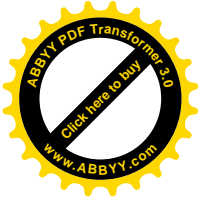
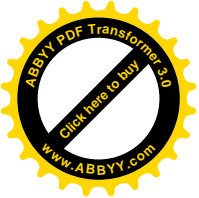


**ОЦІНКА РІВНЯ ЗАДОВОЛЕНOSTІ ГРОМАДЯН
ЩОДО ОКРЕМИХ АСПЕКТІВ ФУНКЦІОНУВАННЯ**

**БІЛОПІЛЬСЬКОГО РАЙОННОГО СУДУ
СУМСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

АНАЛІТИЧНИЙ ЗВІТ

2016 рік



ЗМІСТ

ВСТУП 3-4

РОЗДІЛ 1

ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО СУД 5

1.1. УЗАГАЛЬНЮЮЧІ ОЦІНКИ ЯКОСТІ РОБОТИ СУДУ 6

1.2. ОЧІКУВАННЯ ТА РЕАЛЬНІ ВРАЖЕННЯ ВІД ВІЗИТУ ДО СУДУ7-8

РОЗДІЛ 2

ОЦІНКА ЯКОСТІ ЗА ОКРЕМИМИ ВИМІРАМИ..... 9

2.1. ДОСТУПНІСТЬ СУДУ 10

2.2. ЗРУЧНІСТЬ ТА КОМФОРТНІСТЬ ПЕРЕБУВАННЯ В СУДІ..... 11

2.3. ПОВНОТА ТА ЯСНІСТЬ ІНФОРМАЦІЇ..... 12-13

2.4. ДОТРИМАННЯ ТЕРМІНІВ СУДОВОГО РОЗГЛЯДУ..... 14

2.5. СПРИЙНЯТТЯ РОБОТИ ПРАЦІВНИКІВ АПАРАТУ СУДУ.....15-16

2.6. СПРИЙНЯТТЯ РОБОТИ СУДДІ..... 17-18

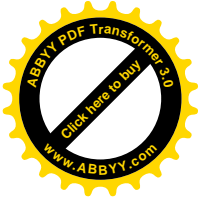
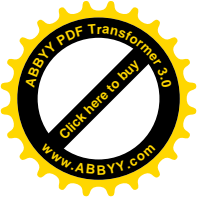
РОЗДІЛ 3

ПРОПОЗИЦІЇ РЕСПОРДЕНТІВ ЩОДО ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ РОБОТИ СУДУ

..... 19-20

ВИСНОВКИ..... 21-22

РЕКОМЕНДАЦІЇ..... 23-24



ВСТУП

Для забезпечення підвищення рівня довіри громадян до правосуддя, зростання авторитету судової влади в суспільстві, зміцнення незалежності судів і суддів та утвердження верховенства права надзвичайно важливо налагоджувати комунікаційні зв'язки судової влади та громадськості.

Запропонований звіт містить результати дослідження громадського сприйняття роботи Білопільського районного суду Сумської області, яке було проведене Робочою групою суду 25, 29 та 30 червня 2016 року за анкетною, складеною із застосуванням окремих модулів Системи оцінювання роботи суду (СОРС), затвердженою Радою суддів України № 28 від 02.04.2015 р. на основі методології карток громадянського звітування (надалі – «КГЗ»), що є інструментом зовнішньої оцінки якості роботи суду.

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).

Метою оцінювання роботи суду є вдосконалення організації його роботи, а саме підвищення продуктивності, ефективності та якості судових процедур.

Завдання оцінювання якості роботи суду дозволяє керівництву :

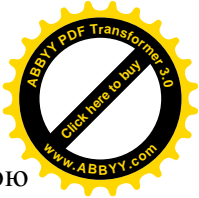
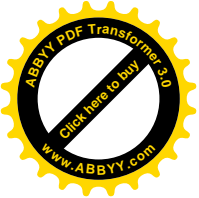
- * отримати інформацію про поточну ситуацію у суді за ключовими параметрами його діяльності;
- * обґрунтувати поточні та стратегічні завдання;
- * визначити пріоритети для змін;
- * відстежити інновації, оцінити їх результативність та ефективність;
- * оцінити відповідність конкретних параметрів роботи суду до існуючих стандартів та нормативів.

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

Виходячи з методології, яка була запропонована розробниками СОРС, якість роботи суду оцінюється з позиції відвідувача суду. Досліджуючи думку відвідувача, потрібно виходити 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 задоволеності роботою Білопільського районного суду Сумської області його відвідувачами, використовувалися такі критерії:

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



Організація опитування. На підготовчому етапі Сумською обласною громадською організацією Ліга соціальних працівників Сумщини «Професійна Ліга соціальних працівників Сумщини» за підтримки Проекту Агентства США з міжнародного розвитку «Справедливе правосуддя» було проведено круглі столи та фокус-групові дискусії з представниками судів Сумської області на тему «Методологія карток громадянського звітування: аналіз впровадження програм опитування та перспективи застосування», в якому взяла участь суддя – спікер Черкашина М.С., прес-секретар суду Шматенко С.С. прийняла участь у тренінгу на тему: «Організація та проведення опитувань громадян-учасників судових проваджень за методологією карток громадського звітування».

24 червня 2016 року наказом голови Білопільського районного суду створено Робочу групу в складі : судді-спікера Черкашиної М. С., консультанта суду з кадрової роботи Васюкової О.Г., секретаря судового засідання Ольховик А. М. та судового розпорядника Копченко В. Г. для проведення в приміщенні суду опитування громадян.

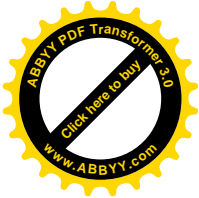
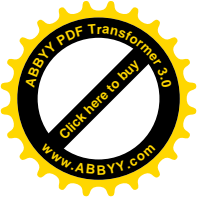
25, 29 та 30 червня 2016 року відповідальними працівниками Робочої групи суду Ольховик А. М. та Копченко В. Г. було опитано 57 респондентів - відвідувачів Білопільського районного суду. Опитування здійснювалось безпосередньо в приміщенні суду шляхом індивідуального особистого інтерв'ю за випадковою вибіркою. Всі бланки збору даних (анкети) були перевірені на повноту та якість заповнення.

11 липня 2016 року Робочою групою суду було проведено підсумкову фокус-групову дискусію щодо опрацювання результатів опитування та узагальнення відповідей.

12-19 липня 2016 року відповідальною особою Робочої групи суддею-спікером Черкашиною М. С. після статистичної обробки даних, підготовлено проект аналітичного звіту, з яким ознайомилися всі судді та працівники апарату суду.

Надалі, з метою поглиблення інтерпретації отриманих даних, безпосередньо за результатами опитування та підготовкою діагностичного звіту **потрібно** :

- затвердити проект аналітичного звіту (узагальнені результати) Зборами суддів та прийняти рішення щодо його оприлюднення повністю або частково;
- поширити результати опитування (проект аналітичного звіту) в в ЗМІ та розмістити на веб-сайті суду;
- провести обговорення узагальнених результатів опитування з працівниками апарату суду ;
- отримані в ході обговорення коментарі взяти до уваги при підготовці плану дій щодо вдосконалення роботи суду;
- на основі діагностичного звіту Робочій групі підготувати план дій щодо вдосконалення роботи суду, із яким ознайомити суддів та працівникам апарату суду;
- затвердити план дій щодо вдосконалення роботи суду Зборами суддів та ухвалити рішення щодо його виконання .



РОЗДІЛ 1.

ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО СУД

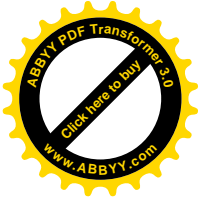
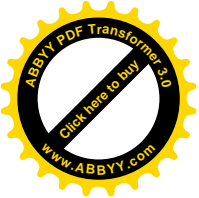
Білопільський районний суд Сумської області знаходиться у місті Білопільлі, по вулиці Шевченка, 17. Будівля суду має три поверхи загальною площею 1 298, 1 кв. м. Приміщення суду має задовільний стан, але наразі потребує косметичного ремонту. В суді обладнано 4 зали судових засідань, а в інших приміщеннях розташовані кабінети суддів, секретарів та помічники суддів, канцелярія суду, архіви, кабінети інших працівників апарату. Суд забезпечений технічними засобами, зокрема: комп'ютерами, принтерами, звукозаписуючими пристроями, факсом та копіювальними апаратами. Наявний в суді і доступ до мережі Інтернет, що забезпечує не лише ефективну роботу суду, а й сприяє наповненню архівної бази Єдиного реєстру судових рішень.

