



**ПРОЕКТ «СПРАВЕДЛИВЕ ПРАВОСУДДЯ»**

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

*АНАЛІТИЧНИЙ ЗВІТ*

*Київський апеляційний адміністративний суд*

*Чернівці, 2016*

*Оцінка рівня задоволеності громадян якістю окремих аспектів функціонування Київського апеляційного адміністративного суду: аналітичний звіт / Проект USAID «Справедливе правосуддя»; Громадська організація «Чернігівський громадський комітет захисту прав людини»: – Чернігів, 2016. – 36 с.*

*У виданні презентовано результати опитування з використанням методики карток громадянського звітування щодо задоволеності відвідувачів Київського апеляційного адміністративного суду якістю їхнього функціонування.*

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



**USAID**  
ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ

**ПРОЕКТ “СПРАВЕДЛИВЕ ПРАВОСУДДЯ”**

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

© Проект USAID «Справедливе правосуддя», 2016

© ГО «Чернігівський громадський комітет захисту прав людини», 2016

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП.....</b>	<b>4</b>
<b>Загальна інформація про суд .....</b>	<b>6</b>
<b>Оцінка якості за окремими вимірами .....</b>	<b>9</b>
<b>Пропозиції респондентів щодо покращення якості роботи суду.....</b>	<b>16</b>
<b>Висновки та рекомендації.....</b>	<b>19</b>
 <b>ДОДАТКИ</b>	
<b>Додаток 1. Одномірні розподіли відповідей респондентів Київського апеляційного адміністративного суду .....</b>	<b>21</b>
<b>Додаток 2. Інформація про Проект Агентства США з міжнародного розвитку (USAID) «Справедливе правосуддя» .....</b>	<b>33</b>
<b>Додаток 3. Інформація про громадську організацію «Чернігівський громадський комітет захисту прав людини».....</b>	<b>36</b>

## 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, 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 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:

- доступність суду;
- зручність та комфортність перебування у 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 суду 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 24 жовтня по 31 грудня 2015 року групою спеціально підготовлених інтерв'юєрів здійснено опитування 150 респондентів - відвідувачів Київського апеляційного адміністративного суду. Опитування проводилися безпосередньо в приміщеннях суду шляхом індивідуального особистого інтерв'ю. У ході опитування інтерв'юєрами було зафіксовано близько 30% відмов від інтерв'ю. Серед головних причин: небажання висловлювати незнайомцю-інтерв'юєру 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 Київського апеляційного адміністративного суду, яке було проведене громадською організацією «Чернігівський громадський комітет захисту прав людини» у 24 жовтня по 31 грудня 2015 року на основі методології карток громадянського звітування (надалі - «КГЗ»), що є інструментом зовнішньої оцінки якості роботи суду.

## РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО СУД



**Рис. 1.1. Будівля Київського апеляційного адміністративного суду**

Київський апеляційний адміністративний суд розташований у м. Київ, по вул. Московська 8, корп. 30.

Київський апеляційний адміністративний суд був утворений з 01 січня 2005 року, згідно з Указом Президента України «Про утворення місцевих та апеляційних адміністративних судів, затвердження їх мережі та кількісного складу суддів» від 16 листопада 2004 року.

Основним завданням Київського апеляційного адміністративного суду є захист прав, свобод та інтересів фізичних осіб, прав та інтересів юридичних осіб у сфері публічно-правових відносин від порушень з боку органів державної влади, органів місцевого самоврядування, їхніх посадових і службових осіб, інших суб'єктів при здійсненні ними владних управлінських функцій.

Київський апеляційний адміністративний суд переглядає судові рішення окружних адміністративних судів та місцевих загальних судів, як адміністративних, в апеляційному порядку як суд апеляційної інстанції. *Даний суд є єдиним в Україні, який може виступати судом I інстанції у справах, де стороною виступає Центральна виборча комісія, але у справах, що виникають з правовідносин у виборчому процесі.*

Повноваження Київського апеляційного адміністративного суду поширюються на Чернігівську, Черкаську, Київську області та м. Київ, які становлять Київський апеляційний адміністративний округ.

Загальна площа приміщення – 7 621,0 кв.м., функціонує 13 залів судових засідань.

Суд забезпечений такими технічними засобами: система відео-конференц зв'язку – 13 шт., система технічного фіксування судового процесу – 13 шт., обладнано 2 зали судових засідань системою відео-конференц зв'язку.

Станом на 01.11.2015 року штат суду складався з 58 суддів, штатна чисельність працівників апарату Київського апеляційного адміністративного суду складає 229 осіб. За



2015 рік судом розглянуто 23 393 справ, фактичне середньомісячне навантаження на одного суддю складає 403,33 справ.

Опитування за методологією КГЗ щодо якості роботи суду здійснюється в Київському апеляційному адміністративному суду, в ході дослідження було опитано 150 відвідувачів, що є достатньою кількістю для забезпечення репрезентативних результатів.

### **Соціально-демографічні та процесуальні характеристики учасників судового розгляду**

В ході опитування були встановлені соціально-демографічні та процесуальні характеристики відвідувачів Київського апеляційного адміністративного суду, наведені нижче.

**Вік.** Найбільшу частину склали респонденти вікової категорії – «26–39 років» (64,7%) та «18–25 років» (20,0%), відвідувачі вікової категорії (40–59 років) склали лише 12,0 %, а п'ять респондентів були у віці старше 60 років.

**Рівень освіти.** Поміж респондентів найбільший відсоток становлять особи із повною вищою освітою (94,7%), з яких 88,0% мають вищу юридичну освіту. 3,3% опитаних із базовою освітою і лише 2,0% – особи із середньою та неповною середньою освітою.

**Стать.** Серед опитаних 60,7% складають чоловіки та 39,3% жінки.

**Місце проживання.** Більша частина опитаних (70,7%) проживає у населеному пункті, де розташований суд, і майже третина опитаних (29,3%) – в іншому населеному пункті.

**Процесуальний статус респондентів.** Менше половини респондентів (43,3%) представляють в суді особисто себе – є позивачами, відповідачами, свідками, потерпілими, ще 52,0% представляють іншу особу – є адвокатом, юрисконсультом і 4,7% відвідувачів мають інший процесуальний статус.

