

## ВСТУП

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

Оцінювання якості дозволяє керівництву суду вирішувати наступні завдання:

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

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

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

Для отримання цілісного уявлення про стан справ у суді важливим стає використання методологій, які дозволяють визначати якість діяльності суду не лише на основі об'єктивної інформації (наприклад, судової статистики) але й через показники суб'єктивних оцінок судового розгляду особами, що є його безпосередніми учасниками. Методика карток громадського звітування є саме таким інструментом. Крім того, вона фактично є формою громадського контролю за якістю функціонування судової системи. Методика здійснення зовнішньої оцінки суду на основі карток громадянського звітування (КГЗ) була запропонована Проектом USAID «Україна: верховенство права» у 2008 році і апробована громадськими організаціями у співпраці з пілотними судами, починаючи з жовтня 2011 року Проект USAID «Справедливе правосуддя» продовжив підтримку застосування методології громадськими організаціями. В лютому 2015 року Проект USAID «Справедливе правосуддя» підтримав ініціативи семи громадських організацій провести опитування громадян щодо їх задоволеності якістю функціонування судів з використанням методології КГЗ в усіх судах, розташованих в семи областях України (Івано-Франківська, Львівська, Черкаська, Чернівецька, Харківська, Сумська та Одеська області), а у

вересні 2015 року Проект надав підтримку ще п'ятьом організаціям для проведення опитувань в судах Тернопільської, Херсонської, Волинської, Хмельницької та Чернігівської областей. Таким чином, на період 1 вересня 2015 року опитування було проведено або проводиться 20 громадськими організаціями у 322 судах 20 областей України.

Важливо зазначити, що 22 лютого 2013 року XI черговий з'їзд суддів України, найвищий орган суддівського самоврядування, схвалив Стратегічний план розвитку судової влади на 2013 – 2015 роки, 6.2. якого містить наступну рекомендацію: «Використовувати результати внутрішнього та зовнішнього оцінювання роботи суду для удосконалення функціонування суду та здійснення судових процедур» ([http://www.fair.org.ua/content/library/doc/Strategic Plan for Ukrainian Judiciary UKR.pdf](http://www.fair.org.ua/content/library/doc/Strategic%20Plan%20for%20Ukrainian%20Judiciary%20UKR.pdf)).

Крім того, 2 квітня 2015 року Рада суддів України 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>).

**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 несуперечливого уявлення про фактичні результати діяльності суду.

У даному дослідженні при оцінюванні рівня якості роботи суду застосовувався комплексний підхід, суть якого полягала в розкладанні поняття «якість» на такі шість основних вимірів:

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

Також методологією передбачено оцінювання якості судового рішення.

На підготовчому етапі дослідження було 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. До початку польових робіт було проведено навчання для волонтерів інтерв'юєрів з числа студентів юридичних факультетів та громадських активістів, загалом опитування проводили 97 осіб.

У березні – червні 2015 року групою спеціально підготовлених інтерв'юєрів здійснено опитування в середньому по 70 респондентів - відвідувачів адміністративних судів та судів загальної юрисдикції Харківської області, тобто загалом було опитано 3123 респонденти. Опитування проводилися безпосередньо в приміщеннях судів шляхом індивідуального особистого інтерв'ю. У судах, які розташовані в районах Харківської області, опитування проводилось спільно з судами – відповідальні особи у судах пропонували своїм відвідувачам анонімно заповнити анкети, відповідальні особи від Інституту прикладних гуманітарних досліджень здійснювали моніторинг даного процесу.

У ході опитування інтерв'юерами іноді фіксувалися відмови від інтерв'ю. Серед головних причин: небажання висловлювати незнайомцю-інтерв'юеру свою думку; через те, що респондент не був відвідувачем суду; раніше цих респондентів уже опитували; відсутність часу на інтерв'ю; побоювання впливу результатів інтерв'ю на проходження судової справи. Разом із тим, більшість респондентів поставилися до опитування толерантно, з великим інтересом і відповідальністю.

Звіт містить результати дослідження громадського сприйняття роботи судів Харківської області, яке було проведене громадською організацією «Інститут прикладних гуманітарних досліджень» у лютому – вересні 2015 р.

## 1.32. ЛЮБОТИНСЬКИЙ МІСЬКИЙ СУД ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Люботинський міський суд Харківської області розташований в двох приміщеннях (корпус А – загальна площа будівлі 255,4 кв. м. та корпус Б – загальна площа будівлі 213,2 кв. м.). Суд містить 5 залів судових засідань. Станом на 01 липня 2015 року штат суду складала 3 судді та 14 працівників апарату суду. Кількість справ, що перебувала в цей момент на розгляді - 111 справ.

Більшість опитаних - чоловіки (52,1%). Найбільш представлені респонденти з вищою освітою (45,2%), з яких 17,8% мають вищу юридичну освіту.

83,6% респондентів представляють в суді особисто себе, 15,1% - інтереси інших осіб. Для 63,0% опитаних - це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками процесу – 21,9% респондентів, 15,1% - брали участь у судовому процесі 6 разів і більше. Переважна частка відвідувачів (73,3%) - учасники цивільного процесу, 11,7% - учасники кримінального процесу, 6,1% - учасники адміністративного процесу, 8,9% - учасники справ про адміністративні правопорушення. У 12,3% респондентів розгляд справи ще не розпочато, у 28,8% - справа знаходиться на стадії розгляду, у 58,9% - розгляд справи завершено.

Лише 20,5% опитаних є цілком обізнаними з роботою суду, ще 42,5% - загалом обізнані, 28,8% - майже не обізнані і 8,2% - зовсім нічого не знають про роботу суду та суддів.