Білопільський районний суд Сумської області, має свій веб-сайт в мережі інтернет, за адресою - [http:// bl.su.court.gov.ua](http://bl.su.court.gov.ua), на якому розміщено актуальну інформацію про роботу суду (графік роботи суду та розгляду справ, порядок звернення до суду, банківські реквізити для сплати судового збору, копії позовних заяв, чинне законодавство України, аналітичні матеріали, публічну інформацію тощо).

Кількісний штат суддів та працівників апарату суду станом на **01.07.2016 року** фактично складає 5 суддів та 25 працівників апарату суду. Проте, дві судді у I півріччі 2016 року не здійснювали судочинства, що було обумовлено закінченням 5-ти річного строку їх повноважень і затримкою у процедурі призначенні на посаду безстроково.

В зв'язку із цим існує відмінність рівня статистичного навантаження від фактичного, який припадає на кожну із інших трьох суддів.

У першому півріччі 2016 року до Білопільського районного суду Сумської області надійшло до розгляду 1 224 справ. Перебувало у провадженні всього 1 323 справи. Так, статистично навантаження на одного суддю Білопільського районного суду Сумської області за I півріччя 2016 року складає 44,1 справи на місяць з яких : в порядку цивільного судочинства розглядається 19,4 справ; в порядку кримінального судочинства - 14,7 справ; в порядку адміністративного судочинства - 0,6 справ; в порядку розгляду справ про адміністративні правопорушення - 9,4 справ. Фактичне щомісячне навантаження на кожного суддю складає 24,4 справи в порядку кримінального судочинства; 32,3 справи, які розглядаються в порядку цивільного судочинства; 1 справа, яка розглядається в порядку адміністративного судочинства; 15,7 справ про адміністративні правопорушення.



1.1. УЗАГАЛЬНЮЮЧІ ОЦІНКИ ЯКОСТІ РОБОТИ СУДУ

Узагальнююча оцінка якості роботи суду проводилась на підставі аналізу та узагальнення відповідей респондентів на запитання : « Як Ви оцінюєте якість роботи суду вцілому?». При оцінці відповідей використовувалась 5-ти бальна шкала.

Результати опитування свідчать про те, що більшість респондентів – 75,5 % вважають якість роботи Білопільського районного суду Сумської області «відмінною», 19,3 % оцінюють якість роботи суду «добре», ще 3,5 % сприймають якість роботи суду «задовільною», у той час як 1,7 % респондентів оцінило якість роботи суду «незадовільно». Отже, більшість респондентів (94,8 %) у тій чи іншій мірі позитивно оцінюють якість роботи суду.

Аналіз відповідей респондентів залежно від їх процесуального статусу показує, що найбільш позитивно оцінили якість роботи суду вцілому відвідувачі, які на час опитування являлися учасниками судових засідань у певних справах – 52,6 %. Із них 40,3 % оцінили роботу суду на «відмінно», а інші 10,6 % поставили суду оцінку «добре», і лише 1,7 % із них незадовільно оцінили якість роботи суду вцілому.

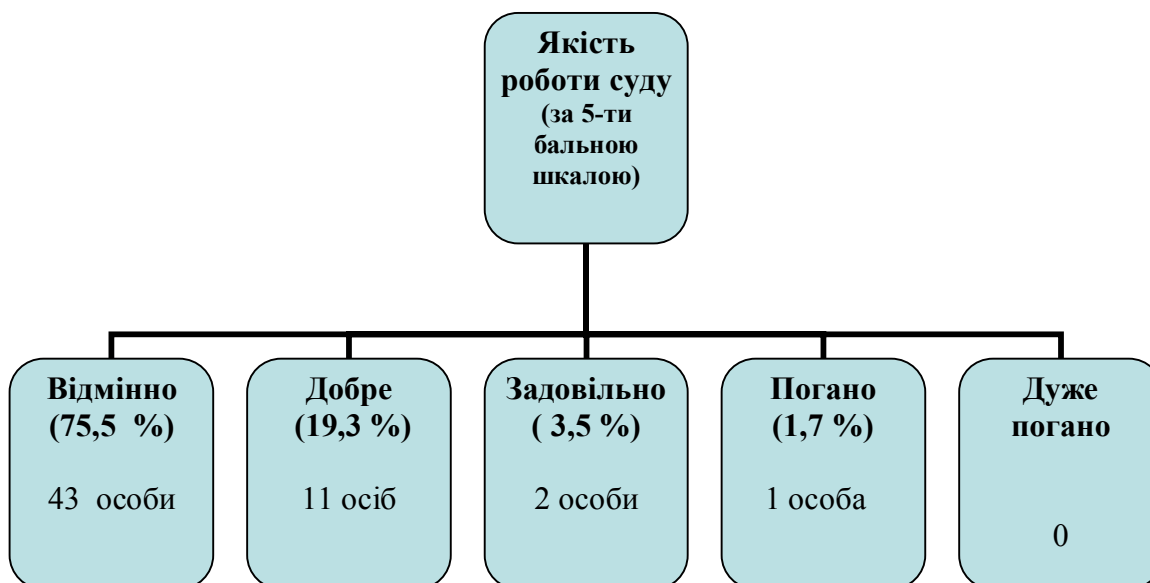
Інші 22,8 % респондентів звернулися до суду з приводу : отримання копій судових рішень, подачі до канцелярії суду різного виду документів, отримання від суду інформації, із яких : 17,6 % оцінили роботу суду на «відмінно», 1,7 % - «добре» та 3,5 % - «задовільно».

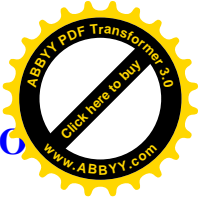
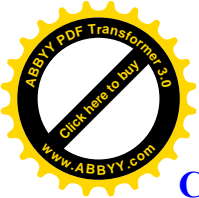
24,6 % громадян звернулися до суду з інших питань, із яких 17,6 % оцінили якість роботи суду «відмінно», а інші 7 % - «добре» .

Таким чином, більшість опитаних респондентів оцінює якість роботи Білопільського районного суду Сумської області за п'ятибальною шкалою на «відмінно». Дана оцінка не залежить від віку респондентів, їх процесуального статусу, наявності чи відсутності юридичної освіти, виду судового процесу, стадії на якій знаходиться справа та від ступеня обізнаності респондента з роботою суддів та суду вцілому. Але якщо враховувати той факт на чю користь було винесено рішення за результатами розгляду справи, то для більшості респондентів, які отримали рішення на свою користь суд працював «відмінно».

Отже, узагальнюючі показники дають змогу відстежити загальну тенденцію щодо рівня якості роботи суду та демонструють загальну оцінку роботи суду відносно конкретних вимірів.

Рис. 1 . Загальна якість роботи суду



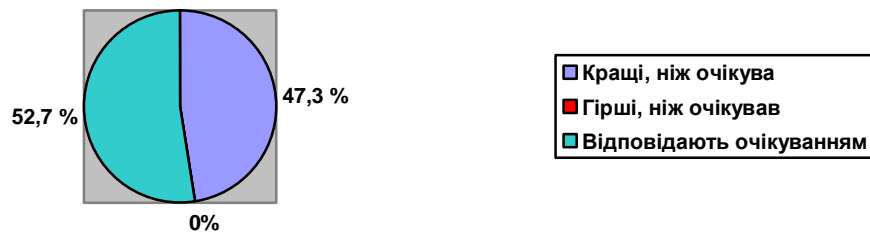


1.2. ОЧІКУВАННЯ ТА РЕАЛЬНІ ВРАЖЕННЯ ВІД ВІЗИТУ ДО СУДУ

Загальна оцінка якості роботи суду певним чином залежить від вражень та очікувань респондентів від візиту до суду. Так, аналіз відповідей на запитання «Яким є Ваші враження від візиту до суду сьогодні у порівнянні з Вашими очікуваннями?» дозволяє визначити, що 52,7 % вважають, що їх враження від візиту до суду відповідає очікуванням, а для 47,3 % враження від візиту до суду виявилися кращі, ніж вони очікували.