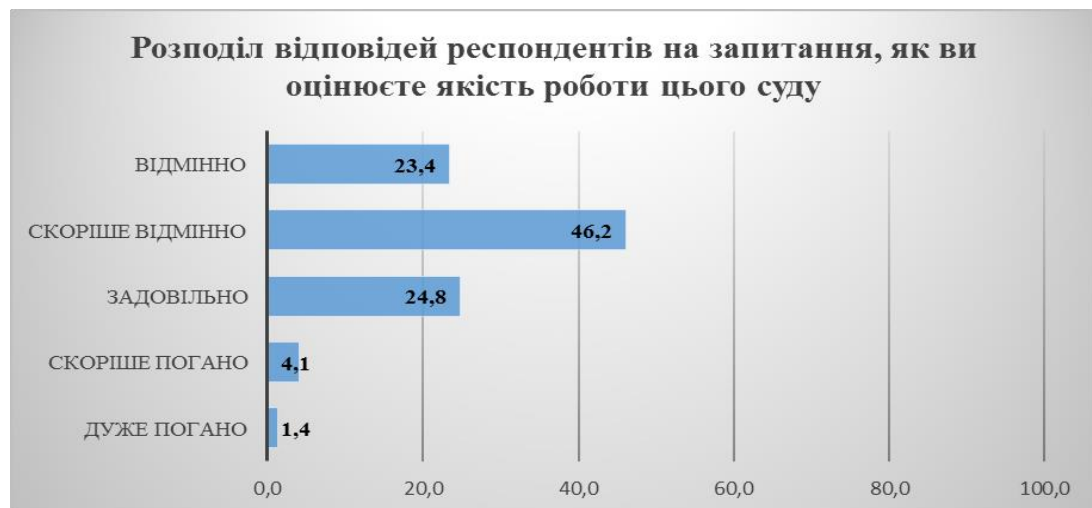
**Майновий статус.** Серед опитуваних переважна більшість респондентів вважають себе громадянами середнього статку (78,0%), 5,3% осіб – нижче середнього статку, 0,9% складають особи із майновим статусом «бідний», 6% - «заможний». Не змогли визначитися із відповіддю на запитання щодо майнового статусу 8% респондентів.

**Наявність попереднього судового досвіду.** Переважна більшість респондентів (84,7%) 6 разів і більше були учасниками судового процесу, 8% опитуваних були учасниками судового процесу 2 – 5 разів і 7,3% респондентів на момент проведення опитування брали участь в судовому процесі вперше.

**Обізнаність з роботою судів та суддів в цілому.** Аналіз відповідей респондентів на питання стосовно обізнаності їх з роботою судів і суддів дозволяє зробити висновок, що переважна частина респондентів є цілком обізнаними з роботою суду (60,7% опитаних), загалом обізнані 32,6%, майже не обізнаними тільки 6% відвідувачів.

### **Загальна оцінка якості роботи суду**

Загальна оцінка якості роботи суду проводилась на підставі узагальнення відповідей респондентів на питання «Як ви оцінюєте якість роботи суду в цілому» (рис.1.2). При оцінці якості роботи суду використовувалась п'ятибальна шкала, де 1 – дуже погано, 5 – відмінно.



**Рис. 1.2. Оцінка якості роботи суду**

Як свідчать отримані дані, більшість респондентів (67,4%) оцінюють якість роботи суду позитивно, 24 % - на задовільно, однак, 5,3% відвідувачів негативно висловились щодо якості роботи суду.

Найбільш позитивно оцінили якість роботи суду респонденти у віці 26-39 років (46%), водночас відвідувачі у віці понад 60 років були найсуворішими при наданні позитивних оцінок (лише 1,3%).

Позитивні оцінки якості роботи суду надали 64% респондентів з повною вищою освітою, в тому числі 58% відвідувачів з вищою юридичною освітою. Разом із цим, серед респондентів з базовою вищою освітою позитивну оцінку зазначили лише 2%.

Чоловіки були лояльнішими в оцінюванні якості роботи суду, дві третини з них (71,3%) надали позитивні оцінки. Жінки були дещо суворіші в оцінюванні якості роботи суду – лише третина опитаних (28,7%) надали позитивну оцінку.

Більше третини осіб (37,3%), які представляють в суді інтереси іншої особи позитивно оцінили якість роботи суду, натомість аналогічні оцінки якості роботи суду виставили 26,7% осіб, які представляють особисто себе.

Найбільш позитивно якість роботи суду оцінили респонденти середнього статку (56,7%) і вони ж були найбільш активними у наданні негативних оцінок (4,7%).

Вищенаведені дані дозволяють визначити соціально – демографічний портрет відвідувача Київського апеляційного адміністративного суду, якого цілком задовольняє якість роботи суду: чоловік у віці 26-39 років, який має повну вищу юридичну освіту та середній матеріальний статок, є досвідченим учасником судового процесу та цілком обізнаний з роботою суду та суддів в цілому, представляє особисто себе під час розгляду справи.

Відвідувачі, **рішення суду по справах яких було винесено на їх користь**, в цілому більш позитивно оцінили якість роботи суду (22,3%), при цьому негативні оцінки якості роботи суду зазначили менше відсотка таких респондентів.

Натомість відвідувачі, **рішення суду по справах яких було винесено на користь іншої сторони**, негативних оцінок якості роботи суду не надали, але й були дещо стриманішими в наданні позитивних оцінок (1,5%).

Практично третина опитаних (30,7%) вважають, що **наявні матеріально-технічні ресурси забезпечують потреби працівників суду для ефективного виконання своїх обов'язків**, приблизно 22,7% респондентів не змогли визначитися із відповіддю на дане питання і майже половина опитаних (46,6%) надала негативну відповідь.

### **Очікування та реальні враження від візиту до суду**

Більшість відвідувачів суду (75,2%) зазначила, **щодо враження від візиту до суду сьогодні відповідають очікуванням**, у 16,8% респондентів враження від візиту до суду **сьогодні краще, ніж очікували** і лише 8% опитаних відмітило свої **гірші враження від візиту до суду, ніж очікувалося**.

Більше половини відвідувачів (58,5%) зауважили, що **якість роботи суду, порівняно з візитом до нього одно-, дворічної давнини залишилася без змін**, десята частина респондентів (9,2%) вважає, що якість роботи суду **покращилися значно**, 23,2% відвідувачів суду відмітили **несуттєве покращення якості роботи**, при цьому менше відсотка респондентів (0,7%) вважають, що якість роботи суду **значно погіршилася**.



## РОЗДІЛ 2. ОЦІНКА ЯКОСТІ ЗА ОКРЕМИМИ ВИМІРАМИ

Оцінка якості роботи суду здійснювалась за 6-ма основними вимірами: доступність суду; зручність та комфортність перебування в суді; повнота та ясність інформації, якість роботи працівників апарату суду; дотримання термінів судового розгляду; якість роботи суддів.

### Доступність суду

Як свідчить практика, одним із перших чинників, які впливають на загальну оцінку якості роботи суду, є територіальна **доступність суду**, чи виникає у відвідувача проблеми із пошуком його місцезнаходження, безперешкодно дістатися до приміщення суду громадським транспортом або припаркувати власний автотранспорт.

Особливо актуальним це стає для Київського апеляційного адміністративного суду, оскільки до нього, як суду апеляційної інстанції, звертаються мешканці інших областей України.

Оцінка доступності суду визначається за показниками, представленими на рис. 2.1.

