в табл.1.18.

Таблиця 1.18. – Оцінки якості роботи Тернопільського міськрайонного суду Тернопільської області за основними вимірами

<i>Виміри якості</i>	<i>Тернопільський міськрайонний суд Тернопільської області</i>	<i>Найвищі оцінки по судах Тернопільської області</i>
Доступність суду	3,5	4,4
Зручність та комфортність	4,2	4,7
Повнота та ясність інформації	4,1	4,7
Сприйняття роботи працівників апарату	3,8	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	3,6	4,5
Сприйняття роботи суддів	4,2	4,8

Таким чином, в Тернопільському міськрайонному суді Тернопільської області найкраще забезпечуються показники сприйняття роботи суддів: характерним є неупередженість та незалежність суддів (думка 70,7% відвідувачів); наявні належна підготовка до справи та знання справи (думка 84,5% опитаних); суддівський корпус проявляє коректність, доброзичливість і ввічливість до громадян (на погляд 86,4%); сторонам завжди надається можливість обґрунтувати свою позицію (зазначає 86,2% осіб), а також судді чітко дотримуються процедури розгляду (на переконання 86,2% відвідувачів).

Відносно гірше в суді забезпечується реалізація вимог доступності суду, що пов'язано з нестачею паркувальних місць для автомобілів (середній бал – 3,0), неналежним облаштуванням суду для користування його послугами людьми з обмеженими можливостями (середній бал – 2,3), низькою можливістю відвідувачів суду дозволити собі витрати на послуги адвоката чи юрист-консультанта (середній бал – 3,2) та незручністю для відвідувачів діставатися до будівлі суду громадським транспортом (середній бал – 3,2). Крім того, респонденти зазначають, що їм не завжди вдавалось додзвонитися до суду та отримати потрібну інформацію телефоном (середній бал – 3,6).

Водночас відвідувачі вважають, що працівники суду не завжди працюють старанно та деколи припускаються помилок, які спричинюють перероблення документів і порушення строків (середній бал – 3,5). Як наслідок трапляється невчасне (не відповідно до графіку) розпочинання засідань (середня оцінка – 3,0) та необґрунтовані, на погляд респондентів, затримки/перенесення слухань (середня оцінка – 3,5).

На рис. 1.18. проілюстровано, в яких напрямках має Тернопільський міськрайонний суд Тернопільської області удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.

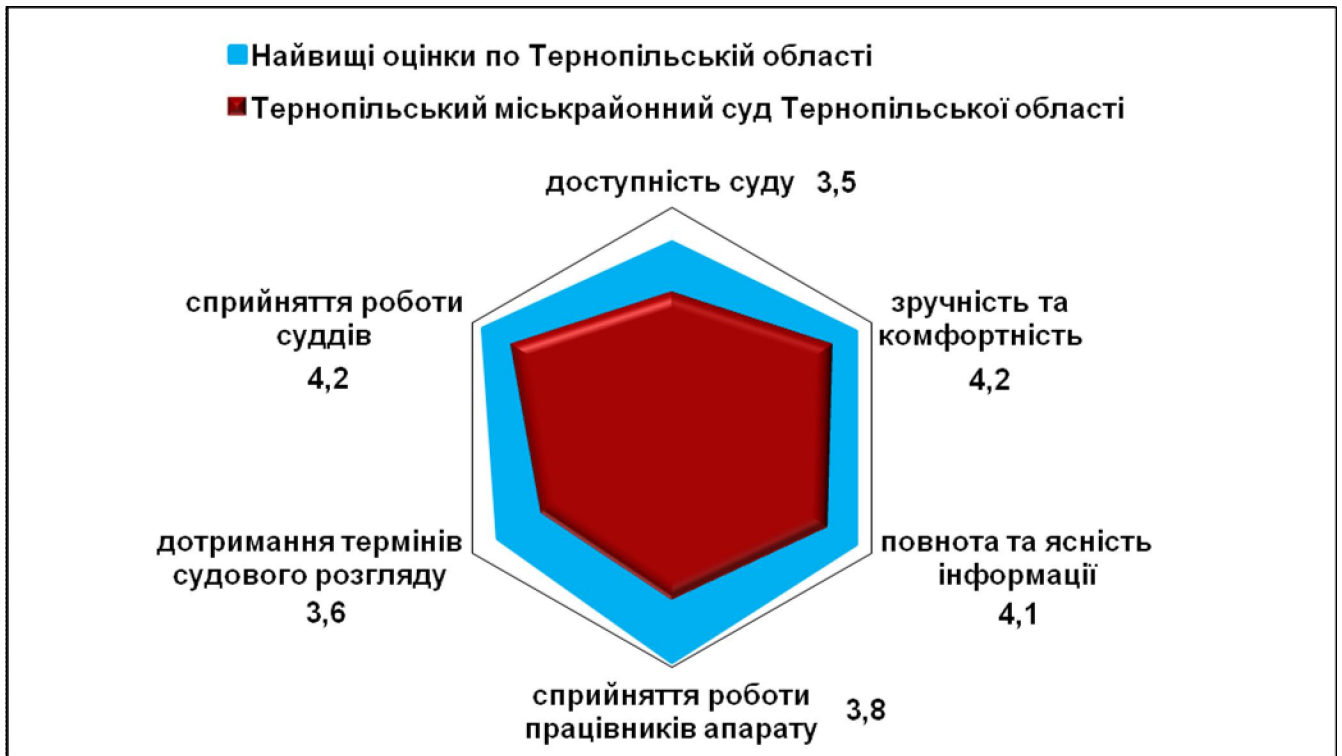


Рис. 1.18. Якість роботи Тернопільського міськрайонного суду Тернопільської області за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою)

Серед зауважень щодо доступності суду відвідувачі Тернопільського міськрайонного суду Тернопільської області зазначили, зокрема, такі: «потрібно приймати заяви до кінця робочого дня», «поставити пандуси для інвалідів», «покращити умови доїзду до суду», «збільшити місця для парковки автомобілів», «підвищити доступність зв'язку із судом в телефонному режимі».

Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Тернопільського міськрайонного суду Тернопільської області, які додатково вписали на вільних лінійованих полях анкети окремі відвідувачі, трапляються такі: «вдосконалити конференц зв'язок та зміну голосу осіб, які потребують захисту в кримінальних провадженнях», «покращити роботу архіву», «підвищити оперативність висвітлення процесуальних документів в єдиному реєстрі», «робити анонімні опитування щодо хабарництва», «вчасно розпочинати і повідомляти про судові засідання», «дотримуватись термінів розгляду справи», «домагатись пунктуальності і дисциплінованості працівників суду, а також їх ввічливого і рівноцінного ставлення до всіх учасників процесу», «підвищити компетентність і відповідальність суддів», «впровадити повноцінний суд присяжних».

Критичний аналіз результатів опитування та їх обговорення з суддями та працівниками апарату суду дозволив розробити такі рекомендації, які можуть бути реалізовані найближчим часом:

- Рекомендувати суду звернутися до ТУ ДСА України у Тернопільській області щодо покращення умов користування послугами суду особам з обмеженими можливостями. Зокрема, слід при вході в приміщення обладнати пандус, а судові засідання, в яких приймають особи, які пересуваються на інвалідних візках, проводити лише на першому поверсі.
- Звернутись до органів місцевого самоврядування та органів внутрішніх справ з клопотанням про встановлення дорожнього знаку - вказівника з назвою суду та його адресою. Виготовити та встановити інформаційні покажчики щодо

розташування будівлі суду поруч із зупинками прилеглих транспортних маршрутів та на підходах до суду. Розмістити на електронній сторінці в мережі Інтернет схему доїзду до приміщення Тернопільського міськрайонного суду.

- Рекомендувати суду звернутися до виконавчих органів Тернопільської міської ради стосовно питання виділення додаткової ділянки для паркування автомобілів відвідувачів суду, або ініціювати нанесення нових більш оптимальних типів розмітки для створення додаткових паркувальних місць.
- Проаналізувати технічну можливість безперебійного прийому телефонних дзвінків впродовж робочого дня (наприклад, виділити окрему «гарячу» телефонну лінію чи обладнання спеціального call-центру), провести додаткове навчання для працівників апарату на предмет інформування клієнтів суду щодо загальних питань та стану їхньої справи в телефонному режимі.
- Заздалегідь повідомляти осіб про перенесення судового засідання у справі, якщо, наприклад, останнє не відбудеться з причин, що залежать від судді. При формуванні графіків розгляду справ за можливістю закладати запас часу з метою запобігання затримок початку судового засідання.
- Започаткувати роботу безкоштовних консультаційних центрів, де найбільш вразливі верстви населення змогли б отримати якісну адвокатську консультацію. Задля цього можна залучити громадські організації та волонтерську працю студентів юридичного факультету Тернопільського національного економічного університету (в рамках проходження навчальної практики або функціонування «Юридичної клініки»).

1.19. ЧОРТКІВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ТЕРНОПІЛЬСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Загальна площа будівлі Чортківського районного суду Тернопільської області 520,4 кв. м., вона містить 4 зали судових засідань. Станом на 01 жовтня 2015 року штатним розписом передбачено 6 суддів (6 фактично працюючих) та 27 працівників апарату суду (25 фактично працюючих). Кількість справ, що перебувала в період опитування на розгляді, - 567 справ.

Більшість опитаних – чоловіки (51,4%). Найбільш представлені респонденти з повною вищою освітою (51,4%), з яких всього 32,4% мають вищу юридичну освіту. Базову вищу освіту здобули 27,8% відвідувачі суду, а 20,8% респондентів мають лише середню та неповну середню освіту.

Із 72 опитаних відвідувачів суду 42 особи (58,3%) проживає безпосередньо у місті Чорткові, а 30 осіб (41,7%) є приїжджими з інших населених пунктів.

За віковим критерієм відвідувачі суду розподілені наступним чином: 43,1% - люди 26-39 років; 38,9% - особи 40-59 років; 9,7% - пенсіонери (60 років і старші); 8,3% - молодь віком 18-25 років. При цьому за рівнем заможності 58,6% опитаних вважають себе середнього статку, 32,9% - нижче середнього статку, 7,1% - бідними, а 1,4% - заможними.

Абсолютна більшість респондентів (84,7%) представляють в суді особисто себе, ще 15,3% - інтереси інших осіб. Для більшості опитаних (43,1%) - це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками – 34,7% респондентів, найменша частина відвідувачів (22,2%) брала участь у судовому процесі 6 разів і більше. Переважна кількість відвідувачів (58,3%) - учасники цивільного процесу, ще 25,0% - учасники кримінального процесу, а 16,7% - господарського та адміністративного процесів.

У значно більше половини респондентів (70,8%) справа знаходиться в процесі розгляду, у 26,4% опитаних розгляд справи ще не розпочато, і для 2,8% розгляд справи завершено (винесено рішення). Крім того, значна частина опитаних (40,3%) вважають себе зовсім або майже не обізнаними з роботою суду, ще 38,9% - загалом обізнані, і лишень 20,8% цілком обізнані з роботою судів і суддів.

Констатуємо, що переважна більшість респондентів (88,9%) в цілому оцінили якість роботи Чортківського районного суду Тернопільської області на «добре» або «відмінно», 8,3% вважають роботу суду посередньою, і лише 2,8% визнають роботу суду «дуже поганою».