Тобто, із 57-ми респондентів 27 дали відповідь, що візит до суду для них виявився кращим, ніж вони очікували, а у 30-ти із них візит до суду відповідав їх очікуванням

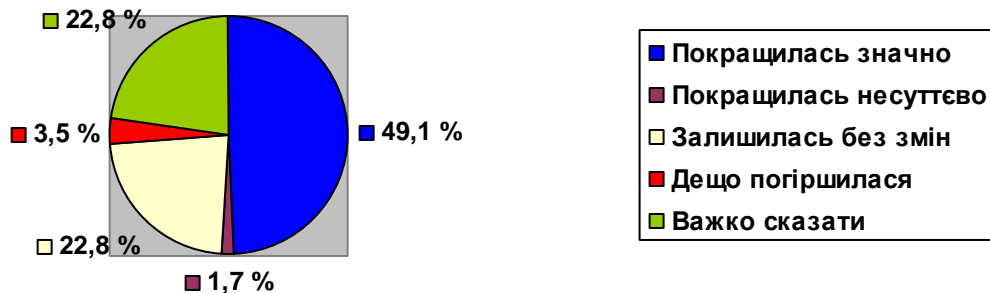
Рис. 2. Очікування від візиту до суду

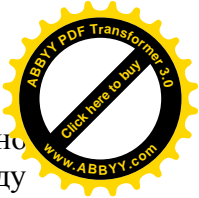
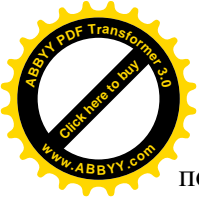


Респондентів, чиї враження виявилися гірші, ніж вони очікували, серед опитуваних громадян не знайшлося. На визначення очікувань респондентів від візиту до суду не вплинув вік респондентів, наявність освіти, процесуальний статус, який вони займали в судовому процесі.

Узагальнена оцінка якості роботи суду відображається в розрізі визначення того, чи змінилась на думку респондентів «якість роботи суду». Загалом, на запитання «Якщо Ви були в цьому суді раніше, то як, на Ваш погляд, змінилась якість роботи суду загалом?» поширеною серед респондентів була відповідь, що «якість суду значно покращилась» - 49,1%. Частка незадоволених змінами, що пройшли в суді незначна та складає 3,5%. На думку 22,8 % респондентів якість роботи суду «залишилась без змін», а для 1,7 % – «покращилась несуттєво». При цьому, 22,8 % опитаних не змогли відповісти на дане запитання.

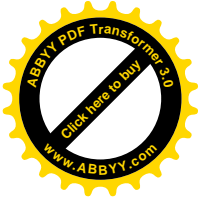
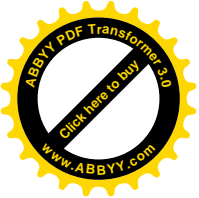
Рис. 3. Чи змінилась якість роботи суду загалом ?





Отже, для респондентів домінуючою є думка, що якість роботи суду значно покращилась. За результатами проведення фокус-групи з представниками суду встановлено, що загалом на формуванні думки опитаних щодо того, що їх враження від візиту до суду відповідають їхнім очікуванням певним чином впливає те, що приміщення суду є достатньо зручним та комфортним, є місця для очікування судового розгляду, ознайомлення із матеріалами справ, від працівників апарату суду можна отримати необхідну довідкову інформацію.

Таким чином, попри недостатній обсяг фінансування роботи Білопільського районного суду респонденти в цілому задоволені якістю судових послуг, а їх враження від візиту до суду для більшості опитаних відповідають їх очікуванням. Щодо наявності позитивних змін якості роботи суду в цілому, то респонденти також сходяться на думці, що якість роботи суду значно покращилась. При цьому, значна частина опитаних наголошує на тому, що якість роботи суду покращується, що пов'язано із розміщенням на інформаційних стендах в суді довідкової інформації, зразків процесуальних документів, використовуючи які, опитані можуть зекономити на послугах адвокатів.



2. ОЦІНКА ЯКОСТІ ЗА ОКРЕМИМИ ВИМІРАМИ

Узагальнююча оцінка якості роботи суду здійснювалась за шістьма вимірами:

- доступність суду;
- зручність та комфортність перебування у суді;
- повнота та ясність інформації;
- дотримання строків судового розгляду;
- сприйняття роботи працівників апарату суду;
- сприйняття роботи суддів.

2.1. ДОСТУПНІСТЬ СУДУ

На доступність суду певним чином позначається такий важливий критерій, як можливість людей з обмеженими можливостями безперешкодно потрапити до приміщення суду і скористатись судовими послугами. Більшість респондентів – 56 (98,2 %), погоджуються з тим, що подібна можливість існує для громадян з обмеженими можливостями, адже у суді при входу до будівлі наявний пандус для пересування осіб з обмеженими фізичними можливостями та встановлена кнопка виклику працівників суду, відповідальних за забезпечення доступу до правосуддя маломобільних груп населення. Позитивним моментом також є те, що на першому поверсі розміщений зал судових засідань, а тому будь-якій особі з обмеженими фізичними можливостями, яка потрапила до суду зручно при необхідності приймати участь в судовому засіданні. На відсутності належного доступу до суду для осіб з обмеженими можливостями наголосив лише 1 респондент (1,7 %).

52 особи (91,2 %), які телефонували до суду, отримали необхідну для них інформацію, негативну ж відповідь дав лише один респондент (1,7 %), а 4 особи (7 %) не змогли відповісти на дане питання.

Графік роботи канцелярії суду є впливовим фактором у визначенні доступності, оскільки обумовлює ту кількість часу, яку витрачає людина при зверненні до суду, а це в кінцевому випадку впливає на визначення відвідувачами якості роботи суду. Більшість респондентів – 53 особи (93%) в день відвідування суду мали можливість вирішити свої справи (подати позов, ознайомитися з матеріалами справи, отримати копії судових рішень та інше). Позитивним є той факт, що канцелярія суду приймає позовні заяви, видає копії документів, рішення та ухвали на протязі всього робочого дня, оскільки людина, яка звертається чи звернулась до суду може в зручний для неї час протягом доби вирішити свої справи в суді. Таким чином, зручність графіку роботи канцелярії покращує доступ людей до суду, не зважаючи на те, де саме проживає респондент чи відвідувач.

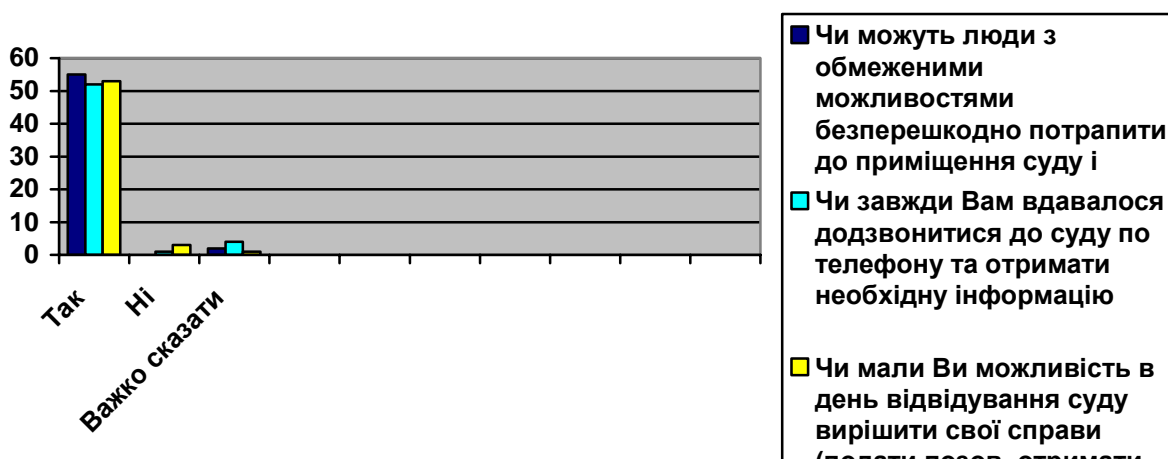
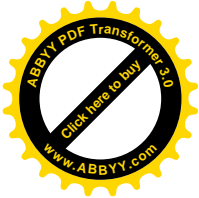
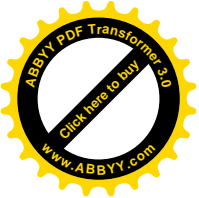


Рис. 4. Доступність суду



2. 2. ЗРУЧНІСТЬ ТА КОМФОРТНІСТЬ ПЕРЕБУВАННЯ У СУДІ

Важливим виміром, що характеризує якість роботи суду і впливає на її оцінку відвідувачами суду, є те, чи зручно та комфортно почуває себе респондент в приміщенні суду. Загалом комфортно у приміщенні Білопільського районного суду Сумської області почували себе майже всі опитані громадяни – 98, 2 %. Кількість тих, хто не почував себе комфортно у приміщенні суду незначна та складає 1,7 % . На рівень комфортності в приміщенні суду впливає перш за все наявність достатньої кількості зручних місць для очікування та оформлення документів. Більшість респондентів зазначає, що в суді достатньо відповідних місць для очікування, оформлення документів, ознайомлення з матеріалами справи та підготовки до слухання.