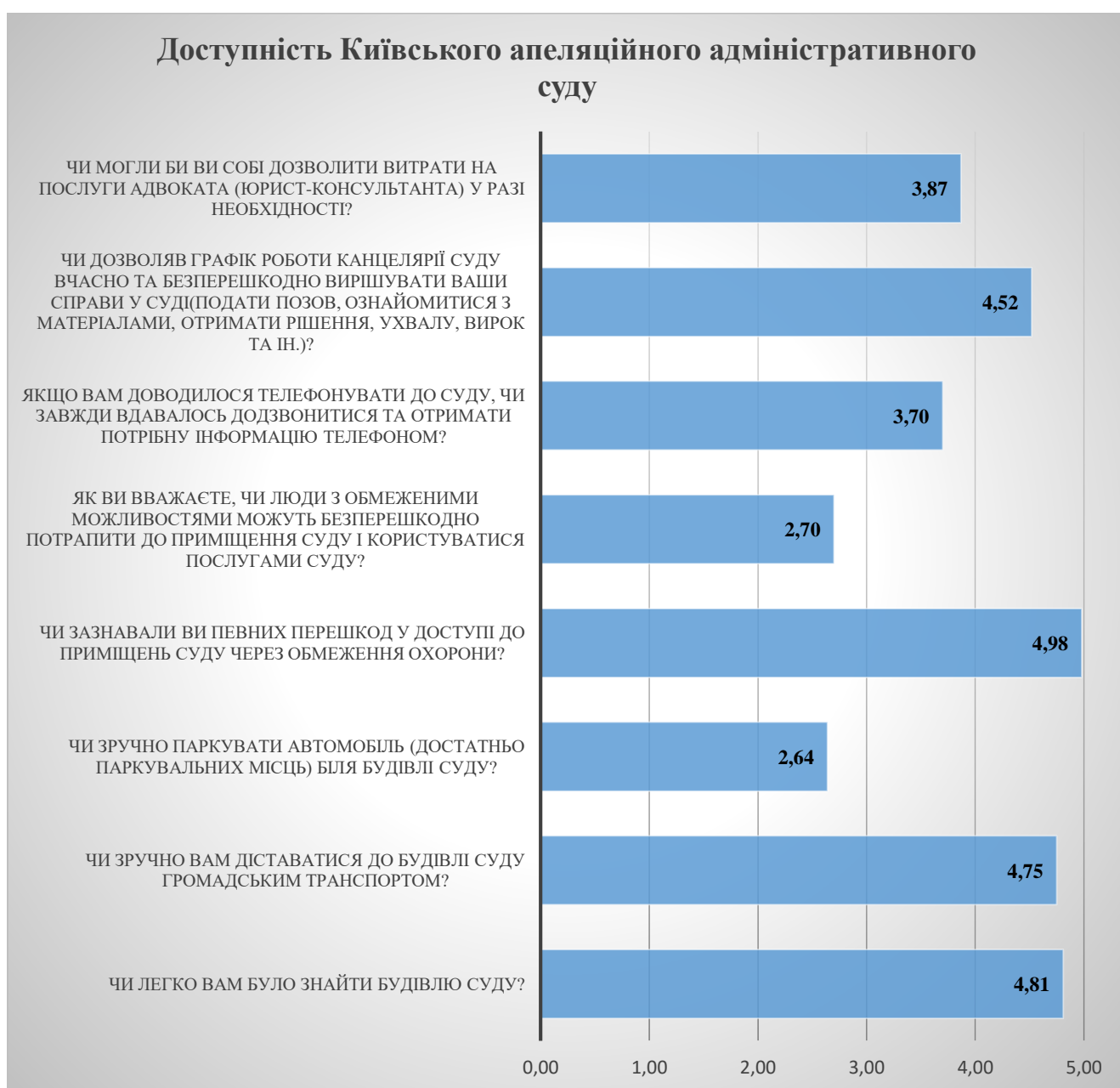


Рис.2.1. Доступність суду (середнє значення за 5-бальною шкалою)

Дані, які представлені на рис. 2. 1., дозволяють зробити висновок про в цілому позитивну оцінку (3,97 бали) доступності Київського апеляційного адміністративного суду. Основні висновки за результатами аналізу показників є такими:

- на запитання щодо того, чи *легко було знайти будівлю суду* відповідь «цілком так» надали абсолютна більшість респондентів (84,0%);
- більшість респондентів (86,7%) зазначили, що їм було цілком *зручно діставатися до будівлі суду громадським транспортом*. Такий висновок є цілком об'єктивним, оскільки приміщення суду розташоване в центрі міста і поряд знаходяться зупинки міського транспорту;
- серед відвідувачів суду, які використовували власний транспорт, одна третина негативно оцінила достатність паркувальних місць біля будівлі суду;
- абсолютна більшість респондентів (97,1%) зазначили про відсутність *певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони*;
- майже третина відвідувачів суду (27,3%) вважає, що *люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду*, в той же час 16,7% опитаних не змогла оцінити зручності для відвідувачів з обмеженими можливостями і не змогли надати відповідь на це запитання;
- більше половини респондентів (53,3%), зазначили, що їм *завжди вдавалось додзвонитися до суду та отримати потрібну інформацію телефоном*;
- переважна більшість опитаних (81,3%) відмітили, що *графік роботи канцелярії суду дозволив вчасно та безперешкодно вирішувати справи у суді (подати позов, ознайомитися з матеріалами, отримати рішення, ухвалу, вирок та ін.)*;
- тільки третина опитаних (29,3%) відмітили, що вони могли б собі дозволити *витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) у разі необхідності*, натомість десята частина респондентів (10,0%) зазначила про відсутність у них можливості оплатити послуги професійного юриста.

Наступним чинником, який впливає на загальну оцінку якості роботи суду та досліджувався в рамках даного дослідження є **зручність та комфортність перебування у суді**.

Оцінка зручності та комфортності перебування у суді визначається за показниками, представленими на рис. 2.2.



**Рис. 2.2. Зручність та комфортність перебування у суді (середні значення за 5-бальною шкалою)**

Дані, які представлені на рис. 2. 2., дозволяють зробити висновок про позитивну оцінку (4,06 бали) зручності та комфортності перебування в Київському апеляційному адміністративному суді. Основні висновки за результатами аналізу показників є такими:

- на запитання щодо того, чи *є характерним для приміщень суду достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання* відповідь «цілком так» та «скоріше так» надали абсолютна більшість респондентів (72,6%), однак кожен десятий респондент (12,7%) негативно відповів на дане питання;
- переважна більшість респондентів (понад 70,0%) відзначили цілком *вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)*, визнали цілковиту *чистоту та прибраність приміщень суду*, зазначили про *достатність освітлення в приміщенні суду*.

Наступним чинником, який впливає на загальну оцінку якості роботи суду є **повнота та ясність інформації**.