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,24 бали. Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості наведено в табл.1.19.

Таблиця 1.19. – Оцінки якості роботи Чортківського районного суду Тернопільської області за основними вимірами

<i>Виміри якості</i>	<i>Чортківський районний суд Тернопільської області</i>	<i>Найвищі оцінки по судах Тернопільської області</i>
Доступність суду	4,2	4,4
Зручність та комфортність	4,0	4,7
Повнота та ясність інформації	4,3	4,7
Сприйняття роботи працівників апарату	4,5	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	4,4	4,5
Сприйняття роботи суддів	4,4	4,8

Таким чином, в Чортківському районному суді Тернопільської області найкраще забезпечуються показники сприйняття роботи працівників апарату: при спілкуванні вони виявляють доброзичливість повагу і бажання допомогти (думка 93,1% опитаних); для працівників апарату притаманним є високий професіоналізм і знання своєї справи (зазначає 91,7% осіб); вони виявляють однакове ставлення до всіх незалежно від соціального статусу (на погляд 81,7%); представники апарату суду працюють старанно та не припускаються помилок, які б спричиняли перероблення документів та порушення строків (на переконання 91,7% відвідувачів).

Відносно найгірше в суді забезпечується реалізація вимог зручності та комфортності, що пов'язано з недостатньою чистотою та прибраністю приміщення (середній бал 3,8), неналежним освітленням приміщення суду (середній бал – 3,85) та недостатньою кількістю зручних місць для очікування та оформлення документів (середній бал – 3,96).

Крім того, відвідувачі вказують на нестачу паркувальних місць для автомобілів (середній бал – 3,7), неналежне облаштування суду для користування його послугами людьми з обмеженими можливостями (середній бал – 3,1), низьку можливість відвідувачів суду дозволити собі витрати на послуги адвоката чи юрист-консультанта (середній бал – 3,3), незручність розташування інформаційних стендів (середній бал – 3,8) та недостатню кількість інформації щодо справ, котрі призначені до розгляду (середній бал – 3,97).

На рис. 1.19. проілюстровано, в яких напрямках має Чортківський районний суд Тернопільської області удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.

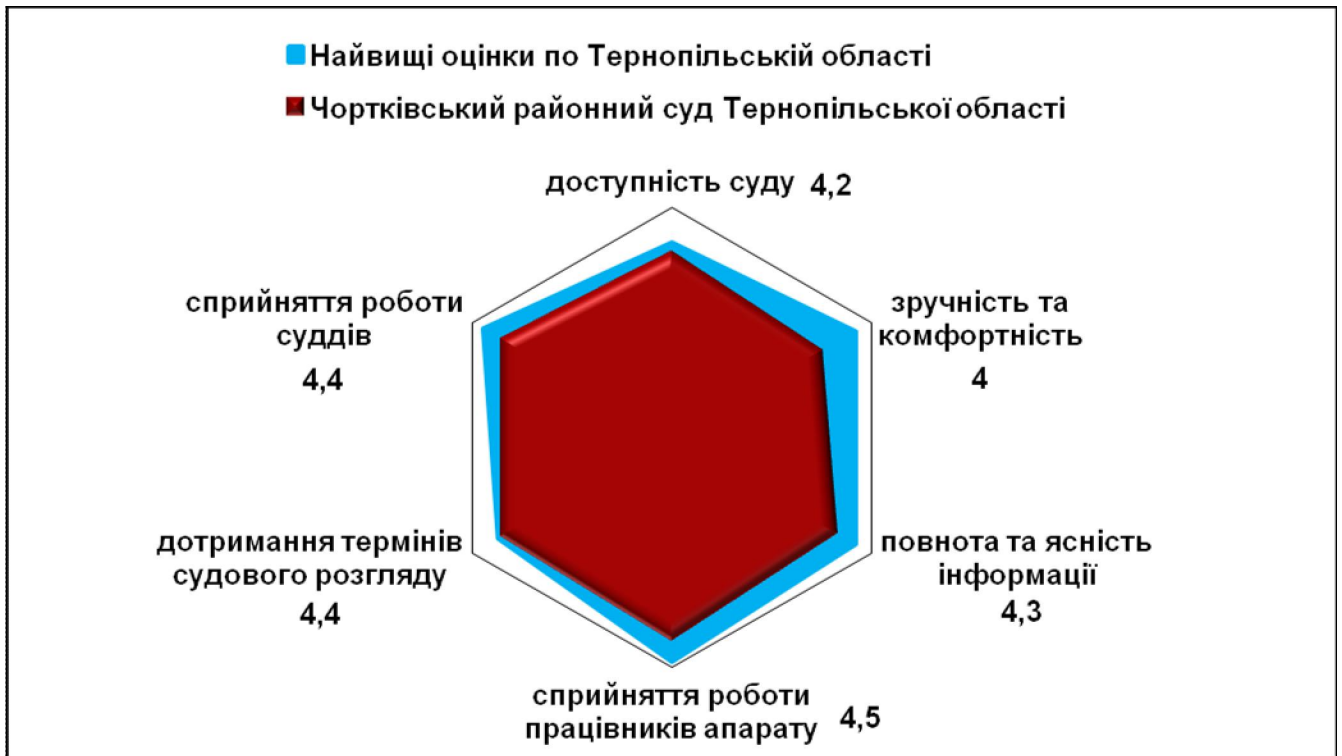


Рис. 1.19. Якість роботи Чортківського районного суду Тернопільської області за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою)

Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Чортківського районного суду Тернопільської області, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на такі: «закінчити ремонт», «збільшити кількість судових залів», «дотримуватися строків розгляду справ, особливо цивільних», «збільшити кількість інформації для відвідувачів суду», «більше дослухатись до аргументів обох сторін», «підвищити відповідальність та якість роботи суддів».

Критичний аналіз результатів опитування та їх обговорення з суддями та працівниками апарату суду дозволив розробити такі рекомендації, які можуть бути реалізовані найближчим часом:

- Завершити ремонт і звернути увагу технічного персоналу на постійний контроль за чистотою в приміщенні суду.
- Проаналізувати можливість збільшення зручних місць для очікування, оформлення документів, ознайомлення з матеріалами та підготовки до слухання.
- Обстежити приміщення на предмет освітлення та забезпечити покращення освітлення зон роботи з інформаційними стендами та документами.
- Рекомендувати місцевим адвокатам ознайомитися з принципами надання безкоштовної правової допомоги «pro bono» та консультувати бідні та соціально уразливі верстви населення на безоплатній основі.
- Рекомендувати працівникам суду інформувати відвідувачів суду про місцезнаходження Чортківського місцевого центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги та повідомляти адвокатів про можливість укладення контракту з Центром для надання безоплатної правової допомоги незахищеним верствам населення.
- Розмістити спеціальні вказівники для людей з обмеженими можливостями щодо оптимальних шляхів їхнього безперешкодного доступу в суд.
- Змінити місце розташування дошки оголошень і здійснювати моніторинг потреб відвідувачів суду в інформації, оперативно доповнювати стенди або видавати копії наявних зразків документів на вимогу.

1.20. ШУМСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ТЕРНОПІЛЬСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Загальна площа будівлі Шумського районного суду Тернопільської області 372,39 кв. м., вона містить 1 залу судових засідань. Станом на 01 жовтня 2015 року штатним розписом передбачено 3 суддів (3 фактично працюючих) та 18 працівників апарату суду (17 фактично працюючих). Кількість справ, що перебувала в період опитування на розгляді, - 442 справ.

У суді опитано 90 відвідувачів (45 жінок і 45 чоловіків). Серед них найбільш представлені респонденти з базовою вищою освітою (44,4%), менше – з повною вищою (34,4%), з яких всього 12,9% мають вищу юридичну освіту, а найменше осіб які погодились взяти участь в опитуванні із середньою та неповною середньою освітою (21,1%). Прикметно, що 40 опитаних осіб (44,4%) проживає безпосередньо у місті Шумськ, а 50 осіб (55,6%) є приїжджими з інших населених пунктів.

За віковим критерієм відвідувачі суду розподілені наступним чином: 37,8% - люди 40-59 років; 33,3% - особи 26-39 років; 17,8% - молодь віком 18-25 років; 11,1% - пенсіонери (60 років і старші). При цьому за рівнем заможності 62,5% опитаних вважають себе середнього статку, 22,7% - нижче середнього статку, а 14,8% - бідними.

Абсолютна більшість респондентів (94,4%) представляють в суді особисто себе, а решта - інтереси інших осіб. Для більшості опитаних (51,1%) - це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками – 38,9% респондентів, найменша частина відвідувачів (10,0%) брала участь у судовому процесі 6 разів і більше. Переважна кількість відвідувачів (56,7%) - учасники цивільного процесу, ще 30,0% - учасники кримінального процесу, 7,8% - адміністративного процесу, решта становлять справи господарського процесу (3,3%) та адміністративних правопорушень (2,2%).

В абсолютної більшості респондентів (74,4%) справа знаходиться в процесі розгляду, у 22,2% опитаних розгляд справи ще не розпочато, і для 3,3% розгляд справи завершено (винесено рішення). Крім того, значна частина опитаних (39,8%) вважають себе зовсім або майже не обізнаними з роботою суду, ще 47,7% - загалом обізнані, і лишень 12,5% цілком обізнані з роботою судів і суддів.

Констатуємо, що переважна більшість респондентів (87,0%) в цілому оцінили якість роботи Шумського районного суду Тернопільської області на «добре» або «відмінно», 11,8% вважають роботу суду посередньою, і лише 1,2% визнають роботу суду «скоріше поганою». Частина респондентів (5,6% від загальної кількості) відмовилися давати відповідь на це запитання.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,1 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості наведено в табл.1.20.

Таблиця 1.20. – Оцінки якості роботи Шумського районного суду Тернопільської області за основними вимірами

<i>Виміри якості</i>	<i>Шумський районний суд Тернопільської області</i>	<i>Найвищі оцінки по судах Тернопільської області</i>
Доступність суду	4,4	4,4
Зручність та комфортність	4,4	4,7
Повнота та ясність інформації	4,3	4,7
Сприйняття роботи працівників апарату	4,5	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	4,5	4,5
Сприйняття роботи суддів	4,6	4,8

Таким чином, в Шумському районному суді Тернопільської області найкраще забезпечуються показники сприйняття роботи суддів: характерним є неупередженість та незалежність суддів (думка 94,2% відвідувачів); наявні належна підготовка до справи та знання справи (думка 91,4% опитаних); суддівський корпус проявляє коректність, доброзичливість і ввічливість до громадян (на погляд 92,8%); сторонам завжди надається можливість обґрунтувати свою позицію (зазначає 98,5% осіб), а також судді чітко дотримуються процедури розгляду (на переконання 91,3% відвідувачів).

Відносно найгірше в суді забезпечується реалізація вимог повноти та ясності інформації, що пов'язано з відсутністю на веб-сторінці суду потрібної для відвідувачів інформації (середній бал – 3,8). Також варто було б вдосконалити інформацію щодо розташування кабінетів, залів судових засідань та інших приміщень (середній бал – 4,3), й поповнити інформацію щодо правил допуску в суд і перебування у ньому (середній бал – 4,3).