Таким чином, 56 респондентів на запитання «Чи достатньо зручних місць для очікування, оформлення документів та підготовки до засідання ? » відповіли позитивно, і лише одна особа дала негативну відповідь. На думку 94,7 % відвідувачів приміщення суду є достатньо освітленим, 3,5 % респондентів не вважають приміщення суду достатньо освітленим і 1,7 % не змогли відповісти на питання.

Визначення зручності та комфортності умов перебування в суді крім наявності необхідної кількості місць для очікування та оформлення документів передбачає необхідність дотримання чистоти в приміщенні суду. 56 респондентів вважають приміщення суду чистим та прибраним, оскільки як в приміщенні суду так і на подвір'ї біля будівлі суду дотримується чистота .

Отже, умови перебування в Білопільському районному суді Сумської області зручні та комфортні, наявний вільний доступ до побутових приміщень (туалетів), на чому наголосило більшість опитаних – 98,2 %. Вистачає зручних місць для очікування, оформлення документів та ознайомлення з матеріалами справи і це враховуючи той факт, що більшість опитаних це особи середнього та похилого віку, які безпосередньо потребують комфортних умов перебування в суді.

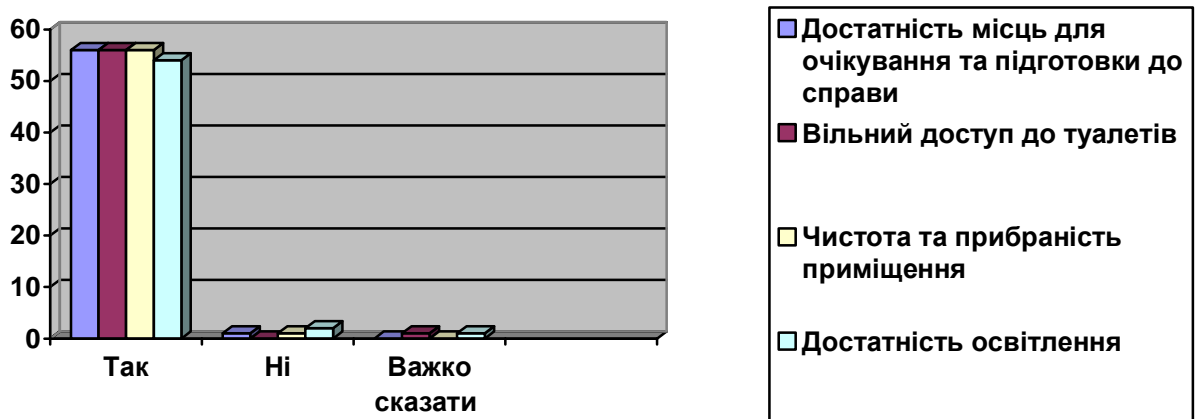
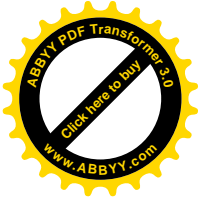
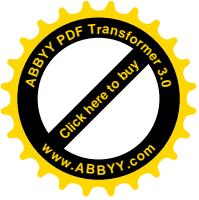


Рис. 5 Зручність та комфортність перебування у суді



2.3. ПОВНОТА ТА ЯСНІСТЬ ІНФОРМАЦІЇ

На оцінку якості роботи суду впливає і такий важливий чинник, як наявність інформації про організацію роботи та структуру суду, графіки розгляду справ, вимоги щодо наявності зразків процесуальних документів, інформації із зазначенням розташування судових приміщень тощо. Особливо цей вимір важливий для осіб без юридичної освіти та досвіду участі в судовому процесі.

Загалом результати опитування показали, що в Білопільському районному суді Сумської області респонденти отримують повну, доступну та зрозумілу інформацію. Про це свідчать наступні відповіді.

Так, 91,2 % опитаних на запитання «Чи зручно розташовані інформаційні стенди (дошки об'яв) ?» відповіли «так», оскільки інформаційні стенди розташовані зручно для респондентів, які належать до різних вікових груп незалежно від рівня освіти, процесуального статусу та кількості судових засідань в яких опитувані приймали участь.

Інші 5,2 % відповіли негативно, а 3,5 % не відповіли на питання.

Влаштував наявний в суді обсяг довідкової інформації щодо розташування приміщень в суді всіх респондентів незалежно від їх процесуального статусу, кількості судових процесів в яких вони приймали участь, що є безумовно позитивно, адже чим частіше особа буває в суді тим краще вона орієнтується специфіці роботи суду.

Необхідною складовою повноти інформації, яка розташована в суді є наявність та можливість ознайомитись із інформацією щодо правил пропуску та перебування в суді. Так, необхідна інформація розміщується при вході в приміщення суду, щоб особа знала, які умови ставляться для того щоб потрапити до суду та перебувати у ньому.

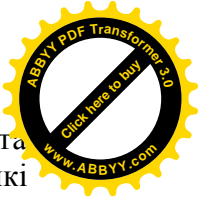
Необхідною складовою ефективності роботи суду, забезпечення відвідувачів суду повною та доступною інформацією є розміщення на інформаційному стенді в суді інформації щодо справ, які призначені до розгляду. Наявність в суді необхідного обсягу зразків процесуальних документів сприяє не лише покращенню доступності громадян до суду, але й допомагає зекономити кошти на послугах адвоката. Із врахуванням таких потреб на інформаційному стенді в Білопільському районному суді розміщена достатня кількість зразків процесуальних документів. На підтвердження чого, 57 громадян (100 %) опитаних відмітили, що їх цілком задовольняє наявна в суді інформація щодо зразків документів (заяв, клопотань тощо). Наявність достатньої кількості зразків процесуальних документів відмітили респонденти всіх вікових категорій, а отже зручне їх розташування дозволяє навіть особам похилого віку із поганим зором скласти їх. Вистачає в суді інформації щодо зразків та клопотань на думку респондентів незалежно від їхнього рівня освіти, процесуального статусу, що є безумовно позитивним, оскільки подібні документи складають у переважній більшості юристи та адвокати за грошові кошти.

На високому рівні – 98 % в Білопільському районному суді знаходиться інформування населення щодо справ, які призначені до розгляду та інформація щодо порядку сплати судових зборів, їх розмірів та реквізитів для їх сплати. 86 % респондентів на запитання «чи достатньою є інформація щодо порядку сплати судових зборів, їх розмірів та реквізитів для їх сплати?» відповіли «так», лише 3,5 % відповіли негативно.

Наявність необхідного обсягу інформації щодо правил перебування, зразків процесуальних документів, інформації щодо порядку сплати та розміру судового збору сприяє доступності правосуддя та ефективного захисту інтересів громадян в суді, оскільки доступу до довідкової інформації, що розміщена в мережі Інтернет, щодо роботи суду має лише половина респондентів (47,3%).

Більшість опитаних, а це – 52,7 % респондентів не користувалися веб-сайтом суду в мережі Інтернет. Проте, всі опитані, хто за потребою використовував необхідну інформацію, розміщену на електронній сторінці суду, залишилися цілком задоволені.