Оцінка **повнота та ясності інформації** у суді визначається за показниками, представленими на рис. 2.3.



**Рис. 2.3. Повнота та ясність інформації у суді (середнє значення за 5-бальною шкалою)**

Дані, які представлені на рис. 2.3., дозволяють зробити висновок про високу позитивну оцінку (4,38 бали) повноти та ясності інформації в Київському апеляційному адміністративному суді. Основні висновки за результатами аналізу показників є такими:

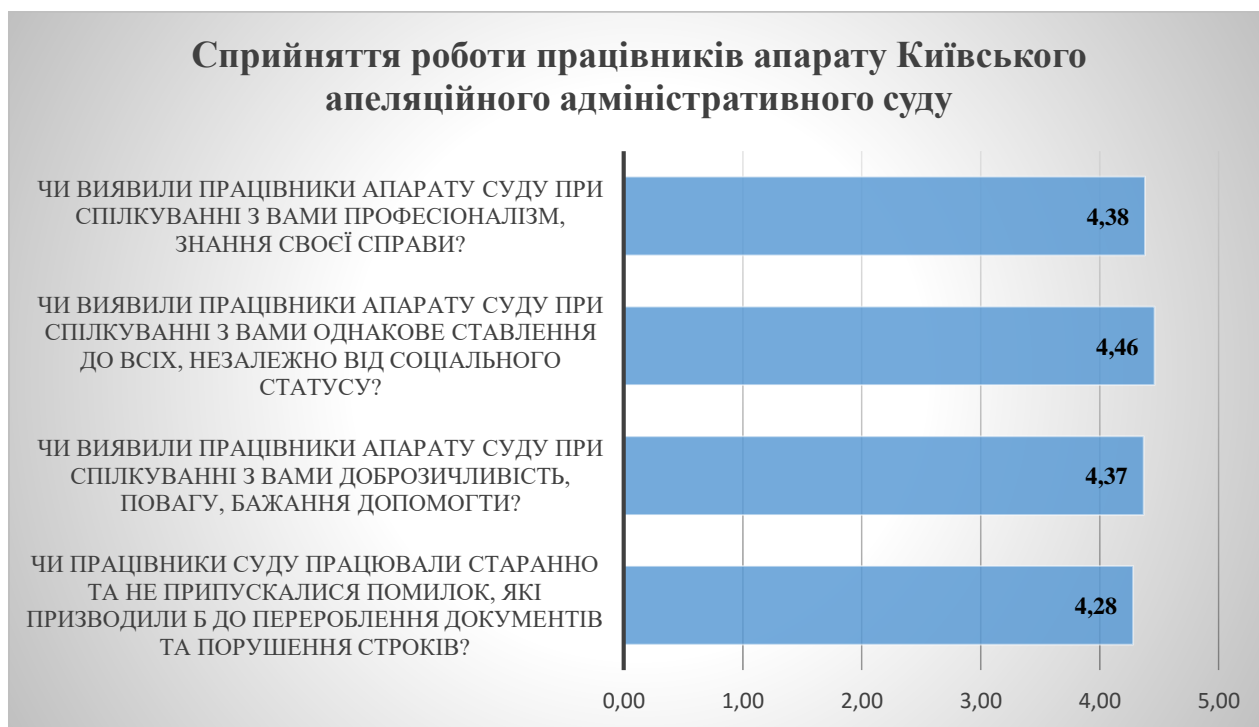
- на запитання щодо того, *чи зручно в суді розташовані інформаційні стенди (дошки об'яв)* більше половини опитаних (76,0%) надали позитивну відповідь;
- переважну більшість респондентів *повною мірою задовольняє наявна в суді інформація щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших*

*примічень* (78%) та інформація щодо *правил допуску в суд та перебування в ньому* (83,4%),

- переважна більшість респондентів (80,6%) відмітили, що їх «цілком так» та «скоріше так» *задовольняє наявна в суді інформація щодо справ, що призначені до розгляду;*
- більше половини відвідувачів (63,4%) зауважили, що їх *повною мірою («скоріше так» і «цілком так»)* *задовольняє наявна в суді інформація щодо зразків документів (заяв, клопотань, тощо);*
- практично кожного другого відвідувача (53,3%) *повною мірою задовольняє наявна в суді інформація щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів,* проте 14% респондентів не змогли дати відповідь на це питання;
- переважна більшість відвідувачів суду (86%) *користувалися сторінкою суду в мережі Інтернет.* Серед них більшість відвідувачів (77,4%) *знайшли на сторінці суду в мережі Інтернет потрібну інформацію.*

Чинником, який впливає на загальну оцінку якості роботи суду та досліджувався в рамках даного проекту є також «сприйняття роботи працівників апарату суду».

Оцінка **сприйняття роботи працівників апарату суду** визначається за показниками, представленими на рис. 2.4.



**Рис. 2.4. Сприйняття роботи працівників апарату суду (середнє значення за 5-бальною шкалою)**

Дані, які представлені на рис. 2. 4., дозволяють зробити висновок про позитивну оцінку (від 4,37 балів) роботи працівників апарату Київського апеляційного адміністративного суду. Основні висновки за результатами аналізу показників є такими:

- на запитання щодо того, *чи працівники суду працювали старанно та не припускалися помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків* більшість опитаних (83,4%) надали позитивну відповідь, водночас 6% респондентів зазначили, що такі випадки траплялися;

- понад 84,3% респондентів підтвердили, що при спілкуванні з ними працівники апарату суду **виявили такі риси: доброзичливість, повага, бажання допомогти**, а також продемонстрували **професіоналізм та знання своєї справи**;
- також переважна більшість відвідувачів (82,7%) зазначили, що при спілкуванні з ними працівники апарату суду проявили **однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу**.

Наступним чинником, який впливає на загальну оцінку якості роботи суду та досліджувався в рамках даного проекту є **дотримання термінів судового розгляду**.

Оцінка **дотримання термінів судового розгляду** визначається за показниками, представленими на рис. 2.5.



**Рис. 2.5. Дотримання термінів судового розгляду (середнє значення за 5-бальною шкалою)**

Дані, які представлені на рис. 2. 5., дозволяють зробити висновок про середній рівень (3,42 бали) дотримання термінів судового розгляду у Київському апеляційному адміністративному суді. Основні висновки за результатами аналізу показників є такими:

- на запитання щодо того, **чи вчасно (відповідно до графіку) розпочалося останнє засідання по Вашій справі** третина опитаних (32%) надали позитивну відповідь, проте 42% відвідувачів надали негативної оцінки;
- майже половина респондентів (44%) підтвердили, що **було враховано їх побажання при призначенні дня та часу засідання**, натомість чверть опитаних (26,6%) дали негативну відповідь;
- переважна більшість відвідувачів (70%) зазначили, що **вчасно отримували повістки та повідомлення про розгляд справи**;
- майже половина відвідувачів суду (43,3%) вважає **обґрунтованими затримки/перенесення слухань у розгляді справи**, при цьому трохи менше чверті опитаних (21,4%) не змогли дати відповідь на це питання.