Переважна більшість респондентів (94,2%) в цілому оцінили якість роботи Люботинського міського суду Харківської області на «добре» або «відмінно», 5,8% - на «задовільно». За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,3 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл.1.32.

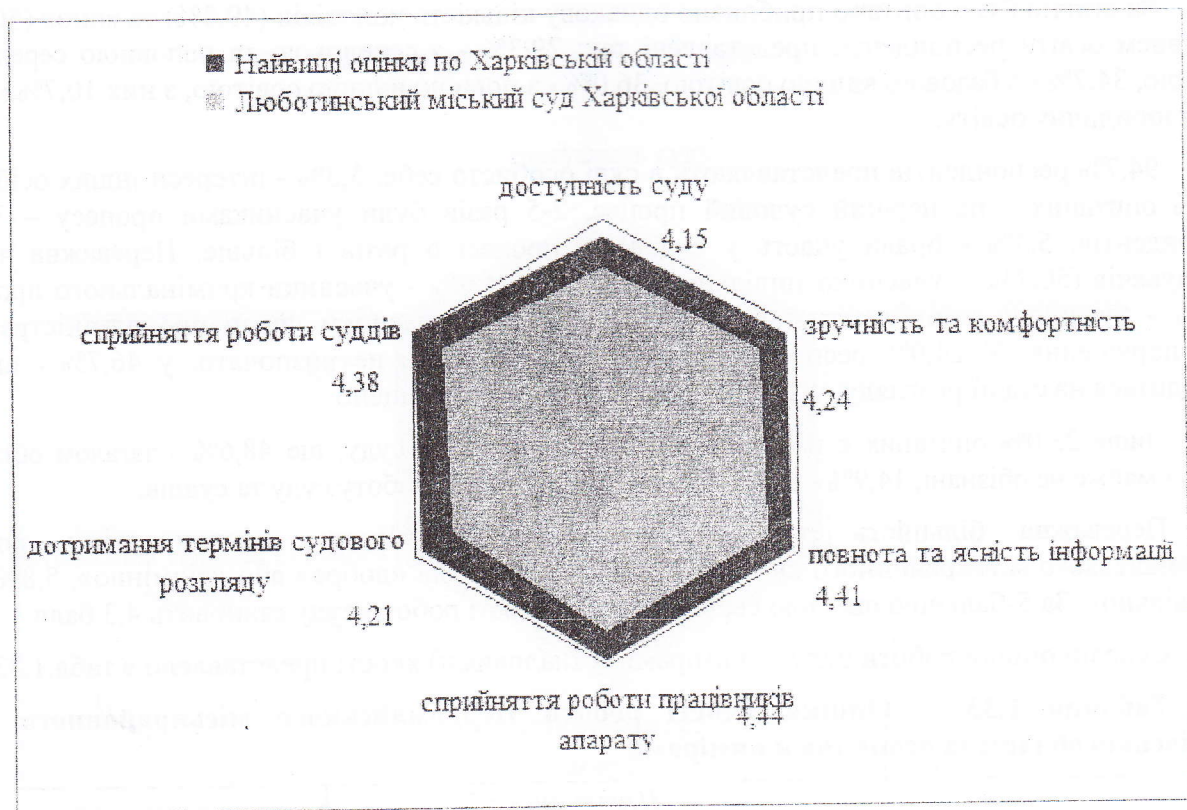
Таблиця 1.32. – Оцінки якості роботи Люботинського міського суду Харківської області за основними вимірами

<i>Виміри якості</i>	<i>Люботинський міський суд Харківської області</i>	<i>Найвищі оцінки по Харківській області</i>
Доступність суду	4,15	4,67
Зручність та комфортність	4,24	4,78
Повнота та ясність інформації	4,41	4,88
Сприйняття роботи працівників апарату	4,44	4,92
Дотримання термінів судового розгляду	4,21	4,83
Сприйняття роботи суддів	4,38	4,98

Таким чином, в Люботинському міському суді Харківської області найкраще забезпечуються показники сприйняття роботи працівників апарату суду – їх професіоналізм, старанність, доброзичливість, ввічливість, повага, бажання допомогти.

Найгірше в суді забезпечується показник доступності суду, що пов'язано, в основному, з: не зовсім вдалим розташуванням будівлі суду (середній бал – 4,2), незручністю діставатися до будівлі суду громадським транспортом (середній бал – 3,4), неспроможністю відвідувачів суду дозволити собі послуги адвоката в разі необхідності (середній бал – 3,5).

На рис. 1.32. проілюстровано, в яких напрямках має Люботинський міський суд Харківської області удосконалювати свою роботу, аби наблизити результати з оцінки якості до найвищих в області за основними вимірами.



**Рис.1.32. Якість роботи Люботинського міського суду Харківської області за основними вимірами**

*(середнє значення за 5-бальною шкалою)*

Серед зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Люботинського міського суду Харківської області, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на такі: можливо, проведення ремонту корпусу Б, в корпусі Б відремонтувати дах, у приміщенні суду зробити туалет.

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

- Залучити волонтерів (наприклад, представників НГО) до консультативної, інформаційної роботи з незахищеними верствами населення (людьми похилого віку, малозабезпеченими);
- Підвищити рівень поінформованості учасників судового процесу про діяльність суддів та суду шляхом залучення НГО до створення інформаційно-роздаткових матеріалів чи майстер-класів для всіх бажаючих;
- Клопотати перед ТУ ДСА в Харківській області про виділення коштів на ремонтні роботи приміщення суду.