Таким чином, відвідувачі на високому рівні оцінюють якість роботи суду з точки зору повноти, доступності та ясності інформації, що розміщена в Білопільському районному суді. Дана інформація зручно розташована, а тому з нею може ознайомитись кожна особа



незалежно від віку, стану здоров'я та рівня освіти. Інформація щодо правил пропуску та перебування в суді, перелік зразків процесуальних документів, інформація щодо справ, які призначені до розгляду, інформація щодо порядку сплати судових витрат щодо реквізитів та розмірів платежів є доступною та вичерпною, а це сприяє не лише економії зайво витрачених грошей, але й часу.

Рис. 6 . Чи зручно у суді розташовані інформаційні стенди (дошки об'яв) ?

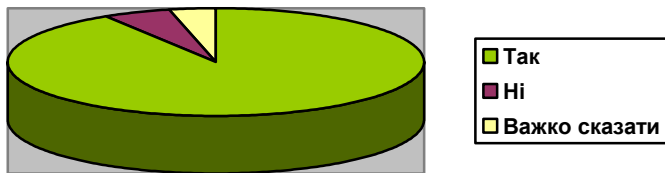


Рис. 7. Чи повною мірою задовольняє Вас наявна інформація щодо ? :

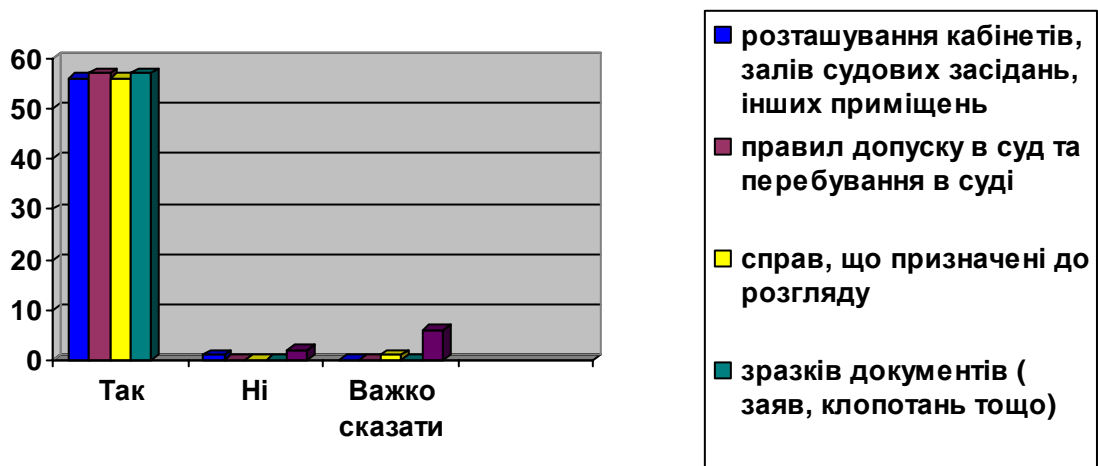
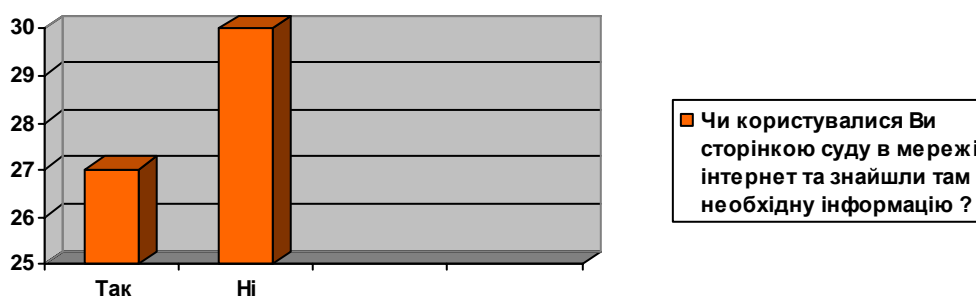


Рис. 8. Чи користувалися Ви сторінкою суду в мережі Інтернет та чи знайшли необхідну для Вас інформацію ?



2.4. ДОТРИМАННЯ ТЕРМІНІВ СУДОВОГО РОЗГЛЯДУ

Дотримання термінів судового розгляду – вимір, який розкривається через низку ознак, що впливають на своєчасний, відповідний розкладу розгляд справ: вчасне отримання повісток, вчасне ознайомлення з матеріалами справи, вчасний (без затримок і перенесень) початок судового засідання.

За своїм змістом даний вимір якості роботи суду є головним індикатором при оцінці одного з ключових елементів «справедливого розгляду справи – «розумності термінів розгляду».

Аналіз відповідей респондентів свідчить про те, що частина робочих питань вирішується у суді своєчасно.

У першу чергу, це стосується повідомлення про дату, час та місце судового засідання. Так, 96,5 % респондентів на запитання щодо того чи вчасно вони отримали судові повістки та повідомлення про розгляд справи, відповіли «так», 1,7 % - «ні» та 1,7 % не відповіли на питання.

Завчасно надходили повістки та повідомлення про розгляд справи до всіх респондентів, незалежно від рівня їхньої освіти, процесуального статусу, виду судового процесу та кількості судових засідань в яких опитаний прийняв участь.

Іншими критеріями даного виміру якості функціонування суду виступають: вчасність початку судового засідання, врахування побажань відвідувачів при призначенні дати та часу судового засідання, обґрунтованість затримок/перенесень слухання справи.

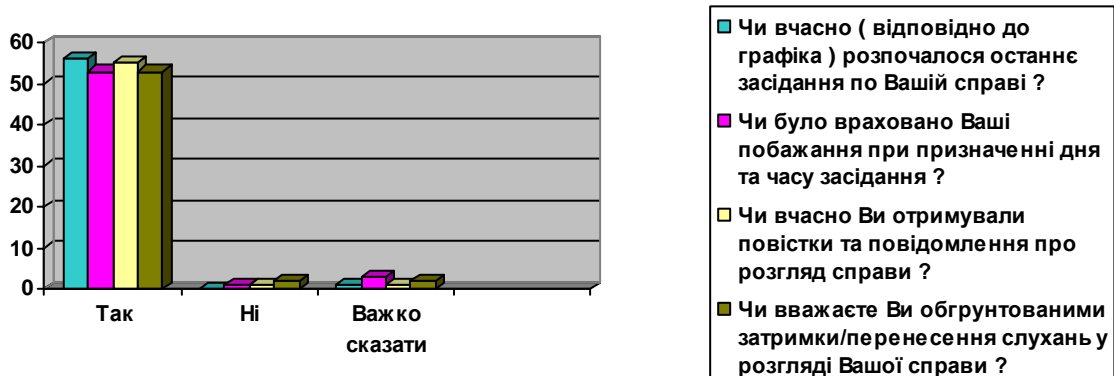
Так, 98,2 % респондентів на запитання «Чи вчасно розпочалося судове засідання у Вашій справі?» відповідали «так», і це не зважаючи на невеликий штат суддів та щомісячне навантаження на кожного суддю. При цьому, на думку 1,7 % респондентів судові засідання розпочинались не вчасно.

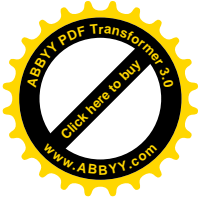
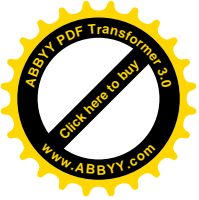
93 % респондентів відзначили, що при призначенні дня та часу судового засідання враховані побажання сторін, а 1,7 % опитаних відповіло що «ні» . Не визначались у своїй відповіді 5,3 % .

В даному випадку, слід також врахувати, що при призначенні судового розгляду вперше дата та час судового засідання не погоджуються, оскільки погодження можливе за участю сторін. При відкритті провадження по справі суддя нікого із сторін не викликає, а тому і призначає справу на свій розсуд. У подальшому, як свідчать відповіді респондентів, суддя погоджує дату та час судового засідання.

Щодо визначення обґрунтованості затримки/перенесення слухання справи, то відповіді респондентів розподілились наступним чином : 93 % погоджуються з тим, що затримки/перенесення слухання були обґрунтовані, 3,5 % респондентів із цим не погодились та ще 3,5 % респондентів не змогли визначатись із відповіддю.

Рис. 9. Дотримання термінів судового розгляду





2.5 СПРИЙНЯТТЯ РОБОТИ ПРАЦІВНИКІВ АПАРАТУ СУДУ

Сприйняття роботи працівників апарату суду є суттєвим чинником формування загальної оцінки якості роботи суду. Так, більшість відвідувачів вважають, що працівники апарату Білопільського районного суду Сумської області виконують свої посадові обов'язки належним чином. Так, більшість опитаних - 53 особи (93 %) зазначили, що працівники суду працювали старанно і не припускались помилок в документах або ці помилки були незначними і не призводили до перероблення документів та порушення строків.