Важливим чинником, який впливає на загальну оцінку якості роботи суду та досліджувався в рамках даного проекту є **сприйняття роботи судді**.

Оцінка **сприйняття роботи судді** визначається за показниками, представленими на рис. 2.6.



**Рис. 2.6. Сприйняття роботи судді (середнє значення за 5-бальною шкалою)**

Дані, які представлені на рис. 2. 6., дозволяють зробити висновок про позитивну оцінку (4,28 бали) сприйняття роботи судді Київського апеляційного адміністративного суду. Основні висновки за результатами аналізу показників є такими:

- на запитання щодо того, *чи було характерним для судді, що розглядав справу (одноособово чи як голова колегії суддів) неупередженість та незалежність (суддя не піддався зовнішньому тиску, якщо такий був)* більше половини опитаних (61,3%) надали позитивну відповідь, натомість негативну відповідь надали 9,3% відвідувачів;
- більшість відвідувачів (близько 70%) зазначили, що для *судді, який розглядав справу були характерним коректність, доброзичливість, ввічливість та суддя надав можливість сторонам обґрунтувати свою позицію*, натомість негативну оцінку за цими питаннями надали 4,1% та 2,0% респондентів відповідно;
- більше половини респондентів (62,6%) вважає, що для *судді, який розглядав справу були характерним належна підготовка до справи та знання справи*, натомість 2,0% опитаних надали негативні оцінки;
- більшість опитаних (78,6%) зазначили, що для *судді, який розглядав справу було характерним дотримання процедури розгляду*, при цьому лише 4,0% висловили протилежну думку.

Черговим важливим чинником, який впливає на загальну оцінку якості роботи суду та досліджувався в рамках даного проекту є **судове рішення**.

Оцінка **судового рішення** визначається за показниками, представленими на рис. 2.7.



**Рис. 2.7. Судове рішення (середнє значення за 5-бальною шкалою)**

Дані, які представлені на рис. 2. 7., дозволяють зробити висновок про в цілому позитивну оцінку (4,31 бали) судових рішень Київського апеляційного адміністративного суду. Основні висновки за результатами аналізу показників є такими:

- із загальної кількості опитаних повний текст рішення по справі отримали 75,5% респондентів. У 80,4% випадках рішення було прийнято на користь респондента;
- серед респондентів, які отримали повний текст рішення по справі переважна більшість (87,2%) зазначили, що рішення було викладено легкою, доступною для розуміння мовою;
- у 80% випадках респонденти відзначають обґрунтованість рішення по справі. Як наслідок 31,3% респондентів, серед тих, хто отримали рішення по справі, планують оскаржити його до вище стоячого суду.



### РОЗДІЛ 3. ПРОПОЗИЦІЇ РЕСПОНДЕНТІВ ЩОДО ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ РОБОТИ СУДУ

Аналіз важливості вимірів якості роботи суддівської гілки влади з точки зору відвідувачів Київського апеляційного адміністративного суду наведений на Рис. 3.1.



**Рис. 3.1. Аналіз важливості вимірів якості роботи суддівської гілки влади з точки зору відвідувачів Київського апеляційного адміністративного суду (в порядку важливості від 1 – найбільш важливий вимір якості (слід покращувати в першу чергу) до 6 - найменш важливий вимір якості)**

Аналіз одержаних показників показує, що на думку відвідувачів Київського апеляційного адміністративного суду **найважливішим виміром є дотримання термінів судового розгляду**.

На **другому місці** за ступенем важливості відвідувачами суду була зазначена **якість роботи працівників апарату суду** (30,7% респондентів поставили цей вимір якості на другу позицію за важливістю).

**Доступність** Київського апеляційного адміністративного суду забезпечується найкраще, тому потребує покращання в останню чергу.

Під час обробки інформації, яка була одержана від відвідувачів Київського апеляційного адміністративного суду під час відповіді на питання щодо **конкретних змін, які необхідні для покращення роботи цього суду сьогодні**, ми отримали як абсолютно позитивні відповіді на кшталт «*все влаштовує*», «*чудовий суд*», так і пропозиції, які відображають погляди пересічного українця, пов'язані із низьким рівнем довіри до судової гілки влади. Перелік отриманих відповідей, згрупований за вимірами якості наведений нижче.

Найменування виміру якості роботи суду	Перелік пропозиції респондентів щодо змін, які необхідно запровадити в суді
Сприйняття роботи судді	- люстрація, зміна складу суду; - збільшення кількості суддів; - покращити обґрунтування судових рішень; - перевірка на детекторі брехні.
Сприйняття роботи працівників апарату суду	- застосування української мови працівниками.
Дотримання термінів судового розгляду	- строк розгляду справи у суді має враховувати її складність аби уникнути затримання; - не призначати на один час декілька справ;
Повнота та ясність інформації	- ведення електронної бази на всіх рівнях; - написати в ухвалі кабінет, де буде відбуватись засідання; - можливість для сторін користування інтернет ресурсом.
Зручність та комфортність перебування в суді	- недостатність опалення, освітлення, чистота; - поставити гардероб.
Доступність суду	- поліпшення умов для людей з обмеженими фізичними можливостями; - недостатня кількість паркувальних місць для автомобілів; - зменшити судовий збір.

#### Аналіз додаткових питань.

Під час проведення фокус - груп за пропозиціями працівників Київського апеляційного адміністративного суду до анкети був включений ряд додаткових питань, результати оцінювання за яким наведені на Рис. 3.2.



**Рис. 3.2. Результати опитування за додатковими питаннями, включеними до анкети за пропозиціями працівників судів**

Дані, які представлені на рис. 3. 2., дозволяють зробити такий висновок:

- Переважна більшість (75,3%) відвідувачів хотіли б отримувати інформацію про хід справи онлайн;
- На 2 місці респонденти Київського апеляційного адміністративного суду хочуть отримувати копії судових рішень та інших документів по справі та ознайомитись зі справою;
- Подати документи до суду в електронному вигляді хотіли б 60% відвідувачів суду.



**Рис. 3.3. Результати опитування за додатковими питаннями, включеними до анкети за пропозиціями працівників судів**

Дані, які представлені на рис. 3.3., дозволяють зробити висновок про в цілому позитивну оцінку зручності умов для ознайомлення з матеріалами справ у Київському апеляційному адміністративному суді. Як свідчать отримані дані, переважна більшість респондентів (74,6%) оцінюють зручність умов для ознайомлення з матеріалами справи позитивно, однак, 6,7% відвідувачів надали негативну відповідь.