Крім того, відвідувачі вважають, що варто покращити облаштування суду для користування його послугами людьми з обмеженими можливостями (середній бал – 4,2), й спробувати віднайти шляхи розв'язання проблеми низької спроможності відвідувачів суду дозволити собі витрати на послуги адвоката чи юрист-консультанта (середній бал – 2,7).

На рис. 1.20. проілюстровано, в яких напрямках має Шумський районний суд Тернопільської області удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.

Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Шумського районного суду Тернопільської області, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на такі: *«проявляти більш шанобливе ставлення до відвідувачів»*, *«забезпечити однакове ставлення до усіх відвідувачів суду, незалежно від їхнього соціального статусу»*, *«відповідальніше вивчати справу, всі її деталі»*, *«можливість одержати більшу інформацію в селах щодо подання позовних заяв і загальних аспектів судочинства»*, *«відремонтувати приміщення»*.

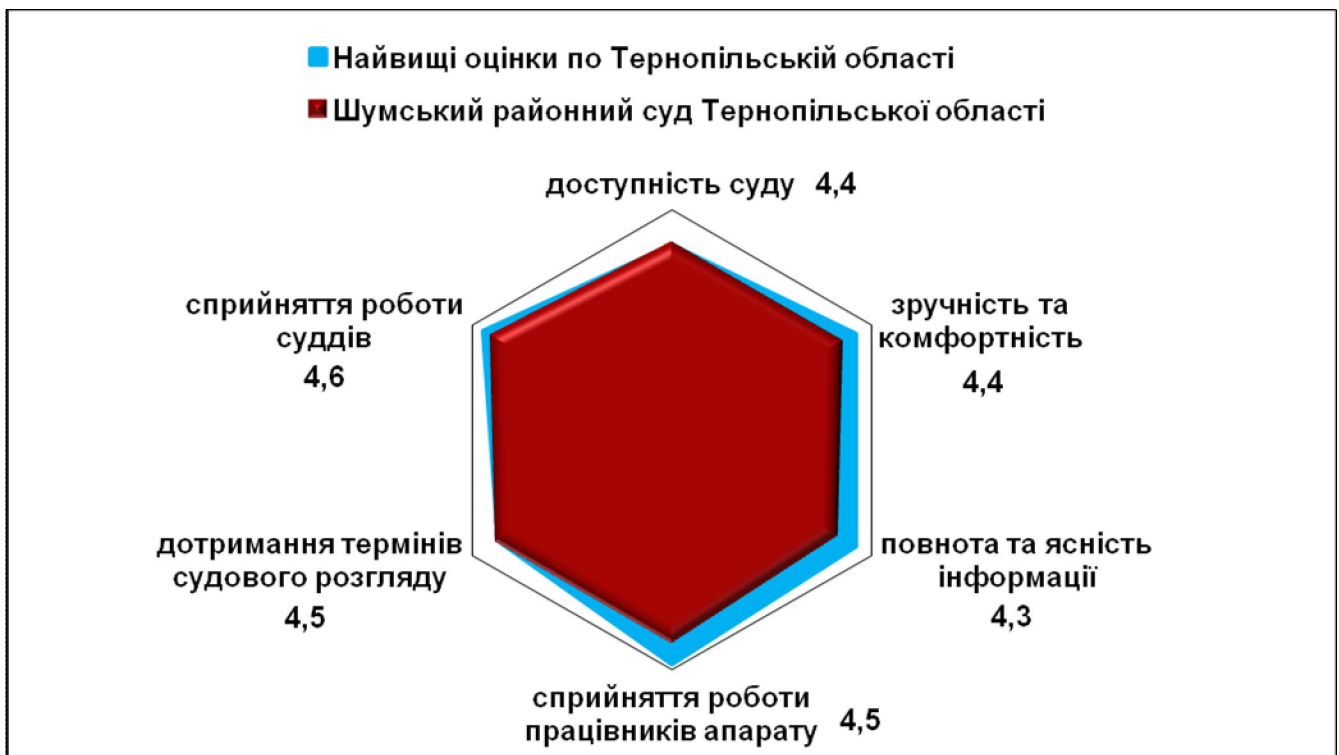


Рис. 1.20. Якість роботи Шумського районного суду Тернопільської області за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою)

Критичний аналіз результатів опитування та їх обговорення з суддями та працівниками апарату суду дозволив розробити такі рекомендації, які можуть бути реалізовані найближчим часом:

- Покращити технічну підтримку та підвищити рівень інформативної наповненості веб-сторінки в мережі Інтернет, перевести частину діловодства на систему електронного самоврядування.
- На кожному поверсі суду повісити таблички із схемою розташування кабінетів, залів судових засідань, а також правил допуску в суд та перебування в ньому.
- Підвищити рівень поінформованості сільських мешканців про діяльність суддів і суду шляхом організації циклу публікацій в ЗМІ та залучення громадських організацій чи студентів-правовиків до створення інформаційно-роздаткових матеріалів й проведення майстер-класів.
- З метою подолання соціальної нерівності у доступності судів залучати НГО до створення при судах безкоштовних консультаційних центрів, де найбільш вразливі прошарки населення могли б отримати якісну адвокатську консультацію.
- Провести цільове опитування або залучити профільні організації осіб із обмеженими можливостями для обговорення шляхів удосконалення доступності будівлі суду для цієї категорії відвідувачів.
- Провести необхідні ремонтні роботи для підвищення зручності та комфортності приміщення суду.
- Організувати тренінг чи методичне заняття для працівників апарату суду щодо толерантного поводження з відвідувачами, особливо з інвалідами та громадянами похилого віку.

2. УЗАГАЛЬНЮЮЧІ ВИСНОВКИ ПО СУДАХ ТЕРНОПІЛЬСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Узагальнюючи результати опитувань відвідувачів судів, слід відмітити, що учасники судових процесів, які розглядаються судами Тернопільської області, позитивно оцінюють якість їх функціонування. Середня оцінка якості роботи судів в цілому по 20 судах області коливається в межах 3,3-4,4 балів і становить 4,03 бали.

В той же час, результати аналізу якості роботи судів вказують на певну диференціацію оцінок за основними вимірами (рис. 2.1).

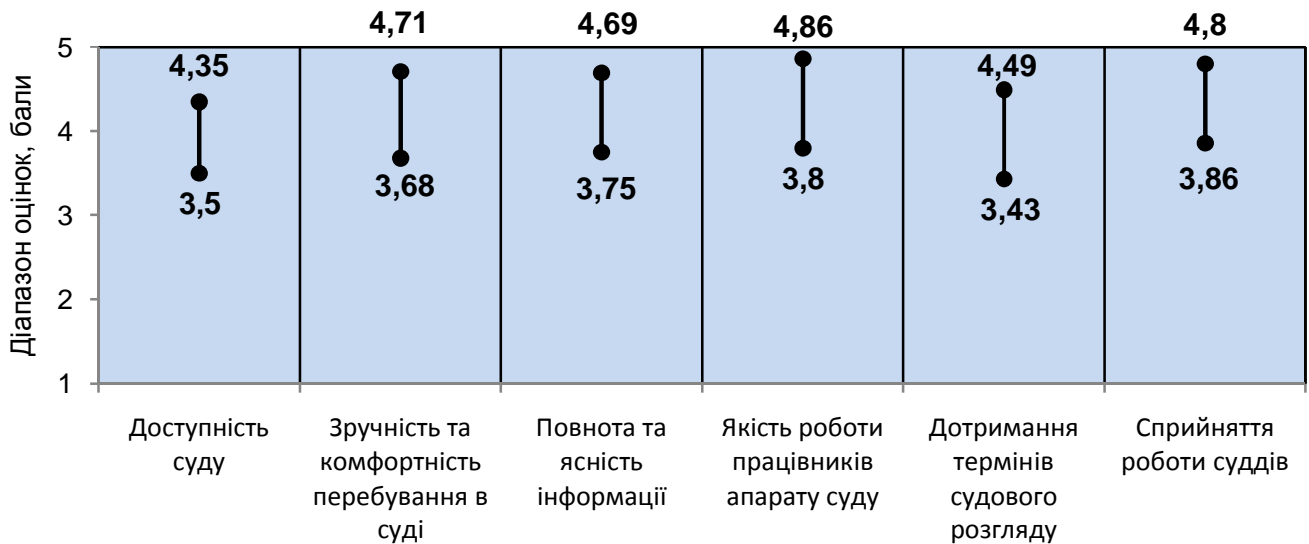


Рис. 2.1. Розподіл діапазонів оцінок за шістьма вимірами якості роботи 20 судів Тернопільської області

Отже, найменш варіативним виміром якості роботи суду є «*доступність суду*», по якому середня оцінка по судах (3,98 бала) коливається в межах від 3,5 до 4,35 бала. Фактично, це означає, що в даному аспекті переважна частина судів працює на приблизно однаковому рівні, а зауваження до доступності судів є типовими: недостатня кількість паркувальних місць біля будівлі суду (середній бал 3,7), неналежна облаштованість більшості судів для безперешкодного потрапляння людей з обмеженими можливостями до їхнього приміщення (середній бал 2,85), а також низька спроможність основної маси громадян дозволити собі витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) (середній бал 3,27).

Найбільш висока якість, якої досягли суди Тернопільської області виявлена за виміром «*сприйняття роботи суддів*». Тут середня оцінка виміру сягала 4,42 бала. Отже, саме в цьому аспекті суди Тернопільської області можуть поділитися своїм практичним досвідом організації ефективної роботи з іншими судами України.

Навпаки, найбільш варіативною (діапазон від 3,43 до 4,49 балів) і водночас однією із найнижчих (середній бал 4,08) є оцінка *дотримання термінів судового розгляду*. Це, на наш погляд, перш за все зумовлюється не повною укомплектованістю штату суддівського корпусу частини судів. Так, із 20 судів Тернопільської області штатний розпис співпадає із фактичною кількістю працюючих суддів лише у 8 випадках. Загалом в області не вистачає 23 суддів. Це, своєю чергою, збільшує навантаження на кожного працюючого суддю й потенційно негативно позначається на дотриманні термінів судового розгляду. Також за цих обставин, ймовірно, не завжди вдається здійснити рівномірний розподіл справ між суддями, або/і повноцінно врахувати специфіку судової справи до відповідної спеціалізації судді.

Подібна проблема простежується і за виміром *«якість роботи працівників апарату суду»*. Так, штатним розписом 20 судів Тернопільської області передбачено 686 ставок працівників апарату суду, однак 72 із них станом на 1 жовтня 2015 року були вакантними. Отож, лише три із 20 судів Тернопільської області є повністю укомплектованими за аналізованим параметром. Проте не завжди простежується стійка кореляція між належною кількістю працівників апарату суду та якістю їх роботи. У багатьох випадках суди демонструють високі показники якості роботи апарату суду за неповної його кількісної укомплектованості. Відтак суб'єктивний чинник та рівень професійності (організаційно-технологічні уміння, комунікативні здібності, навички психологічної саморегуляції, рівень емпатійності і дотримання вимог принципів професійної етики) працівників апарату суду все ж залишаються вирішальними аспектами оцінки їхньої роботи з боку відвідувачів суду.