Відсутність помилок з боку працівників суду, які могли б вплинути на порушення строків чи перероблення документів відмітили респонденти різних вікових, різного рівня освіти (як ті хто має вищу юридичну освіту, так і ті що не мають відповідної освіти), різного процесуального статусу (самі себе представляють або є представниками інших осіб), а також ті, хто прийшов на свій перший судовий процес або хто є постійним учасником судових процесів.

При визначенні сприйняття роботи працівників апарату суду зверталась увага і на особисті якості працівників апарату суду, таких як : доброзичливість та повага, бажання допомогти, однакове ставлення до всіх, незалежно від їхнього соціального статусу, старанність та дисциплінованість, витриманість та коректність, професіоналізм та знання своєї справи.

На думку більшості респондентів подібні риси яскраво проявляються при спілкуванні із працівниками апарату Білопільського районного суду. Так, на запитання «Чи виявляли працівники апарату суду при спілкуванні доброзичливість, повагу та бажання допомогти?» 98,2% респондентів відповіли «так», 1,7% – «ні».

Доброзичливе відношення працівників апарату суду відмітили опитані для яких даний судовий процес був першим і хто неодноразово був учасником судового процесу.

Крім того, 98,2% респондентів вважає, що працівники апарату суду ставляться до всіх категорій громадян однаково, не вирізняючи їх за якимось ознаками чи характеристиками. На відсутність упередженого ставлення до певної категорії громадян наголошували у своїх відповідях респонденти різних вікових категорій, різного рівня освіти та процесуального статусу. Це є безумовно позитивним, адже значну кількість респондентів складають особи старшого та похилого віку із середнім або нижче середнього майновим станом, але це ні в якому випадку не повинно бути підставою для виокремлення певної категорії відвідувачів з метою надання їм певних переваг.

При оцінці якості сприйняття діяльності апарату суду особливого значення відіграє професіоналізм та знання своєї справи, які працівники проявляють при спілкуванні з відвідувачами суду.

Отримані результати опитування дозволяють зробити висновок, що працівники апарату суду при спілкуванні з відвідувачами суду проявили професіоналізм та знання своєї справи на чому зауважує 96,5% респондентів. Відмітили цей факт як особи із вищою юридичною освітою, які самостійно приймали участь в судовому процесі, так і в якості представників і звичайні відвідувачі із середнім рівнем освіти та без спеціальних юридичних знань.

Таким чином, при визначенні якості сприйняття роботи працівників апарату Білопільського районного суду респонденти різних вікових категорій починаючи від молоді і закінчуючи особами похилого віку, незалежно від їхнього рівня освіти відмітили професіональні риси у працівників апарату суду, так особистісні риси серед яких: доброзичливість та повага, бажання допомогти, однакове ставлення до всіх відвідувачів суду, витриманість та коректність.

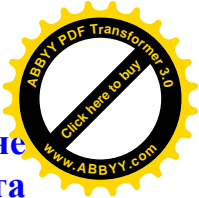
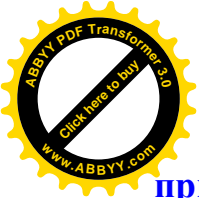


Рис. 10. Чи старанно працювали працівники апарату суду та не припускалися помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків ?

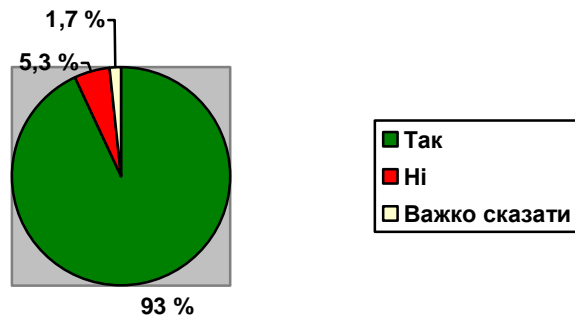
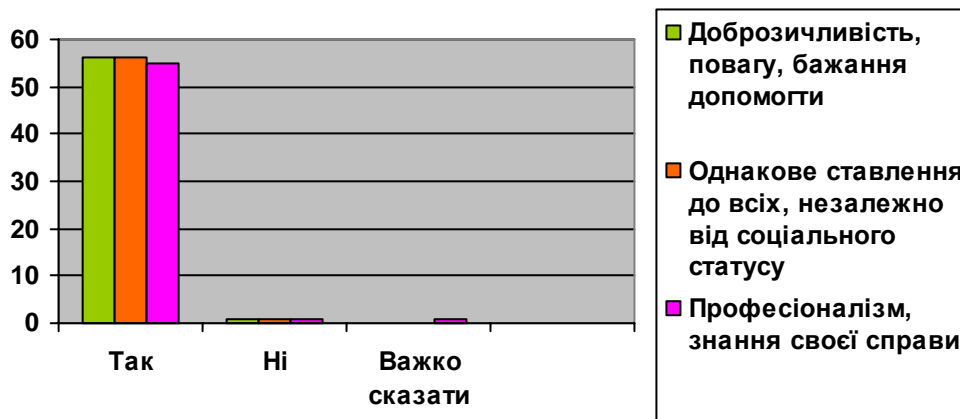
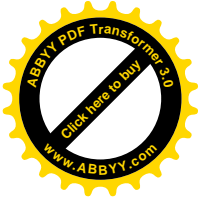
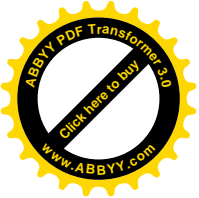


Рис. 11. Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами ?





2. 6. СПРИЙНЯТТЯ РОБОТИ СУДДІ

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

Загалом респонденти високо оцінили якість роботи суддів Білопільського районного суду.

На запитання «Чи маєте Ви враження, що суддя ставився коректно, ввічливо, доброзичливо до всіх учасників судового процесу?», «так» - відповіло 94,7 %, «ні» - лише 3,5 % і не змогли визначитись у відповіді 1,7 %.

При визначенні ввічливості, доброзичливості та коректності судді по відношенню до опитаного не вплинув досвід участі в судовому процесі, категорія справи, яка розглядалась судом, що свідчить про високий рівень етичної культури суддів.

Високо респонденти оцінили і якість підготовки суддів до судової справи, про що свідчить 98,2 % відповідей опитаних, які відповіли - «так». Відсоток тих хто незадоволений якістю підготовки суддів до розгляду справи складає лише 1,7 % опитаних .

При визначенні того «Чи дотримувався суддя процедури судового розгляду?» більшість респондентів підтвердила факт дотримання суддею процедури судового розгляду, про що свідчать відповіді «так» у 98,3 %. Частка респондентів, які не погоджуються із тим, що суддя дотримується процедури судового розгляду є незначною і складає 1,7 % респондентів, які відповіли «ні».

Наступним показником якості сприйняття роботи судді є визначення того «Чи мали сторони можливість обґрунтувати свою позицію під час слухання справи ?». Загалом відповіді респондентів на це запитання підкреслюють позитивну картину. Так, 96,5% опитаних відповіло «так» на запитання щодо їх можливості прокоментувати заяву протилежної сторони.

Незалежність та неупередженість судді як і відсутність на суддю зовнішнього тиску впливають на рівень сприйняття роботи суддів відвідувачами суду та позначаються на його якості роботи. Як свідчать отримані дані, більшість респондентів визначає неупереджений та незалежний статус судді. Зокрема, при відповіді на запитання «Чи Ви вважаєте, що суддя працював незалежно та неупереджено, без зовнішнього тиску», «так» - відповіли 94,7 % респондентів, «ні» - 3,5 %. Не змогли надати чіткої відповіді 1,7 % респондентів.

За результатами проведення фокус-групи з представниками суду встановлено, що подібна невизначеність може бути певним чином пов'язана із розглядом майнових спорів, коли внаслідок складності справи чи неоднозначного шляху її вирішення респондент починає сумніватись в неупередженості судді. В цілому же респонденти не мають сумнівів в об'єктивності та неупередженості суддів Білопільського районного суду.