## РОЗДІЛ 4. ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ.

Отримані в ході опитування дані свідчать про загалом позитивну оцінку відвідувачами якості роботи Київського апеляційного адміністративного суду: більше половини респондентів (67,4%) позитивно оцінили якість роботи суду, лише менше десятої частини відвідувачів (5,3%) негативно висловились щодо якості роботи суду.

Як свідчить аналіз окремих вимірів якості роботи суду найбільш високо відвідувачі суду оцінили повноту та ясність інформації (середній бал оцінювання по окремим індикаторам склав 4,38), найбільш критично була оцінена якість роботи суду в частині судового рішення.

Дотримання термінів судового процесу – це вимір, який, на думку відвідувачів, слід покращувати в першу чергу.

Разом з тим, незважаючи на достатньо високі середні бали зазначених вимірів якості роботи суду, саме щодо зручності і комфортності перебування в суді та сприйняття роботи судді, було отримано значну кількість пропозицій від відвідувачів, які на їх погляд, необхідні для покращення роботи суду сьогодні (5 та 8 пропозицій відповідно).

Проаналізувавши одержану в ході опитування інформацію вважаємо за доцільне надати Київському апеляційному адміністративному суду наступні рекомендації.

### ***Доступність суду:***

1. Поліпшення умов для людей з особливими потребами (в першу чергу встановлення додаткових пандусів для пересування по сходам в середині приміщення суду).
2. Облаштування місць для паркування автотранспорту біля приміщення суду таким чином, щоб він не заважав загальноміським транспортним потокам.
3. Проаналізувати технічну можливість безперебійного прийому телефонних дзвінків протягом робочого дня (наприклад, виділити окрему «гарячу» телефонну лінію суду, забезпечити чергування персоналу в обідню пору). Це дасть можливість зробити більш зручним і гнучким графік подачі позовних заяв та інших документів.

### ***Зручність та комфортність перебування в суді:***

1. Проаналізувати можливість збільшення зручних місць для очікування, оформлення документів, ознайомлення з матеріалами та підготовки до слухання (наприклад, забезпечити відвідувачів додатковими столами та стільцями, виділити кімнату для роботи з документами тощо).
2. Обстежити приміщення на предмет освітлення та забезпечити його покращення, зокрема зони роботи з інформаційними стендами та документами.
3. Звернути увагу технічного персоналу на постійний контроль за чистотою в приміщенні суду.

### ***Дотримання термінів судового розгляду:***

1. Під час розробки щоденних графіків судових засідань, максимально враховувати факти можливої зайнятості суддів в інших судових колегіях та повноважних представників сторін в інших судових процесах.

### ***Повнота та зрозумілість інформації:***

1. Слідкувати за постійним оновлення та наповненням інформаційних стендів. При потребі, розглянути можливість збільшення кількості інформаційних стендів.

2. Розмістити на інформаційних стендах інформацію про веб-адреси корисних для громадян інтернет - ресурсів, на яких можна віднайти цікаву та корисну правову чи процесуальну інформацію.

3. Проаналізувати можливості використання веб-сайту та його недоліки, намагатися покращити його технічну підтримку та інформативну й функціональну наповненість (зокрема, оперативно здійснювати оновлення інформації щодо судових засідань, оновлень законодавства, внесення судових постанов до Єдиного реєстру судових рішень).

4. Розглянути можливість включення до тексту повістки про виклик до суду інформації про № зали, в якому буде відбуватися судове засідання.

***Сприйняття роботи судді:***

1. Запровадити для суддівського корпусу систематичні семінари за участю професійних психологів для покращення комунікативних навичок спілкування з учасниками судового процесу.
2. Постійно контролювати завантаженість суддів з метою оптимізації їх робочого графіку.
3. Зменшити навантаження суддів шляхом збільшення їх штату.
4. Звернути увагу суддів на необхідність неухильного дотримання принципів об'єктивності при розгляді справ та неупередженого ставлення до учасників судового процесу, чіткого обґрунтування ухвал про перенесення розгляду справ, а також потреби постійного удосконалення своїх професійних знань.

***Сприйняття роботи працівників апарату суду:***

1. Запровадити для працівників апарату суду систематичні семінари за участю професійних психологів для покращення комунікативних навичок спілкування з учасниками судового процесу.
2. Розглянути можливість введення в постійну практику внутрішнього оцінювання працівників суду. На його основі формувати базу потреб персоналу в саморозвитку та покращенні навичок, зокрема з управління конфліктами, комунікацій з клієнтами, лідерства, а також сприяти їх задоволенню.
3. Передбачити в програмах підвищення кваліфікації суддів спеціальні заняття щодо етичних стандартів поведінки та методів ефективного спілкування із клієнтами (в тому числі з так званими «важкими»).
4. Постійно наголошувати під час робочих нарад про потребу дотримуватись принципу рівності до усіх відвідувачів суду, незалежно від їхнього соціального статусу та виявляти коректність і ввічливість, бажання допомогти при спілкуванні з користувачами судових послуг, більш толерантно ставитись до людей похилого віку та людей з особливими потребами.

***Незважаючи на ті рекомендації, які були запропоновані Київському апеляційному адміністративному суду, хотілося б звернути увагу на те, що під час реалізації проекту в суді завершили обладнання пандусів при вході в будівлю, обладнали паркувальні місця та туалет для осіб з обмеженими можливостями.***

***Окрім того, адміністрацією Київського апеляційного адміністративного суду було запроваджено курси з сурдоперекладу для працівників апарату суду для забезпечення спілкування з вразливими клієнтами.***

**ДОДАТОК 1.**  
Одномірний розподіл відповідей респондентів  
Київського апеляційного адміністративного суду

**Блок 1. Загальна характеристика респондента**

<b>1.</b>	<b>Вік:</b>	<b>%</b>
	18-25 років	20,0
	26-39 років	64,7
	40-59 років	12,0
	60 років і старші	3,3
	Разом	100,0
<b>2.</b>	<b>Рівень освіти:</b>	<b>%</b>
	Середня та неповна середня	2,0
	Базова вища	3,3
	Повна вища	94,7
	Інше	0,0
	Разом	100,0
<b>3.</b>	<b>Стать:</b>	<b>%</b>
	Чоловіча	60,7
	Жіноча	39,3
	Разом	100,0
<b>4.</b>	<b>Наявність вищої юридичної освіти:</b>	<b>%</b>
	Так	85,3
	Ні	14,7
	Разом	100,0
<b>5.</b>	<b>Де Ви проживаєте:</b>	<b>%</b>
	В населеному пункті, де розташований цей суд	70,7
	В іншому населеному пункті	29,3
	Разом	100,0
<b>6.</b>	<b>У суді Ви представляєте:</b>	<b>%</b>
	Особисто себе (є позивачем / відповідачем / свідком / потерпілим)	43,3
	Іншу особу (є адвокатом, юрист-консультантом)	52,0
	Інше	4,7
	Разом	100,0