Наступним аналізованим виміром якості роботи судів Тернопільської області є *«повнота та ясність інформації»*. Попри те, що відвідувачі судів оцінили цей параметр на 4,24 бала, однак і тут простежуються певні типові для багатьох судів недоліки. Зокрема, трапляється кількісна диспропорція та неоднакова частота оновлюваності інформаційних матеріалів на веб-сторінках судів в мережі Інтернет та на інформаційних дошках безпосередньо в приміщеннях судів. Відтак працівники судів не завжди враховують той факт, що загалом по області лише третина (34,6%) їхніх відвідувачів користуються веб-сторінками судів, а серед районних судів ці показники значно нижчі. Зокрема, в 7 районних судах кількість осіб, які відвідали веб-сторінку суду становить лише від 2,9% до 14,1%, що пояснюється низькою доступністю мережі Інтернет для значної частини сільських мешканців. Інформація ж котра розміщена на дошках оголошень в приміщеннях суду буває не завжди повною, а часто недоступною для сприйняття (особливо людьми пенсійного віку). Йдеться про низьку читабельність поданої інформації, а саме: текст надрукований надто дрібним шрифтом, інформаційні блоки розміщені на дошці оголошень занадто високо, використовується складна (перенасичена термінологією) мова подачі, а самі інформаційні дошки часто розташовані в мало освітлених коридорах суду.

Щодо такого виміру, як *«зручність та комфортність перебування в суді»*, то відвідувачі 20 судів Тернопільської області оцінили його на 4,27 бала. Відрадно, що респонденти у 18 із 20 судів відзначили належну чистоту та прибраність приміщень суду. Водночас частина опитаних відвідувачів районних судів нарікають на відсутність вільного доступу до туалетів. Ці побутові приміщення у кількох районних судах призначенні тільки для користування працівниками суду, що створює певні незручності перш за все для приїжджих людей. Також особливо актуальним в осінньо-зимовий період, коли проводилось опитування, стало питання неналежної освітленості приміщень суду (особливо коридорів). Остання проблема, за словами працівників суду, пов'язана з економією електроенергії соціальними закладами області. Проте найбільше, за аналізованим виміром оцінки якості роботи суду, людей турбує недостатня кількість зручних місць для очікування та столів для оформлення документів і підготовки до засідання. Скажімо, майже у половини судів (9 із 20) оцінки зручності місць для очікування перебувають в діапазоні від 3,25 до 3,9 балів. Для підвищення зручності та комфортності перебування в суді, крім виправлення зазначених зауважень, також слід врахувати найбільш часто повторювані рекомендації відвідувачів, а саме: встановити кавові автомати або апарати з бутильованою водою, розмістити ксерокопіювальні машини, а також облаштувати суди терміналами для сплати штрафів і судового збору.

Аналіз рівня диференціації оцінок якості роботи судів Тернопільської області за критерієм статі відвідувачів показав, що в цілому жінки більшою мірою задоволені якістю роботи судів (рис. 2.2). Зокрема, у 10 з 20 судів саме жінки поставили найвищі оцінки, у 7 з 20 судів одержані паритетні оцінки відвідувачів обох статей, і лише у 3 з 20 судів вищі

оцінки поставлені представниками чоловічої статі. Однак зазначені відмінності у відсотковому співвідношенні є майже статистично незначущими, оскільки не перевищують у найбільш вираженому випадку 0,5 бала. Проте простежується певна закономірність: наявна пряма залежність виставлених представниками різних статей оцінок від величини показника зручності та комфортності перебування у суді.

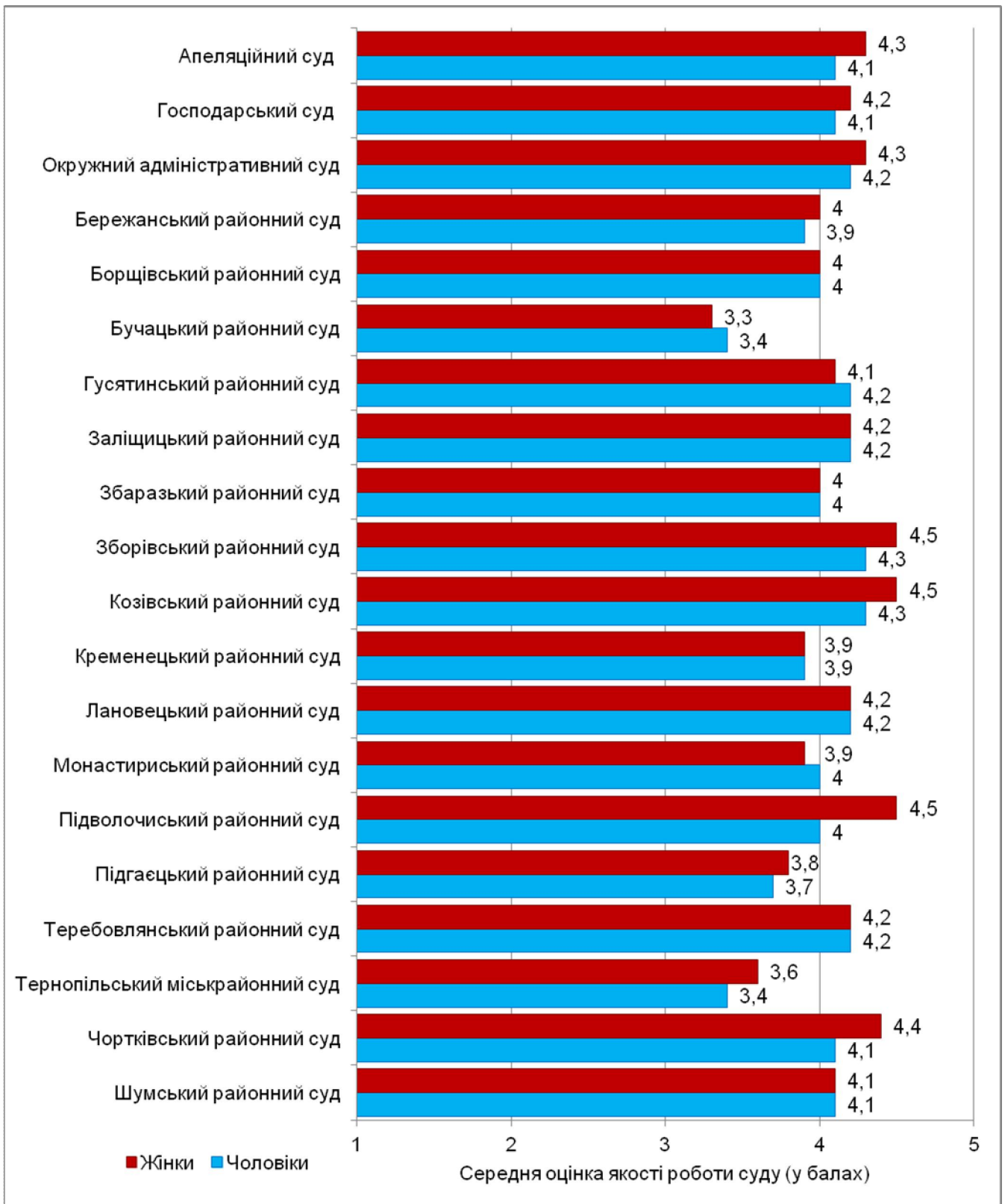


Рис. 2.2. Розподіл оцінок якості роботи судів Тернопільської області за критерієм статі відвідувачів

Саме про те, що жінки більше цінують ніж чоловіки комфортні умови перебування у суді, вказують наступні встановлені факти:

1. Серед трьох судів, у котрих виявлено найвищі в області показники зручності та комфортності перебування (Апеляційний суд – 4,62 бала, Підволочиський районний суд – 4,61 бала, Козівський районний суд – 4,7 бала), не тільки відсутнє переважання високих оцінок з боку чоловіків, а й навіть однакові показники обох статей. Тут явно домінують позитивні оцінки респондентів жіночої статі. Найбільш виражена відмінність оцінок якості суду між чоловіками і жінками, що становить 0,5 бала, присутня саме в одному із зазначених судів, а саме у Підволочиському районному суді Тернопільської області.

2. З-поміж п'яти районних судів, у яких виявлено найнижчі в області показники зручності та комфортності перебування (Буцацький і Заліщицький – по 3,68 бала, Борщівський – 3,84 бала, Збаразький – 3,95 бала, Кременецький – 3,99 бала), повністю відсутнє переважання позитивних оцінок з боку жінок, а в одному із них (Буцацькому районному суді) перевага в оцінках якості роботи суду належить чоловікам.

У віковому розрізі оцінок якості роботи 20 судів Тернопільської області також наявні несуттєві відмінності. Зокрема, найнижче оцінили роботу судів пенсіонери (люди 60 років і старше) – 3,87 бала. Найвища оцінка судам присвоєна відвідувачами 26-39 років – 4,1 бала. Приблизно однаково оцінили роботу судів представники вікових категорій 18-25 і 40-59 років (4,04 і 4,01 бала відповідно). Низькі оцінки саме від людей похилого віку, ймовірно, пояснюються низкою додаткових труднощів, що виникають у цьому віковому періоді, а саме зручністю потрапляння в приміщення суду, доступністю витрат на послуги адвоката, зручністю сидячих місць для очікування, освітленістю і читабельністю текстових блоків на дошках оголошень, недостатніми навичками користування Інтернетом, емоційною вразливістю та підвищеними вимогами до тактовної взаємодії із працівниками суду тощо.

Відносно більші відмінності в оцінках якості роботи судів Тернопільської області виявлено серед відвідувачів, які представляють особисто себе (є позивачем, відповідачем, свідком, потерпілим), та людьми, котрі представляють іншу особу (є адвокатом, прокурором, юрист-консультантом) (див. рис. 2.3). Так, перші із них оцінюють якість роботи судів дещо нижче (3,96 бала), а другі – помітно вище (4,24 бала). Ймовірно, що така відмінність в оцінках пояснюється кількома причинами: а) наявністю чи відсутністю вищої юридичної освіти, а відтак рівнем обізнаності з роботою судів; б) кількістю судових процесів, учасниками котрих вони були, а відтак досвідом взаємодії з судовою системою; в) рівнем суб'єктивності / об'єктивності оцінок та емоційності сприйняття перебігу судового процесу.