На оцінку якості роботи судді за загальним правилом істотно впливає якість винесеного ним судового рішення.

Слід відмітити, що із загальної кількості опитаних респондентів – 89,5 % отримали вчасно повний текст рішення по своїй справі. 8,8 % не відповіли на дане питання, і 1,7 % відповіли що «не вчасно».

Узагальнивши отриману інформацію щодо сприйняття якості роботи суддів можливо визначити, що судді були незалежними та неупередженими, ввічливі та коректні по відношенню до відвідувачів Білопільського районного суду, ретельно готувались до справ та добре розбирались в них. Під час судового розгляду судді дотримувались процедури розгляду, а сторони мали можливість прокоментувати заяву протилежної сторони та обґрунтувати свою позицію.

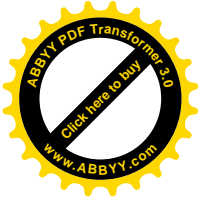
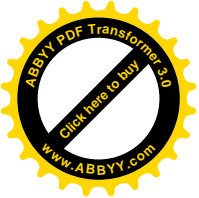


Рис. 12 Сприйняття роботи судді

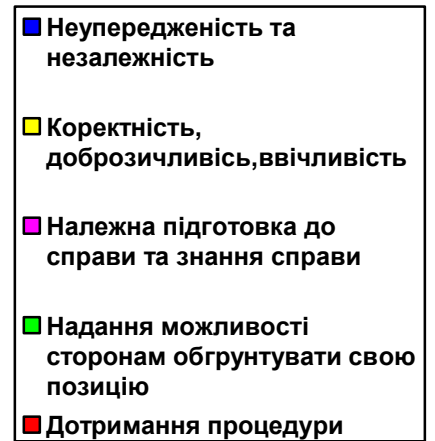
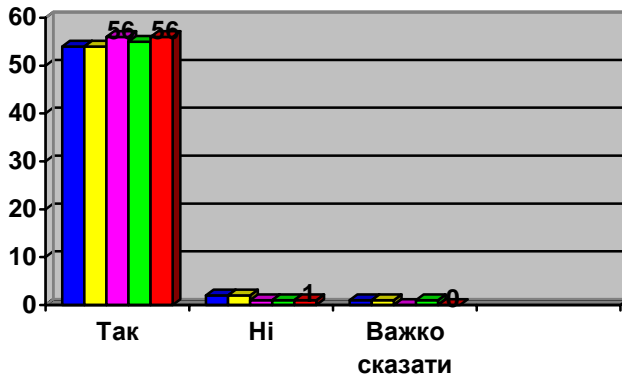
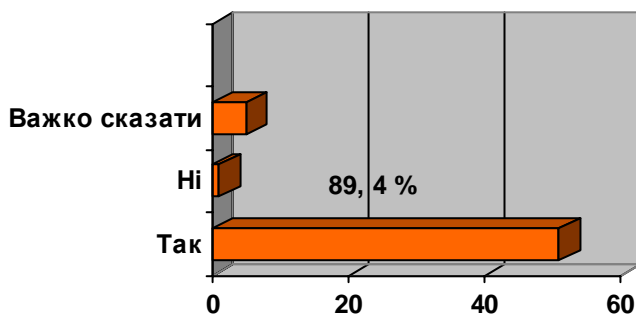


Рис. 13. Чи вчасно ви отримали повний текст рішення по Вашій справі ?



РОЗДІЛ 3.

ПРОПОЗИЦІЇ РЕСПОНДЕНТІВ ЩОДО ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ РОБОТИ СУДУ

Одним із основних завдань дослідження було визначення пріоритетних напрямків покращення якості роботи суду, базуючись на запропонованій системі вимірів якості. Респондентам було запропоновано визначитись, що саме слід покращувати в першу чергу, аби підвищити якість роботи Білопільського районного суду Сумської області.

Отже, не зважаючи на високу оцінку діяльності Білопільського районного суду Сумської області, на думку відвідувачів суду необхідно додатково вжити заходи для покращення його роботи.

Так, із найперших кроків на шляху вдосконалення діяльності суду виступають запропоновані відвідувачами виміри якості, які були вже оцінені відвідувачами, проте надалі ще потребують покращення в Білопільському районному суді.

| <i>Вимір</i> | <i>Ранг</i> |
|---|-------------|
| Доступність суду | 1 |
| Повнота та ясність інформації | 2 |
| Зручність та комфортність перебування у суді | 3 |
| Дотримання термінів судового розгляду | 4 |
| Якість роботи судді | 5 |
| Якість роботи працівників апарату суду | 6 |

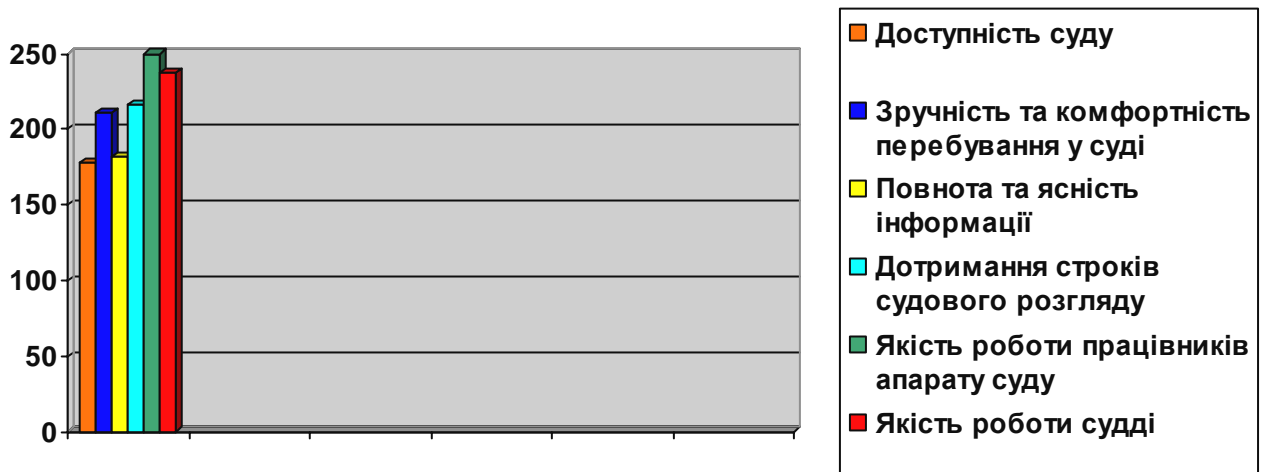
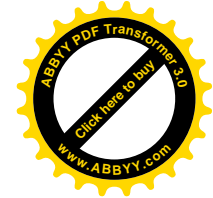
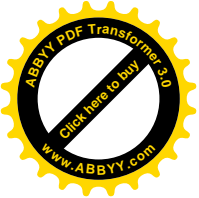


Рис. 14 Основні виміри для покращення роботи суду

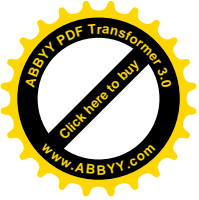
Як бачимо з таблиці, найбільш важливим для відвідувачів Білопільського районного суду Сумської області є доступність суду, повнота та ясність інформації, а найменш важливим – якість роботи суддів та працівників апарату суду.

Крім того, під час опитування респонденти пропонували конкретні заходи, що могли б, на їх думку, покращити роботу суду за основними показниками. Нижче наведені узагальнені та класифіковані пропозиції опитаних.