<b>7.</b>	<b>Ви вважаєте себе:</b>	<b>%</b>
	Бідним	2,9
	Нижче середнього статку	5,8
	Середнього статку	84,8
	Заможним	6,5
	Багатим	0,0
	КН (код не відповіді)	0,0
	Разом	100,0

<b>8.</b>	<b>Як часто Ви були учасником судового процесу:</b>	<b>%</b>
	Це мій перший судовий процес	7,3
	2-5 разів	8,0
	6 разів і більше	84,7
	Разом	100,0

<b>9.</b>	<b>В якому з видів судового процесу в цьому суді Ви берете участь:</b>	<b>%</b>
	Цивільний процес	0,0
	Кримінальний процес	0,0
	Господарський процес	0,0
	Адміністративний процес	100,0
	Справа про адміністративні правопорушення	0,0
	Разом	100,0

<b>10.</b>	<b>На якій стадії розгляду знаходиться Ваша справа?</b>	<b>%</b>
	Розгляд справи ще не розпочато	8,7
	Справа знаходиться в процесі розгляду	54,7
	Розгляд справи завершено (винесено рішення)	36,7
	Інше	0,0
	Разом	100,0

<b>11.</b>	<b>Який ступінь Вашої обізнаності з роботою судів та суддів в цілому?</b>	<b>%</b>
	Цілком обізнаний	61,1
	Загалом обізнаний	32,9
	Майже не обізнаний	6,0
	Зовсім не обізнаний	0,0
	КН	0,0
	Разом	100,0



<b>12.</b>	<b>Оцініть, будь ласка, за 5-бальною шкалою, якість роботи цього суду:</b>	<b>%</b>
	1	1,5
	2	4,1
	3	24,8
	4	46,2
	5	23,4
	КН	0,0
	Разом	100,0

**Блок 2. Основна частина – оцінювання за вимірами якості**

**Доступність суду**

		<b>Цілком НІ</b>	<b>Скоріше НІ</b>	<b>Більш - менш</b>	<b>Скоріше ТАК</b>	<b>Цілком ТАК</b>	<b>КН</b>	<b>Разом</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>13.1</b>	Чи легко Вам було знайти будівлю суду?	0,67	0,0	1,3	13,4	84,6	0,0	100,0
<b>13.2</b>	Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом?	1,3	0,7	2,0	10,0	72,7	13,3	100,0
<b>13.3</b>	Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду?	23,3	9,4	13,3	8,0	12,0	34,0	0,0
<b>14</b>	Чи зазнавали Ви певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони?	1,4	98,6	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
<b>15</b>	Як Ви вважаєте, чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду?	26,0	14,0	16,0	14,0	13,3	16,7	100,0
<b>16</b>	Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось дозвонитися та отримати потрібну інформацію телефоном?	10,0	8,0	13,4	19,3	34,0	15,3	100,0
<b>17</b>	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.)?	0,8	1,5	8,7	23,3	65,7	0,0	100,0
<b>18</b>	Чи могли би Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) у разі необхідності?	6,0	4,0	5,3	12,9	17,3	55,3	100,0

**Зручність та комфортність перебування у суді**

<i>Чи є характерним для приміщень суду наступне:</i>		Цілком НІ	Скоріше НІ	Більш - менш	Скоріше ТАК	Цілком ТАК	КН	Разом
		%	%	%	%	%	%	%
<b>19</b>	– достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання?	6,0	6,7	14,7	27,3	45,3	0,0	100,0
<b>20</b>	– вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)?	2,7	4,0	11,3	24,0	46,0	12,0	100,0
<b>21</b>	– чистота та прибраність приміщень?	0,7	2,0	10,7	32,0	20,7	34,0	100,0
<b>22</b>	– достатність освітлення?	2,2	4,7	25,3	26,7	40,6	0,0	100,0

**Повнота та ясність інформації**

		Цілком НІ	Скоріше НІ	Більш - менш	Скоріше ТАК	Цілком ТАК	КН	Разом
		%	%	%	%	%	%	%
<b>23</b>	Чи зручно у суді розташовані інформаційні стенди (дошки об'яв)?	2,2	1,5	13,1	33,6	49,6	0,0	100,0
<i>Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо:</i>								

<b>24</b>	– розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень	2,8	2,1	14,5	31,7	49,0	0,0	100,0
<b>25</b>	– правил допуску в суд та перебування в ньому	0,7	2,1	8,5	19,9	68,8	0,0	100,0
<b>26</b>	– справ, що призначені до розгляду	0,7	3,5	11,2	25,2	59,4	0,0	100,0
<b>27</b>	– зразків документів (заяв, клопотань, тощо)	0,9	1,7	14,8	34,8	47,8	0,0	100,0
<b>28</b>	– порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів	2,3	3,1	7,8	24,8	62,0	0,0	100,0
<b>29</b>	Чи користувалися Ви сторінкою суду в мережі Інтернет ?	86,0	14,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
<b>30</b>	Чи знайшли Ви на сторінці суду потрібну для Вас інформацію?	3,1	0,8	5,5	19,5	71,1	0,0	100,0

#### Сприйняття роботи працівників апарату суду

		Цілком НІ	Скоріше НІ	Більш - менш	Скоріше ТАК	Цілком ТАК	КН	Разом
		%	%	%	%	%	%	%
<b>31</b>	Чи працівники суду працювали старанно та не припускалися помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків?	4,8	1,4	7,6	33,8	52,4	0,0	100,0

<i>Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами такі риси:</i>								
<b>32</b>	– доброзичливість, повага, бажання допомогти	1,4	0,7	13,5	28,4	56,1	0,0	100,0
<b>33</b>	– однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу	3,6	1,5	4,4	26,3	64,2	0,0	100,0
<b>34</b>	– професіоналізм, знання своєї справи	0,7	2,8	9,8	31,5	55,2	0,0	100,0

#### Дотримання термінів судового розгляду

		Цілком НІ	Скоріше НІ	Більш - менш	Скоріше ТАК	Цілком ТАК	КН	Разом
		%	%	%	%	%	%	%
<b>35</b>	Чи вчасно (відповідно до графіку) розпочалося останнє засідання по Вашій справі?	33,8	12,5	18,4	11,8	23,5	0,0	100,0
<b>36</b>	Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання?	30,6	1,6	14,5	18,5	34,7	0,0	100,0
<b>37</b>	Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи?	9,7	1,5	10,4	26,9	51,5	0,0	100,0
<b>38</b>	Чи вважаєте Ви обґрунтованими затримки/перенесення слухань у розгляді Вашої справи?	16,9	4,2	23,7	19,5	35,6	0,0	100,0