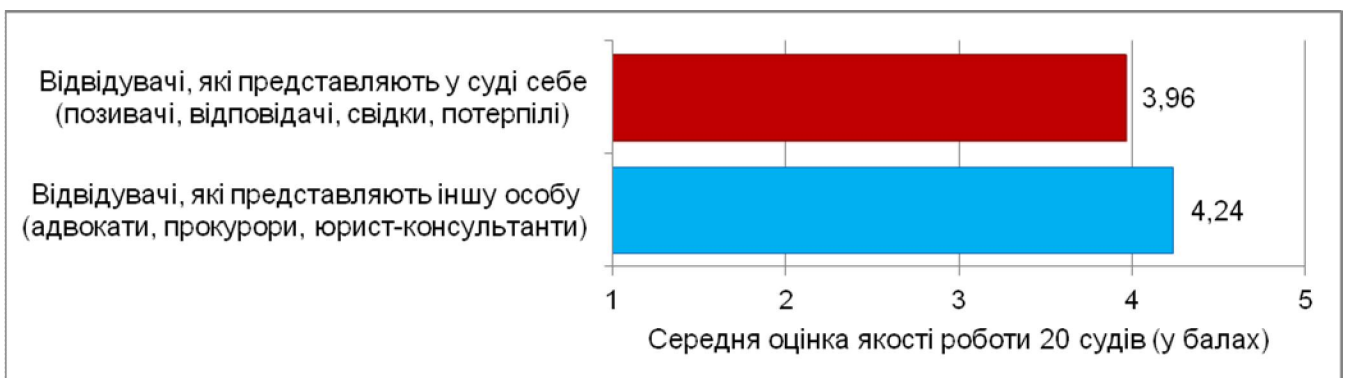
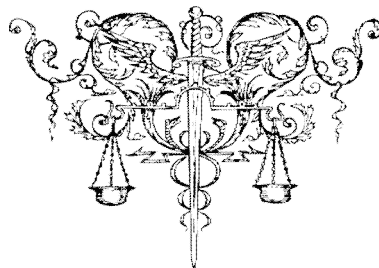


Рис. 2.3. Розподіл оцінок якості роботи судів Тернопільської області за типом учасника судового процесу

Прикметно, що із 243 опитаних громадян, розгляд справи яких завершено (10% від загальної кількості респондентів) лише 15,3% зазначили, що рішення було винесене не на їхню користь. Із них 11,4% планують оскаржувати рішення суду. Водночас 91,1% громадян, справу котрих завершено, стверджують, що повний текст рішення по своїй справі вони одержали вчасно. При цьому рішення було викладене доступною мовою (думка 95,4% опитаних) і добре обґрунтованим (на погляд 90,6% осіб).

Цікаво, що у 16,9% відвідувачів враження від візиту до суду є кращими порівняно з їхніми очікуваннями, у 76,4% - відповідають очікуванням, і лише у 6,7% - враження гірші, ніж вони очікували. Крім того, 78,8% респондентів вважають рівень забезпеченості працівників суду матеріально-технічними ресурсами достатнім для виконання їхніх обов'язків. Позитивною в цілому є й тенденція щодо загальних змін у роботі суду. Так 28,5% респондентів, які раніше відвідували суд, вважають, що його робота «несуттєво» або «значно» покращилася. Ще 51,6% опитаних переконані, що якість роботи суду залишилась без змін. І лише 2,1% опитаних, які повторно відвідують суд, зазначили, що його робота «дещо» або «значно» погіршилася. 17,7% респондентів вказали, що їм важко визначитися із відповіддю на це запитання.

Одним із завдань дослідження було визначення пріоритетних для респондентів вимірів якості роботи судів, а відтак й напрямків покращення функціонування цих соціальних установ. Так, для більшості відвідувачів судів Тернопільської області найбільш значущим параметром оцінки є забезпечення високої якості роботи суддів (11 судів). Ще для 6 судів пріоритетним напрямком покращення є повнота та якість інформації. Опитані ж представники відвідувачів 2-ох судів першочерговим питанням за вагомістю вважають доступність суду. Лише в одному із судів на перше місце винесений аспект якості роботи працівників апарату суду. Найменш вагомими виявилися параметри дотримання термінів судового розгляду, а також зручності та комфортності перебування у суді, котрі, на думку громадян, є незначущими і не потребують першочергової уваги.



Коли судиш інших, шукай у них відсутність провини. Тоді з людьми буде згода. Коли ж судиш себе – шукай провину там, де провини не видно. Тоді твої чесноти ще більше усталяться.

(Хун Цзичен, китайський філософ, XVII ст.)

**Календарний план реалізації проекту
«Соціальне партнерство між громадськістю та судами Тернопільської області»**

№	Діяльність	Дата початку та завершення	Місце проведення	Очікувані результати	Робочі результати¹	Відповідальна особа
1	Налагодження контактів з судами та уточнення програми дослідження	15.09.2015 – 24.09.2015 р.	Усі 20 судів Тернопільської області	Налагоджені доброзичливі взаємини, сприяння суддівського корпусу реалізації проекту	Інформація про кількість налагоджених контактів. Програма дослідження	Керівник А.В. Фурман і заступник керівника проекту А.Н. Гірняк
2	Проведення фокус-груп з суддями та відвідувачами судів; уточнення вибірки	25.09.2015 – 04.10.2015 р.	Усі 20 судів Тернопільської області	Виявлена системи параметрів, критеріїв і показників якості роботи суду	Бланк реєстрації з особистими підписами присутніх. Параметри оцінки якості судів	Керівник проекту А.В. Фурман, консультант-аналітик Банах С.В.
3	Удосконалення та пілотне апробування анкети, тиражування бланків	05.10.2015 – 14.10.2015 р.	Юридичний факультет ТНЕУ	Удосконалена анкета, підвищена точність інструментарію та достовірність показників	Протокол пілотного дослідження. Остаточний взірець бланку анкети.	Соціолог В.С. Біскуп, заступник керівника проекту А.Н. Гірняк
4	Розробка і тиражування посвідчення, щоденника та інструкції для інтерв'юера	05.10.2015 – 14.10.2015 р.	Видавництво	Інструментарій інтерв'юера, коректність проведення дослідницьких процедур	Примірники інструментів дослідження	Соціолог В.С. Біскуп та заступник керівника проекту Гірняк А.Н.
5	Проведення інструктажу для супервайзерів і тренінгу для студентів-інтерв'юерів	15.10.2015 – 24.10.2015 р.	Юридичний факультет ТНЕУ	Підвищені компетентність і досвід роботи супервайзерів та інтерв'юерів	Завірений список супервайзерів та інтерв'юерів (з персональними даними)	Соціолог В.С. Біскуп та керівник інтерв'юерів С.К. Шандрук
6	Добір груп (супервайзер і 4 студенти) та проведення імітаційних інтерв'ю	25.10.2015 – 03.11.2015 р.	Юридичний факультет ТНЕУ	Нагагоджена внутрігрупова комунікація, сформований сприятливий мікроклімат	Завірений список сформованих груп супервайзерів та інтерв'юерів	Керівник інтерв'юерів С.К. Шандрук; соціолог В.С. Біскуп
7	Фактичне здійснення польових робіт, контроль роботи інтерв'юерів	04.11.2015 – 14.01.2016 р.	Усі 20 судів Тернопільської області	Думка користувачів про якість судових послуг. Дотримані процедури опитування.	Заповнені бланки анкет, щоденники інтерв'юера	Керівник А.В. Фурман, заступник керівника проекту А.Н. Гірняк, керівник інтерв'юерів С.К. Шандрук
8	Навчання операторів із введення та обробки даних. Формування бази даних.	05.01.2016 – 04.02.2016 р.	Юридичний факультет ТНЕУ	Підвищені компетентність і досвід роботи операторів із введення даних. База даних	Сформована база даних	Заступник керівника проекту А.Н. Гірняк, оператор вводу Г.С. Гірняк

¹ Практичні результати, досягнуті в рамках проекту, які контролюються Замовником (проектом USAID «Справедливе правосуддя») і які передаються Замовнику в формі матеріалів, документів або інформації про досягнення.

№	Діяльність	Дата початку та завершення	Місце проведення	Очікувані результати	Робочі результати	Відповідальна особа
9	Підготовка й проведення науково-практичної конференції (2 дні: доповіді та секційні тренінги для журналістів і освітян)*	05.02.2016 – 14.02.2016 р.	Юридичний факультет ТНЕУ	Згенеровані нові ідеї, підвищений рівень правової освіти (знання, уміння, норми, цінності), сформовані у трьох цільових груп відповідні психічні новоутворення	Програма конференції, збірка наукових праць, взірць сертифікату	Керівник Фурман А.В. та заступник керівника проекту Гірняк А.Н., завлабораторії психологічної служби ТНЕУ Надвичина Т.Л.
10	Узагальнення емпіричних показників та формування основних таблиць	15.02.2016 – 24.02.2016 р.	Юридичний факультет ТНЕУ	Систематизовані, типологізовані, класифіковані матеріали емпіричного дослідження	Сформовані таблиці емпіричних показників якості надання судових послуг	Консультант-аналітик С.В. Банах, оператор вводу та обробки даних Г.С. Гірняк
11	Здійснення кількісного, якісного та порівняльного аналізу одержаних даних	25.02.2016 – 05.03.2016 р.	Юридичний факультет ТНЕУ	Виявлені причинно-наслідкові зв'язки та умови підвищення якості судових послуг	Аналітична інформація, графічні матеріали	Консультант-аналітик Банах С.В.
12	Проведення «круглого столу» для напрацювання рекомендацій	06.03.2016 – 15.03.2016 р.	Усі 20 судів Тернопільської області	Система практичних рекомендацій з покращення роботи судів	Список рекомендацій. Бланк реєстрації з особистими підписами присутніх	Керівник Фурман А.В. та заступник керівника проекту Гірняк А.Н.
13	Підготовка підсумкового аналітичного звіту за результатами дослідження	16.03.2016 – 25.03.2016 р.	Юридичний факультет ТНЕУ	Змістово упредметнені та належним чином оформлені основні результати дослідження	Підсумковий аналітичний звіт за результатами дослідження	Керівник проекту А.В. Фурман, консультант-аналітик Банах С.В.
14	Оприлюднення результатів та репрезентація інтересів громадськості	26.03.2016 – 04.04.2016 р.	Видавництва та регіональне телебачення Тернопільської області (ТТБ, TV-4)	Просвіта, ознайомлення широких верств громадськості з результатами проекту. Підвищення їх мотивації до відстежування змін у судовій сфері	5 публікацій, 2 відеорепортажа, Сформований альбом фотографій (слайди) із проведених заходів	Журналіст ТТБ Бенцал І.І., головний редактор журналу «Психологія і суспільство» Фурман А.В.
15	Розробка перспективного плану діяльності та ініціювання реформ у сфері надання судових послуг	05.04.2016 – 15.04.2016 р.	ТУ ДСА України у Тернопільській обл.; Господарський та Апеляційний суди, Тернопільський окружний адмінсуд	Постановка нових завдань, мобілізація додаткових ресурсів для продовження проекту та провадження судових реформ	Перспективний план діяльності з продовження проекту.	Керівник А.В. Фурман та заступник керівника проекту А.Н. Гірняк

* Дату проведення підсумкової конференції перенесено на 8-9 квітня 2016 р. за погодженням із Замовником (проект USAID «Справедливе правосуддя»).

Вибіркове опитування відвідувачів щодо якості функціонування суду

Код суду

Шановний відвідувач суду!

Пропонуємо Вам взяти участь в опитуванні громадян щодо їх задоволеності якістю функціонування судів. Опитування проводиться з метою об'єктивної оцінки якості послуг, що надаються судами. Отримана інформація буде використовуватися для розробки рекомендації щодо поліпшення якості судових послуг та підвищення рівня громадської довіри до судів.

Це опитування є вибірковою і саме Вас обрали випадково. Будьте впевнені, що інформація, яка збирається, є конфіденційною і отримані відповіді будуть використані лише в узагальненому вигляді. Від Вашої щирості та відповідального ставлення до опитування залежить якість та повнота інформації, на підставі якої буде отримана загальна картина якості роботи суду.

НОМЕР АНКЕТИ

Інтерв'юєр _____

Номер інтерв'юєра: _____

Дата проведення інтерв'ю:

число місяць рік

Час початку інтерв'ю:

год. хв.