Пропозиції респондентів щодо конкретних змін

| <i>Виміри якості</i> | <i>Пропозиції щодо покращення</i> |
|---|--|
| Доступність суду | Безперервність у роботі канцелярії (без обідньої перерви) Забезпечити можливість отримання інформації телефоном Встановити мобільний телефон у канцелярії суду |
| Повнота та ясність інформації | Оновити стенди із зразками процесуальних документів Встановити додаткові покажчики розташування кабінетів |
| Зручність та комфортність перебування у суді | Збільшити кількість місць для очікування в суді Встановити лави для очікування на вулиці біля суду Установити термінал для оплати судового збору Надати можливість випити каву / встановити апарат Покращити освітлення у приміщенні суду Встановити в приміщенні суду ксерокс для громадян Встановити Wi-Fi в приміщенні суду |
| Дотримання термінів судового розгляду | Дотримуватись своєчасності розгляду справ Вчасно починати судові засідання Прискорити видачу процесуальних документів |
| Якість роботи судді | Призначити суддів безстроково, які очікують призначення Збільшити кількість слідчих суддів Суддям постійно працювати над якістю судових рішень |
| Якість роботи працівників апарату суду | Працювати над рівнем роботи працівників апарату суду Підвищити зарплату працівникам апарату суду Вчасно надсилати повній текст рішення у справі |



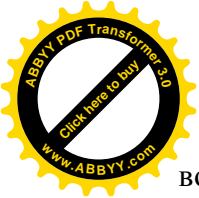
ВИСНОВКИ

На основі результатів опитування відвідувачів суду, яке проходило в Білопільському районному суді Сумської області можливо зробити наступні висновки:

- Так, більшість респондентів позитивно оцінюють якість окремих аспектів роботи Білопільського районного суду .
- Умови перебування в суді зручні та комфортні, а робочого часу канцелярії достатньо для вирішення питань громадян.
- Інформація, що розміщена в суді на інформаційних стендах для відвідувачів суду є повною, доступною та зрозумілою.
- Учасники процесу своєчасно повідомляються про час, дату та місце розгляду справи.
- При призначенні дня та часу судового засідання судьями враховуються побажання відвідувачів, а причини затримок/перенесень судових засідань повідомляються респондентам.
- Позитивним моментом діяльності суду є можливість вчасно ознайомлюватись із матеріалами справи та отримувати копії судових рішень.
- При визначенні ступеню сприйняття роботи працівників апарату суду респонденти відмітили: старанну роботу (не допущення помилок, які призводять до перероблення документів та порушення строків), під час спілкування прояв таких рис як доброзичливість та повага, бажання допомогти, однакове ставлення до всіх відвідувачів суду, витриманість і коректність, професіоналізм та знання своєї справи, що сприяють високій оцінці якості роботи суду.
- На високому рівні оцінили опитані якість роботи суддів. Так, ну думку більшості респондентів судді дотримуються процедури судового розгляду, є неупередженими та незалежними, такими, що проявляють коректність, доброзичливість та ввічливість
- Якісними є судові рішення, що виносяться судьями, про що зауважили більшість респондентів , які вчасно отримали рішення по справі.

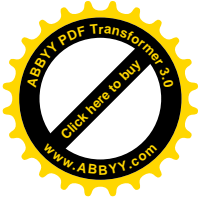
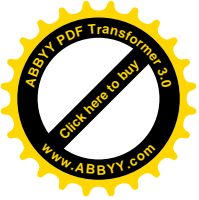
Отже, хоча відвідувачами робота суду оцінена досить позитивно, узагальнюючи отримані від респондентів відповіді слід зазначити, що значна кількість рекомендацій щодо покращення його роботи стосується доступності суду, повноти та ясності інформації, зручності та комфортності перебування в суді, оскільки певні складнощі на думку як респондентів так і представників апарату суду, обумовлені необхідністю додаткового матеріального забезпечення.

Таким чином, окремим шляхом в покращенні якості роботи суду є збільшення його фінансування, адже переважна кількість заходів щодо покращення діяльності суду потребує коштів. Більшість рекомендацій, наданих відвідувачами Білопільському районному суду потребує необхідних матеріально-технічних ресурсів, які б забезпечували потреби працівників суду для ефективного виконання своїх обов'язків.



Обумовлено це перш за все тим, що громадськість у переважній більшості не володіє інформацією щодо рівня фінансування суду та вважає що фінансування для судів вистачає, але чим частіше особа звертається до суду, частіше є учасником судового процесу, тим реалістичніше їй вбачається картина щодо реального рівня фінансування суду, якого не завжди вистачає, щоб погасити негайні потреби в суді починаючи від проведення косметичного ремонту в приміщенні суду, забезпеченням необхідної кількості комп'ютерної техніки і закінчуючи обсягом закупівлі канцелярського приладдя (конвертів та марок).





РЕКОМЕНДАЦІЇ

Враховуючи отримані результати опитування громадської думки відвідувачів Білопільського районного суду Сумської області, можливо запропонувати наступні заходи щодо покращення діяльності суду:

1. Доступність суду

- Забезпечити додаткову інформацію при вході до суду про умови допуску до приміщень та повноваження підрозділу охорони, провести обговорення даних питань з представниками підрозділу судової міліції;
- розробити гнучкий графік роботи канцелярії суду, забезпечуючи присутність у ній чергового працівника на момент обідньої перерви;
- покращити процес одержання інформації по телефону для учасників судових процесів чи потенційних відвідувачів суду;
- за наявності фінансування встановити в канцелярії суду мобільний телефон для прийому дзвінків громадян.

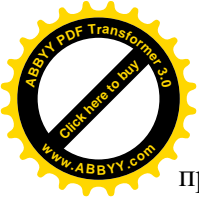
2. Зручність та комфортність перебування в суді:

За наявності фінансування :

- збільшити кількість спеціально облаштованих та більш зручних місць для роботи з документами, написанням заяв/клопотань, звернень та ін. для відвідувачів суду ;
- переобладнати приміщення суду на другому поверсі, де влаштувати п'ятий зал судового засідання ;
- покращити освітлюваність приміщення суду, зокрема, зони роботи з інформаційними стендами та документами;
- розмістити в холі суду та на кожному поверсі годинники, щоб відвідувачі суду мали змогу контролювати вчасність початку судового засідання;
- встановити спеціально обладнаний платіжний електронний термінал для здійснення платежів щодо сплати судового збору;
- встановити ксерокс в приміщенні суду для можливості виготовлення копій документів або розмістити оголошення із зазначенням місця розташування найближчого ксероксу.

3. Повнота та ясність інформації

- При вході в будівлю суду розмістити вивіску із зазначенням розпорядку роботи суду ;
- визначити в апараті суду відповідальних осіб – «інформаторів», які могла б надавати загально-організаційні консультації відвідувачам суду та координувати всі заходи щодо інформування відвідувачів;



- вчасно оновлювати інформаційні стенди, перевіряти їх розташування на предмет більшої зручності для відвідувачів (відкоректувати розмір шрифту та висоту розміщення стендів тощо) ;

- виготовити кілька зразків бланків платіжних доручень для відвідувачів суду із заповненими реквізитами для перерахування найбільш поширених видів судових витрат;

- на інформаційному стенді розмістити інформацію щодо можливості громадян отримання безкоштовної правової допомоги, що надається Регіональним центром з надання безоплатної вторинної правової допомоги у Сумській області .

4. Дотримання термінів судового розгляду

- Посилити контроль за дотриманням термінів судового розгляду;

- проаналізувати практику планування судових засідань з метою пошуку засобів та можливостей дотримання вчасності початку судових засідань, зменшення випадків необгрунтованого перенесення судових слухань;

- заздалегідь інформувати осіб про перенесення судового засідання по справі, якщо останнє не відбудеться з причин, що не залежать від судді;

- з урахуванням складності справи передбачати запас часу, котрий можна буде використати для уникнення затримок початку розгляду справи;

- при можливості узгоджувати зі сторонами час та дату судового засідання;

- надавати докладні роз'яснення про переваги відправлення інформації через СМС-повідомлення;

- налагодити інформування учасників судового засідання про розгляд справи через телефонний зв'язок та Інтернет-ресурси, включаючи інші альтернативні комунікації, за наявності такої можливості .

5. Сприйняття роботи працівників апарату суду

- Звернути увагу працівників апарату суду на особливості спілкування з учасниками судового розгляду та відвідувачами суду, передбачивши критерій максимально оптимального сприйняття інформації відвідувачами суду;

- обговорити з працівниками суду необхідність концентрації додаткової уваги на осіб, які вперше звернулись до суду;

- працівникам канцелярії суду за можливості надавати відвідувачам суду інформацію щодо загальних процесуальних питань суду;

- запровадити для працівників проведення семінарів та тренінгів з метою підвищення рівня їх комунікативної компетентності, етичних стандартів поведінки та методів ефективного спілкування із відвідувачами.

6. Сприйняття роботи суддів

- Звернути увагу суддів на можливість негативного сприйняття відвідувачами їх поведінки та дій (рішень), що сприймається як упередженість та схильність до зовнішнього тиску;

- провести додатковий тренінг чи круглий стіл з залученням громадськості за тематикою комунікативної компетентності та етичних стандартів суддівської професії.