		Цілком НІ	Скоріше НІ	Більш - менш	Скоріше ТАК	Цілком ТАК	КН	Разом
<i>Як на Вашу думку, чи було характерним для судді, що розглядав Вашу справу (одноособово чи як голова колегії суддів), наступне:</i>		%	%	%	%	%	%	%
<b>39</b>	– неупередженість та незалежність (суддя не піддався зовнішньому тиску , якщо такий був)	6,5	4,8	14,5	26,6	47,6	0,0	100,0
<b>40</b>	– коректність, доброзичливість, ввічливість	0,8	1,5	9,8	32,3	55,6	0,0	100,0
<b>41</b>	– належна підготовка до справи та знання справи	0,0	2,3	25,4	28,5	43,8	0,0	100,0
<b>42</b>	– надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію	1,5	3,0	12,1	28,0	55,3	0,0	100,0
<b>43</b>	– дотримання процедури розгляду	1,5	3,1	5,3	24,4	65,6	0,0	100,0

**Судове рішення (якщо розгляд справи завершено)**

		ТАК	НІ	КН	Разом
		%	%	%	%
<b>44</b>	Чи рішення по Вашій справі було на Вашу користь?	80,4	19,6	0,0	100,0
<b>45</b>	Чи плануєте Ви оскаржувати рішення по Вашій справі?	31,3	68,8	0,0	100,0
<b>46</b>	Чи отримали Ви повний текст рішення по Вашій справі?	75,5	24,5	0,0	100,0
<b>47</b>	Чи вчасно Ви отримали повний текст рішення по Вашій справі?	85,0	15,0	0,0	100,0

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

		Цілком НІ	Скоріше НІ	Більш - менш	Скоріше ТАК	Цілком ТАК	КН	Разом
		%	%	%	%	%	%	%
<b>48</b>	Чи було рішення викладено легкою, доступною для розуміння мовою?	2,6	0,0	10,3	35,9	51,3	0,0	100,0
<b>49</b>	На Вашу думку, чи було рішення по Вашій справі добре обґрунтованим?	5,0	0,0	15,0	22,5	57,5	0,0	100,0



### 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? Проставите в порядку важливості для Вас сім вимірів якості за ступенем важливості для Вас. 1 – найбільш важливий вимір якості (слід покращувати в першу чергу), 6- найменш важливий вимір якості.

	1	2	3	4	5	6	Разом
	%	%	%	%	%	%	%
Доступність суду	4,7	12,0	13,3	19,3	18,7	32,0	100,0
Зручність та комфортність перебування у суді	13,3	10,0	6,7	18,0	27,3	24,7	100,0
Повнота та ясність інформації	10,7	12,0	20,7	30,7	18,0	8,0	100,0
Дотримання термінів судового розгляду	30,0	22,7	22,7	12,0	8,7	4,0	100,0
Якість роботи працівників апарату суду	10,7	26,0	23,3	14,0	16,7	9,3	100,0
Якість роботи судді	30,7	17,3	13,3	6,0	10,7	22,0	100,0

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

	%		%		%
Так	30,7	Ні	46,6	КН	22,7
Разом	100,0				

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

	%
Кращі, ніж очікував	16,8
Гірші, ніж очікував	8,0
Відповідають очікуванням	75,2
КН	0,0
Разом	100,0

**57. Якщо Ви були в цьому суді раніше (наприклад, 1 чи 2 роки тому), на Ваш погляд, чи змінилася якість роботи суду з того часу?**

	%
Покращилась значно	9,2
Покращилась несуттєво	23,2
Залишилась без змін	58,5
Дещо погіршилася	0,0
Значно погіршилася	0,7
Важко сказати	8,5
КН	0,0
Разом	100,0

**Блок 4. Інші запитання ( додається за бажанням суду )**

**58. Наскільки є зручним умови для ознайомлення з матеріалами справи?**

	%
1	2,0
2	4,0
3	16,7
4	28,7
5	33,0
КН	10,7
Разом	100,0

**59. Які послуги нашого суду Ви б хотіли/вважаєте за потрібне отримувати в електронному вигляді (через веб-сайт/електронну пошту)?**

Подати документи до суду	%
Ознайомитись зі справою	64,0
Прослухати технічний запис судового рішення	47,3
Отримати зразки заяв (клопотань)	27,3
Записатися на прийом до керівництва суду	32,0
Отримати копії судових рішень та інших документів по справі	64,0
Отримати інформацію про хід Вашої справи	75,3
Подати документи до суду	60,0
Ваш варіант	0,0



## 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 суду 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](mailto:office@fair.org.ua)  
[www.fair.org.ua](http://www.fair.org.ua)

## ЧЕРНІГІВСЬКИЙ ГРОМАДСЬКИЙ КОМІТЕТ ЗАХИСТУ ПРАВ ЛЮДИНИ

Чернігівський громадський комітет захисту прав людини (ЧГКЗПЛ) є неполітичною, неурядовою, незалежною громадською організацією. Організація заснована в 1999 році.

**Метою діяльності організації** є захист громадянських, політичних, соціальних, економічних та інших прав і свобод людини.

### **Основні напрямки діяльності:**

- надання безоплатної правової допомоги вразливим верствам населення;
- посилення правових можливостей та правова просвіта громадян;
- протидія катуванням та жорсткому поводженню, моніторинг місць несвободи;
- сприяння поліпшенню доступу до правосуддя і реформуванню судової системи України;
- захист прав виборців та моніторинг виборчого процесу;
- протидія корупції та захист прав землевласників;
- захист права на мирний протест та свободи зібрань;
- захист права на доступ до інформації;
- надання правової, соціальної та іншої допомоги біженцям, шукачам притулку та мігрантам;
- протидія торгівлі людьми та нелегальній міграції;
- боротьба з проявами ксенофобії, расизму, дискримінації та злочинами на ґрунті ненависті.

ЧГКЗПЛ за час своєї діяльності реалізовано понад 50 проектів та програм за підтримки міжнародних донорів, зокрема Європейської Союзу, Міжнародного фонду „Відродження”, Агенства США з міжнародного розвитку (USAID), Норвезького Гельсінкського комітету, Нідерландського Гельсінкського комітету, Американської асоціації юристів (ABA/ROLI), Швейцарського фонду співробітництва, Мережі громадянської дії проекту UCAN, УВКБ ООН, Посольства США в Україні, проекту «Гідна Україна», Міжнародної організації з міграції, Програми розвитку ООН в Україні, проекту «Правова країна», Канадського фонду підтримки місцевих ініціатив, Фонду прав людини Посольства Нідерландів в Україні тощо.

ЧГКЗПЛ є співзасновником та членом Української Гельсінкської спілки з прав людини [www.helsinki.org.ua](http://www.helsinki.org.ua).

### **Контакти:**

#### **Чернігівський громадський комітет захисту прав людини**

Адреса: вул.Горького 57/1, м.Чернігів, 14000

Тел./факс: +380 462 625-381

E-mail: [protection.ua@gmail.com](mailto:protection.ua@gmail.com)

Web-site: [www.protection.org.ua](http://www.protection.org.ua)