БЛОК 1. Загальна характеристика респондента

<p>1. Вік:</p> <table border="1"> <tr><td>18-25 років</td><td>1</td></tr> <tr><td>26-39 років</td><td>2</td></tr> <tr><td>40-59 років</td><td>3</td></tr> <tr><td>60 років і старші</td><td>4</td></tr> </table> <p>3. Стать:</p> <table border="1"> <tr><td>Чоловіча</td><td>1</td></tr> <tr><td>Жіноча</td><td>2</td></tr> </table> <p>5. Де Ви проживаєте:</p> <table border="1"> <tr><td>В населеному пункті, де розташований цей суд</td><td>1</td></tr> <tr><td>В іншому населеному пункті</td><td>2</td></tr> </table> <p>7. Ви вважаєте себе:</p> <table border="1"> <tr><td>Бідним</td><td>1</td></tr> <tr><td>Нижче середнього статку</td><td>2</td></tr> <tr><td>Середнього статку</td><td>3</td></tr> <tr><td>Зможним</td><td>4</td></tr> <tr><td>Багатим</td><td>5</td></tr> <tr><td>КН (код невідповіді)</td><td>9</td></tr> </table> <p>9. В якому з видів судового процесу в цьому суді Ви берете участь:</p> <table border="1"> <tr><td>Цивільний процес</td><td>1</td></tr> <tr><td>Кримінальний процес</td><td>2</td></tr> <tr><td>Господарський процес</td><td>3</td></tr> <tr><td>Адміністративний процес</td><td>4</td></tr> <tr><td>Справа про адміністративні правопорушення</td><td>5</td></tr> </table>	18-25 років	1	26-39 років	2	40-59 років	3	60 років і старші	4	Чоловіча	1	Жіноча	2	В населеному пункті, де розташований цей суд	1	В іншому населеному пункті	2	Бідним	1	Нижче середнього статку	2	Середнього статку	3	Зможним	4	Багатим	5	КН (код невідповіді)	9	Цивільний процес	1	Кримінальний процес	2	Господарський процес	3	Адміністративний процес	4	Справа про адміністративні правопорушення	5	<p>2. Рівень освіти:</p> <table border="1"> <tr><td>Середня та неповна середня</td><td>1</td></tr> <tr><td>Базова вища або професійно-технічна</td><td>2</td></tr> <tr><td>Повна вища</td><td>3</td></tr> <tr><td>Інше (вказіть) _____</td><td>4</td></tr> </table> <p>4. Наявність вищої юридичної освіти:</p> <table border="1"> <tr><td>Так</td><td>1</td></tr> <tr><td>Ні</td><td>2</td></tr> </table> <p>6. У суді Ви представляєте:</p> <table border="1"> <tr><td>Особисто себе (є позивачем / відповідачем / свідком / потерпілим)</td><td>1</td></tr> <tr><td>Іншу особу (є адвокатом, прокурором, юрист-консультантом)</td><td>2</td></tr> <tr><td>Інше (вказіть) _____</td><td>3</td></tr> </table> <p>8. Як часто Ви були учасником судового процесу:</p> <table border="1"> <tr><td>Це мій перший судовий процес</td><td>1</td></tr> <tr><td>2-5 разів</td><td>2</td></tr> <tr><td>6 разів і більше</td><td>3</td></tr> </table> <p>10. На якій стадії розгляду знаходиться Ваша справа?</p> <table border="1"> <tr><td>Розгляд справи ще не розпочато</td><td>1</td></tr> <tr><td>Справа знаходиться в процесі розгляду</td><td>2</td></tr> <tr><td>Розгляд справи завершено (винесено рішення)</td><td>3</td></tr> <tr><td>Інше (вказіть) _____</td><td>4</td></tr> </table>	Середня та неповна середня	1	Базова вища або професійно-технічна	2	Повна вища	3	Інше (вказіть) _____	4	Так	1	Ні	2	Особисто себе (є позивачем / відповідачем / свідком / потерпілим)	1	Іншу особу (є адвокатом, прокурором, юрист-консультантом)	2	Інше (вказіть) _____	3	Це мій перший судовий процес	1	2-5 разів	2	6 разів і більше	3	Розгляд справи ще не розпочато	1	Справа знаходиться в процесі розгляду	2	Розгляд справи завершено (винесено рішення)	3	Інше (вказіть) _____	4
18-25 років	1																																																																						
26-39 років	2																																																																						
40-59 років	3																																																																						
60 років і старші	4																																																																						
Чоловіча	1																																																																						
Жіноча	2																																																																						
В населеному пункті, де розташований цей суд	1																																																																						
В іншому населеному пункті	2																																																																						
Бідним	1																																																																						
Нижче середнього статку	2																																																																						
Середнього статку	3																																																																						
Зможним	4																																																																						
Багатим	5																																																																						
КН (код невідповіді)	9																																																																						
Цивільний процес	1																																																																						
Кримінальний процес	2																																																																						
Господарський процес	3																																																																						
Адміністративний процес	4																																																																						
Справа про адміністративні правопорушення	5																																																																						
Середня та неповна середня	1																																																																						
Базова вища або професійно-технічна	2																																																																						
Повна вища	3																																																																						
Інше (вказіть) _____	4																																																																						
Так	1																																																																						
Ні	2																																																																						
Особисто себе (є позивачем / відповідачем / свідком / потерпілим)	1																																																																						
Іншу особу (є адвокатом, прокурором, юрист-консультантом)	2																																																																						
Інше (вказіть) _____	3																																																																						
Це мій перший судовий процес	1																																																																						
2-5 разів	2																																																																						
6 разів і більше	3																																																																						
Розгляд справи ще не розпочато	1																																																																						
Справа знаходиться в процесі розгляду	2																																																																						
Розгляд справи завершено (винесено рішення)	3																																																																						
Інше (вказіть) _____	4																																																																						

11. Який рівень Вашої обізнаності з роботою судів і суддів в цілому?

Цілком обізнаний	Загалом обізнаний	Майже не обізнаний	Зовсім не обізнаний	КН
1	2	3	4	9

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

(1 – дуже погано, 5 – відмінно, 9 – КН):

1	2	3	4	5	9
---	---	---	---	---	---

БЛОК 2. Основна частина – оцінювання за вимірами якості

Будь ласка, надайте відповіді на наступні запитання, використовуючи 5-бальну шкалу (1 – цілком ні, 2 – скоріше ні, 3 – більш-менш (варіант: і так і ні), 4 – скоріше так, 5 – цілком так, 9 - КН).

⇒ **Інтерв'юєре! Запропонуйте респондентові Картку № 1**

Доступність суду

13.1	Чи легко Вам було знайти будівлю суду?	1	2	3	4	5	9
13.2	Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом? (Якщо Ви не користуєтеся громадським транспортом, дайте відповідь на наступне запитання)	1	2	3	4	5	9
13.3	Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду?	1	2	3	4	5	9
14	Чи зазнавали Ви певних перешкод з боку охорони у доступі до приміщень суду?	Так – 1, Ні – 2					9
15	Як Ви вважаєте, чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду?	1	2	3	4	5	9
16	Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію телефоном?	1	2	3	4	5	9
17	Чи дозволяв графік роботи канцелярії суду вчасно та безперешкодно вирішувати Ваші справи у суді (подати позов, ознайомитися з матеріалами, отримати рішення, ухвалу, вирок та ін.)?	1	2	3	4	5	9
18	Чи могли би Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) у разі необхідності? ¹	1	2	3	4	5	9

Зручність та комфортність перебування у суді

	<i>Чи є характерним для приміщень суду наступне:</i>						
19	- достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання?	1	2	3	4	5	9
20	- вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)?	1	2	3	4	5	9
21	- чистота та прибраність приміщень?	1	2	3	4	5	9
22	- достатність освітлення?	1	2	3	4	5	9

Повнота та ясність інформації

23	Чи зручно у суді розташовані інформаційні стенди (дошки оголошень)?	1	2	3	4	5	9
	<i>Наскільки задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо:</i>						
24	- розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень	1	2	3	4	5	9
25	- правил допуску в суд та перебування в ньому	1	2	3	4	5	9
26	- справ, що призначені до розгляду	1	2	3	4	5	9
27	- зразків документів (заяв, клопотань, тощо)	1	2	3	4	5	9
28	- порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів	1	2	3	4	5	9
29	Чи користувалися Ви сторінкою суду в мережі Інтернет ?	Так – 1, Ні – 2 → № 31					
30	Чи знайшли Ви на сторінці суду потрібну для Вас інформацію?	1	2	3	4	5	9

¹ Інтерв'юєре! Якщо респондент не має потреби користуватися послугами адвоката, відмітьте відповідь «9» – «КН»!

Сприйняття роботи працівників апарату суду

31	Чи працівники суду працювали старанно та не припускалися помилок, які призводили б до перероблення документів і порушення строків?	1	2	3	4	5	9
	<i>Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами такі риси:</i>						
32	- доброзичливість, повага, бажання допомогти	1	2	3	4	5	9
33	- однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу	1	2	3	4	5	9
34	- професіоналізм, знання своєї справи	1	2	3	4	5	9

Респонденти, які у запитанні № 10 відповіли «1» → на запитання №53!

Дотримання термінів судового розгляду

35	Чи вчасно (відповідно до графіку) розпочалося останнє засідання по Вашій справі?	1	2	3	4	5	9
36	Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання?	1	2	3	4	5	9
37	Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи?	1	2	3	4	5	9
38	Чи вважаєте Ви обґрунтованими затримки / перенесення слухань у розгляді Вашої справи?	1	2	3	4	5	9

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)	1	2	3	4	5	9
40	- коректність, доброзичливість, ввічливість	1	2	3	4	5	9
41	- належна підготовка до справи та знання справи	1	2	3	4	5	9
42	- надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію	1	2	3	4	5	9
43	- дотримання процедури розгляду	1	2	3	4	5	9

Респонденти, які у запитанні № 10 відповіли «2» або «4» → на запитання №53!

Судове рішення (якщо розгляд справи завершено)

		Так	Ні	КН
44	Чи рішення по Вашій справі було на Вашу користь?	1	2	9
45	Чи плануєте Ви оскаржувати рішення по Вашій справі?	1	2	9
46	Чи отримали Ви повний текст рішення по Вашій справі?	1	2	9
<i>Інтерв'юєре! Респонденти, які на запитання № 46 відповіли «2» або «9» → на запитання № 50!</i>				
47	Чи вчасно Ви отримали повний текст рішення по Вашій справі?	1	2	9

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

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

48	Чи було рішення викладено легкою, доступною для розуміння мовою?	1	2	3	4	5	9
49	На Вашу думку, чи було рішення по Вашій справі добре обґрунтованим?	1	2	3	4	5	9

	<i>Вкажіть загальну кількість:</i>	Кількість	КН
50	- судових засідань, що відбулися по Вашій справі	_____	-1
51	- судових засідань, що не відбулися через неналежну організацію роботи суду	_____	-1
52	- візитів до суду, що не були пов'язані з участю в судових засіданнях	_____	-1

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 шість вимірів якості. 1 – найбільш важливий вимір якості (слід покращувати в першу чергу), 6- найменш важливий вимір якості.

⇒ *Інтерв'юєре! Запропонуйте респондентові Картку № 2*

Вимір якості	Ранг
Доступність суду	
Зручність та комфортність перебування у суді	
Повнота та ясність інформації	
Дотримання термінів судового розгляду	
Якість роботи працівників апарату суду	
Якість роботи судді	

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

9

55. Як Ви вважаєте, чи достатньо у працівників суду матеріально-технічних ресурсів для ефективного виконання своїх обов'язків?

Так	Ні	КН
1	2	9

56. Скажіть будь ласка, якими є Ваші враження від візиту до суду сьогодні порівняно з Вашими очікуваннями?

Кращі, ніж очікував	1
Гірші, ніж очікував	2
Відповідають очікуванням	3
КН	9

57. Якщо Ви були в цьому суді раніше, на Ваш погляд, чи змінилася якість роботи суду з того часу?

⇒ *Інтерв'юєре! Якщо респондент в цьому суді вперше, відмітьте відповідь «9» – «КН»!*

Покращилась значно	5
Покращилась несуттєво	4
Залишилась без змін	3
Дещо погіршилася	2
Значно погіршилася	1
Важко сказати	0
КН	9

ДЯКУЄМО ЗА УЧАСТЬ В ОПИТУВАННІ!

Час закінчення інтерв'ю:

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
ГОД.		ХВ.	

Підпис інтерв'юєра _____

Узагальнені показники рівня якості роботи 20 судів Тернопільської області

У 20 судах Тернопільської області у період з 1 листопада 2015 року по 15 січня 2016 року опитано 2442 відвідувача (1161 жінку і 1281 чоловіка). Серед них найбільш представлені респонденти з повною вищою освітою (50,2%), з яких 56,3% мають вищу юридичну освіту. Менша кількість опитаних (25,6%) володіє середньою та неповною середньою освітою, а найменше з-поміж осіб, які погодились взяти участь в опитуванні, із базовою вищою освітою (24,2%). Прикметно, що 1132 опитаних осіб (46,4%) проживають безпосередньо у місті, де розташований той чи інший суд, а 1310 осіб (53,6%) є приїжджими з інших населених пунктів.

За віковим критерієм відвідувачі судів розподілені наступним чином: 41,3% - люди 26-39 років; 36,0% - особи 40-59 років; 11,5% - молодь віком 18-25 років; 11,2% - пенсіонери (60 років і старші). При цьому за рівнем заможності 73,4% опитаних вважають себе середнього статку, 18,5% - нижче середнього статку, 6,7% - бідними, 1,3% - заможними, і лише 0,1% - багатими.

Абсолютна більшість респондентів (73,2%) представляють в судах особисто себе, а решта - інтереси інших осіб. Для найбільшої частини опитаних (37,8%) - це перший судовий процес, 6 разів і більше у судовому процесі брали участь 31,8% осіб, а найменша частина відвідувачів (30,3%) були учасниками судового процесу 2-5 разів. Тому значна частина опитаних (66,4%) вважають себе зовсім або майже не обізнаними з роботою суду, ще 23,7% - загалом обізнані, і лишень 9,8% цілком обізнані з роботою судів і суддів.

Переважна кількість відвідувачів (52,5%) - учасники цивільного процесу, ще 17,6% - учасники кримінального процесу, 16,1% - адміністративного процесу, решта становлять справи господарського процесу (11,9%) та адміністративних правопорушень (2,0%). В абсолютній більшості респондентів (56,8%) справа знаходиться в процесі розгляду, у 33,2% опитаних розгляд справи ще не розпочато, і для 10,0% розгляд справи завершено (винесено рішення).

Констатуємо, що переважна більшість від усіх респондентів в цілому оцінили якість роботи судів Тернопільської області на «добре» (47,9%) або «відмінно» (32,2%). Ще 14,1% відвідувачів вважають роботу судів посередньою, і лише 2,5% визнають роботу судів області «скоріше поганою» та «дуже поганою» (3,2%). Відтак за 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи судів Тернопільської області становить 4,03 бали.

Таблиця

Основні описові статистики загальної оцінки рівня якості роботи 20 судів Тернопільської області

Назва виміру	Запитання опитувальника	Середній бал	
		за запитанням	за виміром
Доступність суду	Чи легко Вам було знайти будівлю суду?	4,47	3,98
	Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом?	3,99	
	Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду?	3,70	
	Чи зазнавали Ви певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони?	4,95	
	Як ви вважаєте, чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду?	2,85	
	Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію телефоном?	4,25	
	Чи дозволяв графік роботи канцелярії суду вчасно та безперешкодно вирішувати Ваші справи у суді (подати позов, ознайомитися з матеріалами, отримати рішення, ухвалу, вирок та ін.)?	4,34	
	Чи могли би Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката (юрист-консультанта) у разі необхідності?	3,27	

Назва виміру	Запитання опитувальника	Середній бал	
		за запитанням	за виміром
Зручність та комфортність перебування у суді	Чи достатньо в приміщенні суду зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання?	4,12	4,27
	Чи є в приміщенні суду вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)?	4,30	
	Чи чисто та прибрано в приміщеннях суду?	4,42	
	Чи достатньо освітлення в приміщеннях суду?	4,25	
Повнота та ясність інформації	Чи зручно розташовані інформаційні стенди (дошки об'яв)?	4,17	4,24
	Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень?	4,14	
	Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо правил допуску в суд та перебування в ньому?	4,24	
	Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо справ, що призначені до розгляду?	4,24	
	Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо зразків документів (заяв, клопотань, тощо)?	4,17	
	Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів?	4,13	
	Якщо ви користувалися веб-сторінкою, чи знайшли на ній потрібну для Вас інформацію?	4,60	
Сприйняття роботи працівників апарату суду	Чи працівники суду працювали старанно та не припускалися помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків?	4,20	4,33
	Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами доброзичливість, повагу, бажання допомогти?	4,39	
	Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу?	4,30	
	Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами професіоналізм, знання своєї справи?	4,43	
Дотримання термінів судового розгляду	Чи вчасно (відповідно до графіку) розпочалося останнє засідання по Вашій справі?	3,82	4,08
	Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання?	4,12	
	Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи?	4,40	
	Чи Ви вважаєте обґрунтованими затримки/перенесення слухання у розгляді Вашої справи?	3,99	
Сприйняття роботи судді	Як на Вашу думку, чи було характерним для судді, що розглядав Вашу справу (одноособово чи як голова колегії суддів), виявлення неупередженості та незалежності?	4,25	4,42
	Як на Вашу думку, чи було характерним для судді, що розглядав Вашу справу (одноособово чи як голова колегії суддів), виявлення коректності, доброзичливості, ввічливості?	4,42	
	Як на Вашу думку, чи було характерним для судді, що розглядав Вашу справу (одноособово чи як голова колегії суддів), виявлення належної підготовки до справи та знання справи?	4,42	
	Як на Вашу думку, чи було характерним для судді, що розглядав Вашу справу (одноособово чи як голова колегії суддів), надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію?	4,49	
	Як на Вашу думку, чи було характерним для судді, що розглядав Вашу справу (одноособово чи як голова колегії суддів), дотримання процедури розгляду?	4,51	

ПРОЕКТ «СПРАВЕДЛИВЕ ПРАВОСУДДЯ»

Проект Агентства США з міжнародного розвитку (USAID) «Справедливе правосуддя» працює в Україні з жовтня 2011 року на підтримку судової реформи. Мета проекту – сприяти утвердженню верховенства права в Україні через зміцнення суддівської незалежності, підвищення рівня прозорості та підзвітності судової системи, підвищення рівня обізнаності громадян із діяльністю судової влади задля зростання довіри суспільства до неї. Діяльність проекту ґрунтується на досягненнях попереднього Проекту USAID «Україна: верховенство права», який реалізовувався з 2006 по вересень 2011 року в рамках Угоди про співробітництво між Урядом України та Урядом Сполучених Штатів. У вересні 2013 року Проект USAID «Справедливе правосуддя» було продовжено на три роки (з 1 жовтня 2013 року по 30 вересня 2016 року). У грудні 2014 року USAID розширило обсяг діяльності проекту, додавши низку завдань, пов'язаних із впровадженням Законів України «Про очищення влади» та «Про відновлення довіри до судової влади».

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

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

Завданнями проекту є сприяння:

- гармонізації національної нормативно-правової бази по впровадженню судової реформи з європейськими та міжнародними стандартами у сфері підзвітності та незалежності судової влади;
- проведенню конституційної реформи;
- підвищенню рівня прозорості та підзвітності в діяльності ключових судових установ;
- вдосконаленню професіоналізму та ефективності в діяльності судової системи України;
- модернізації юридичної освіти;
- посиленню ролі громадських організацій у здійсненні моніторингу та підтримці судової реформи;
- запровадженню Законів «Про очищення влади» та «Про відновлення довіри до судової влади».

Проект активно співпрацює з Адміністрацією Президента України, Верховною Радою України, 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, Конституційною комісією, Міністерством освіти і науки 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 функціонування судової системи України

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

Добір суддів, етика та дисциплінарна відповідальність суддів

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

Підвищення професіоналізму суддів та працівників апарату суду

- Експертна підтримка Національної школи суддів України в її інституційному становленні;
- Допомога Національній школі суддів України в розробці та впровадженні ключових навчальних програм як для аудиторного, так і дистанційного навчання для підвищення кваліфікації суддів і працівників апарату судів з питань професійної етики, написання судових рішень, верховенства права і прав людини, управління людськими ресурсами, комунікацій тощо;
- Налагодження процесу та формування програм для спеціальної підготовки кандидатів на посаду судді;
- Сприяння у формуванні корпусу викладачів з числа суддів та в підготовці й публікації навчальних матеріалів і посібників;
- Співпраця з галузевими міністерствами, українськими вузами та іншими донорами задля модернізації юридичної освіти.

Зміцнення інституційної спроможності установ судової влади

- Підтримка органів суддівського самоврядування в їх інституційному становленні;
- Експертна допомога Раді суддів України та Державній судовій адміністрації України у розробці та практичному застосуванні системи показників для оцінки діяльності суду;
- Підтримка процесу реалізації довгострокового стратегічного плану розвитку судової системи;
- Сприяння вдосконаленню судового адміністрування;
- Сприяння в реалізації комунікаційної політики органами судової влади;
- Експертна допомога у виробленні та просуванні законодавчих змін щодо необхідності приведення бюджетного процесу судової влади у відповідність із принципами розподілу влад та незалежності судової гілки влади;
- Експертна та фінансова підтримка автоматизації робочих процесів в установах судової влади України.

Сприяння партнерам у втіленні на практиці Закону «Про очищення влади»

- Вдосконалення положень Закону «Про очищення влади» та відповідного законодавчого поля;
- Зміцнення інституційної спроможності відповідальних за проведення люстрації установ в процесі перевірки державних службовців та суддів, покращення процедур люстрації та перевірки, вдосконалення формату функціонування Єдиного державного реєстру осіб, щодо яких застосовано положення Закону України «Про очищення влади»;
- Підвищення знань, удосконалення навичок та здібностей працівників відповідальних за проведення люстрації установ/органів в процесі перевірки державних службовців та суддів, що дозволить їм більш професійно та неупереджено здійснювати свою діяльність;
- Сприяння у підвищенні рівня поінформованості громадян про хід і стан процесу очищення влади;
- Залучення представників громадянського суспільства до моніторингу люстраційного процесу з метою формування довіри громадськості до нього.

Залучення громадянського суспільства до процесу реформування судової системи

- Заохочення та підтримка інститутів громадянського суспільства у налагодженні діалогу з питань судової реформи з Урядом та Парламентом;
- Заохочення представників громадянського суспільства до діяльності в програмах громадянської освіти по просуванню новел та здобутків судової реформи;
- Підтримка участі неурядових організацій у проведенні незалежного моніторингу діяльності установ судової системи, якості й темпів впровадження судової реформи.

*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. Додаткові відомості про програми USAID можна отримати у Відділі інформації та зв'язків з громадськістю USAID за телефоном (044) 521-57-41, на Інтернет-сторінці <http://ukraine.usaid.gov> або у соціальній мережі Facebook <http://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

ГРОМАДСКА ОРГАНІЗАЦІЯ «ІНТЕЛЕКТУАЛЬНИЙ ШТАБ ГРОМАДЯНСЬКОГО СУСПІЛЬСТВА»

Організація утворена рішенням установчих зборів засновників Громадської організації «Інтелектуальний штаб громадянського суспільства» від 22 квітня 2014 року. За організаційно-правовою формою вона має статус юридичної особи (свідоцтво про реєстрацію громадського об'єднання як громадської організації чи громадської спілки № 1420484; ідентифікаційний код юридичної особи 39270833; номер запису в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців про проведення державної реєстрації 1646102000009392), котра є невідповідним товариством, основною метою якого не є одержання прибутку (внесена до Реєстру неприбуткових установ та організацій, рішення Тернопільської ОДПІ ГУ Міністерства доходів у Тернопільській області № 1419184 600186 від 05.08.2014 року).

Організація здійснює свою діяльність на принципах добровільності, самоврядності, вільного вибору території діяльності, рівності перед законом, відсутності майнового інтересу членів (учасників), прозорості, відкритості та публічності.

Мета діяльності – посилення інтелектуальної і передусім раціогуманістичної складової повсякденної життєдіяльності українського соціуму, що передбачає як вітакультурне утвердження громадянського суспільства, котре опонує до політикуму і чинної державної влади, так і повноцінне інституційне відновлення діяльності таких інтелектуальних сфер духовного виробництва, як наука, філософія, культура, освіта та мистецтво.

Ціль (основне завдання) діяльності полягає в науково-філософській розробці і вчинковому утвердженні в масовій свідомості громадян України нової національної ідеології – *ідеології українотворення*, яка базується на принципах інтелектуальності, патріотизму, персоналізму, креативності, толерантності, відповідальності та зосереджується на актуалізації позитивних ментальних і психокультурних ресурсів українськості й дає змогу глибоко рефлексувати близькі та віддалені перспективи розвитку поліетнічного суспільства і держави та водночас сприяє діяльному змістовленню й вчинковому утвердженню у соціумі *соціальної толерантності*, істотно розширюючи поле конструктивного діяння індивідуальних, групових і масових носіїв національної свідомості і самосвідомості.

Похідні завдання:

1) брати участь у порядку, визначеному законодавством, у розробленні проектів нормативно-правових актів, що видаються органами державної влади, органами влади Автономної Республіки Крим, органами місцевого самоврядування і стосуються сфери діяльності громадського об'єднання та важливих питань державного і суспільного життя;

2) брати участь у процесі формування і реалізації державної політики, вирішення питань місцевого значення, зокрема, шляхом проведення консультацій та утворення консультативних, дорадчих й інших допоміжних органів при органах державної влади, органах місцевого самоврядування, в роботі яких беруть участь представники громадських об'єднань;

3) звертатися у порядку, визначеному законом, до органів державної влади, органів влади АР Крим, органів місцевого самоврядування, їх посадових і службових осіб з пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями), скаргами, а також організувати та проводити мирні зібрання для захисту прав і свобод, задоволення суспільних, зокрема економічних, соціальних, культурних, екологічних, та інших інтересів громадян України;

4) сприяти згуртуванню і нарощенню інтелектуального потенціалу наукової еліти України, розвитку її наукових шкіл та зростанню суспільного престижу їх фундаторів, лідерів і наступників;

5) сприяти відновленню сфери соціогуманітарної науки як повноцінного соціального інституту, котрий забезпечує надважливий сегмент духовного виробництва суспільства;

6) протидіяти усіма законними способами надмірному бюрократичному впливу державного апарату від офіційної науки на творчу діяльність учених і наукових груп та колективів (наукових шкіл);

7) делегувати від імені громадянського суспільства його кращих представників до органів верховної та регіональної державної влади;

8) регулярно здійснювати соціально і культурно значущі *учинки громадянськості*, що сприяють конструктивному суспільствотворенню на теренах України як повноцінного члена європейської спільноти.

Основні напрями діяльності:

- *аналітико-ситуаційна робота*: задіяння представників інтелектуальної еліти нації до вивчення стану, тенденцій, ризиків і перспектив розвитку сучасного українського соціуму, до фахового проведення моніторингу змін у співвідношенні громадянського суспільства, політикуму і державної влади;

- *ідеологічно-мотиваційна робота*: розробка і впровадження у суспільне повсякдення ідеології українотворення, суть якої полягає у переорієнтації життєдіяльності громадян із переважання індивідуальних матеріальних інтересів на пріоритет націєтворчих, ментально і духовно зорієнтованих завдань, а відтак усебічне сприяння утвердженню в масовій свідомості ідеї українотворення, котра б знаходила конкретний формовияв у діяльному і вчинковому повсякденні народів, які проживають на українській землі;

- *громадянсько-вчинкова робота*: започаткування і практичне впровадження нових та інноваційно зорієнтованих *соціальних проектів*, спрямованих на сталий поступальний розвиток національних науки, культури, освіти і соціогуманітарної сфери суспільства у цілому, а також інтелектуальне, організаційне і засобове забезпечення новаторських гуманітарних програм, які нарощують українотворчий потенціал громадянського суспільства та його інститутів;

- *критично-рефлексивна робота*: осмислення й переосмислення як здобутків, так і прорахунків, як благодатних перспектив, так і ризиків у розвитку, національного політикуму і державної влади й загалом у побудові України як суспільства демократичного, правового, соціального суспільства – гідного членства у Європейському Союзі.

Голова ГО «Інтелектуальний штаб громадянського суспільства: доктор психологічних наук, професор, завідувач кафедри психології та соціальної роботи Тернопільського національного економічного університету, голова Тернопільського регіонального відділення Соціологічної асоціації України, головний редактор журналу «Психологія і суспільство» Фурман Анатолій Васильович.

Проекти, які провадилися за рахунок фінансування донорських організацій:

3 травня по листопад 2012 року представники ГО «ІШГС» були розробниками низки дослідницьких програм та підсумкових аналітичних звітів загальноукраїнських соціологічних досліджень (присвячених виборам до Верховної Ради України 28.10.2012 р.), що проводилися Всеукраїнською службою соціологічного моніторингу та ГО «Центр незалежних стратегічних досліджень» (Полтава-Київ-Тернопіль). Основна тематика досліджень:

- «Вплив передвиборчих технологій, діяльностей політичних партій і їх лідерів на зростання рейтингу майбутніх депутатів-мажоритарників»;
- «Фактори зміни рейтингу політичних партій та перших керівників держави, області й обласного центру»;
- «Особливості політичного самовизначення мешканців сіл і міст України щодо політичних партій та кандидатів у депутати на виборах до Верховної Ради 28 жовтня 2012 р.»;

- «Регіональні особливості факторів зростання рейтингу та забезпечення перемоги кандидатів на виборах до Верховної ради 28 жовтня 2012 р.»;
- «Рівень сформованості політичних симпатій населення напередодні виборів до Верховної ради України 28 жовтня 2012 р.»;
- «Рівень довіри виборців щодо чесності проведення та підрахунку голосів на виборах до Верховної Ради України 28 жовтня 2012 р.».

З січня 2013 по січень 2015 року на замовлення Міністерства освіти і науки України члени ГО «ІШГС» розробили дві держбюджетні науково-дослідні роботи (НДР):

- «Психолого-дидактичне проектування змісту та структури навчально-книжкових комплексів для студентів вищих навчальних закладів» (державний реєстраційний номер – 0111U000597). Завершена НДР подана в УкрІНТЕІ (державний обліковий номер 0213U001122);
- «Оргдіяльнісні ігри як інтегральна умова розвитку професійної креативності студентів в освітньому процесі сучасного ВНЗ» (держреєстраційний номер – 0112U007888, державний обліковий номер 0215U007082).

Впродовж 2013-2014 рр. розроблено та проведено на замовлення Громадської організації «Бізнес, закон і порядок» два соціологічних дослідження:

- «Політичне самовизначення тернополян напередодні парламентських виборів»;
- «Проблеми міста Тернополя та громадянська позиція його мешканців».

З 15.09.2015 по 15.04.2016 року члени ГО «ІШГС» стали розробниками і виконавцями грантового проекту «Соціальне партнерство між громадськістю та судами Тернопільської області». Грант реалізується за підтримки Агентства США з міжнародного розвитку (USAID) у межах проекту «Справедливе правосуддя» (договір № FAIR-STA-INC-62).

З 22.12.2015 по 01.02.2016 року члени ГО «ІШГС» організували та провели на замовлення Міністерства освіти і науки України низку фокус-групових дискусій на тему: «Реформування вищої освіти в Україні в оцінках учасників освітнього процесу». Фокус-групи проводилися серед представників чотирьох ВНЗ Західної України (окремо для студентів та професорсько-викладацьких складів університетів).

З 04.12.2015 по 23.12.2016 р. члени ГО «ІШГС» працювали (за сумісництвом) у ролі спеціалістів (психологів-інтерв'юерів ММРІ-2) ТОВ «OS Україна» в підсумковій комісії з професійного відбору кандидатів на посаду працівників патрульної поліції м. Тернополя (договір № 824/2015).

Також за 2014-2016 роки голова ГО «ІШГС» та його заступник прийняли участь у понад ста прямих ефірах інформаційно-пізнавальних передач центрального і місцевого телебачення Тернопільщини (ТТБ, TV-4) у ролі провідних експертів і представників своєї громадської організації, а також запрошувалися як офіційні опоненти на засідання Спеціалізованих вчених рад при захисті дисертацій.

Громадська організація «Інтелектуальний штаб громадянського суспільства»

Адреса офісу: 46027, Тернопільська область, м. Тернопіль, вул. Лучаківського, будинок 6 /93

Адреса електронної пошти: Giran@inbox.ru ; prfurman@yandex.ua

Сайт: <http://intelshtab2014.ucoz.ua/>

Гірняк Андрій Несторович

**ОЦІНКА РІВНЯ ЗАДОВОЛЕНOSTІ ГРОМАДЯН
ЯКІСТЮ ФУНКЦІОНУВАННЯ СУДІВ ТЕРНОПІЛЬСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

АНАЛІТИЧНИЙ ЗВІТ

Підписано до друку 05.04.2015 р.
Формат 60x84 ¹/₈. Гарнітура Arial.
Папір офсетний. Друк на дублюванні.
Умов. друк. арк. 6,7. Облік.-вид. арк. 7.1
Зам. № У250-25. Тираж 110 прим.

Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи
до Державного реєстру видавців ДК № 3467 від 23.04.2009 р.

Віддруковано у видавничо-поліграфічному
центрі ТНЕУ «Економічна думка»
46004 м. Тернопіль, вул. Львівська, 11
тел. (0352) 47-58-72
E-mail: edition@tneu.edu.ua