



ПРОЕКТ «СПРАВЕДЛИВЕ ПРАВОСУДДЯ»



творчий центр тцк


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

АНАЛІТИЧНИЙ ЗВІТ

***АПЕЛЯЦІЙНИЙ СУД ЧЕРКАСЬКОЇ ОБЛАСТІ
ЧОРНОБАЇВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРКАСЬКОЇ ОБЛАСТІ***

Київ, 2013

Оцінка рівня задоволеності громадян якістю окремих аспектів функціонування судів: аналітичний звіт. Апеляційний суд Черкаської області, Чорнобаївський районний суд Черкаської області / упоряд. В.Купрій. – Київ, 2013. – 64 с.

У виданні представлено результати опитування громадської думки з використанням методики карток громадянського звітування щодо оцінки якості окремих аспектів діяльності *Апеляційного суду Черкаської області, Чорнобаївського районного суду Черкаської області*, що проводилося в 2012 році.

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

ISBN 978-966-2022-32-2



ПРОЕКТ «СПРАВЕДЛИВЕ ПРАВОСУДДЯ»

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

© USAID, 2013

© Проект USAID «Справедливе правосуддя», 2013

© БФ «Творчий центр ТЦК», 2013

ЗМІСТ

ВСТУП	5
1.РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ В АПЕЛЯЦІЙНОМУ СУДІ ЧЕРКАСЬКОЇ ОБЛАСТІ	7
1.1.Узагальнюючі оцінки якості роботи суду	8
1.2.Оцінка якості за окремими вимірами	9
1.3.Пропозиції респондентів щодо підвищення якості роботи суду	19
1.4.Висновки та рекомендації	20
2. РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ В ЧОРНОБАЇВСЬКОМУ РАЙОННОМУ СУДІ ЧЕРКАСЬКОЇ ОБЛАСТІ	21
2.1.Узагальнюючі оцінки якості роботи суду	22
2.2.Оцінка якості за окремими вимірами	23
2.3.Пропозиції респондентів щодо підвищення якості роботи суду	31
2.4.Висновки та рекомендації	32
ДОДАТКИ	35
Одномірний розподіл відповідей респондентів	37
Інформація про проект USAID "Справедливе правосуддя"	59
Інформація про Творчий центр ТЦК	62

ВСТУП

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

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

Оцінювання якості дозволяє керівництву суду вирішувати такі завдання:

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

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

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

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

Виходячи з методології, яка пропонується, якість роботи суду оцінюється з позиції відвідувача суду. Досліджуючи думку (хоча і суб'єктивну) відвідувача, ми виходили з того, що навіть якщо робота суду є ефективною за певними показниками, надана у суді послуга є бездоганною за своїм стандартом, якість

процесу її надання залишиться низькою, доки відвідувач, як зовнішній оцінювач, є незадоволеним, а послуга не відповідає його потребам (очікуванням). Тому врахування думки відвідувачів є необхідною умовою отримання цілісного та несуперечливого уявлення про фактичні результати діяльності суду.

Ефективність та корисність такої методології отримала підтвердження під час першого етапу опитувань в українських судах, що здійснювався у 2008-2009 рр. громадськими організаціями за сприяння Проекту USAID «Україна: верховенство права». Методологію КГЗ удосконалено під час реалізації другого етапу в 2009-2010 рр. та третього етапу в 2010-2011 рр. На основі досвіду попередніх досліджень та з урахуванням положень розробленої комплексної системи оцінки якості роботи суду (де КГЗ є одним з методів) було підготовлено стандартний опитувальник.

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

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

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

З червня по липень 2012 року групою спеціально підготовлених інтерв'юерів опитано 119 респондентів-відвідувачів Апеляційного суду Черкаської області та 121 респондент-відвідувач Чернобаївського районного суду. Опитування здійснювалось в м. Черкаси та смт Чернобай безпосередньо в приміщенні зазначених судів шляхом індивідуального особистого інтерв'ю за випадковою вибіркою.

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

Необхідно зазначити, що в Апеляційному суді Черкаської області опитування проводилося вперше, а в Чернобаївському районному суді воно відбувалося вчетверте.

1. РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ В АПЕЛЯЦІЙНОМУ СУДІ ЧЕРКАСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Загальна інформація про суд

Апеляційний суд Черкаської області знаходиться у центрі м. Черкаси, до нього легко дістатися декількома видами громадського транспорту, у тому числі від залізничного та автовокзалів.

У орендованому судом приміщенні 2 зали судових засідань, з них: 1 зал для розгляду кримінальних справ; 1 зал для розгляду цивільних справ. Візуальний огляд приміщення засвідчив, що умови для повноцінної та якісної роботи суду є непридатними. Щільність розташування робочих місць є невиправдано високою. Частина працівників апарату суду розміщуються в залах судових засідань, навіть в нарадчій кімнаті. На час судових засідань працівники полишають свої робочі місця.

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

У суді також розміщені інформаційні стенди та працює офіційний сайт суду, за допомогою яких можна дізнатись необхідну інформацію про розгляд справ у суді, порядок звернення до суду та подання необхідних документів та іншу інформацію про роботу суду.

В Апеляційному суді Черкаської області працюють 46 суддів (19 – **судова палата у кримінальних справах**, 27 – **судова палата у цивільних справах**) та 94 працівники апарату суду.

Фактичне річне навантаження на 1 суддю судової палати **у кримінальних справах** у середньому становить 179 справ, а на **суддю палати у цивільних справах** – 181.

Соціально-демографічні та процесуальні характеристики учасників судового розгляду

Вік. За віком опитані відвідувачі Апеляційного суду Черкаської області розподіляються наступним чином: «18-25 років» - 13,4%; «26-39 років» - 26,1%; «40-59 років» - 47,1%; «60 років і старші» - 13,4%.

Стать. 47,9% опитаних становлять чоловіки; 52,1% - жінки.

Освіта. 11,8% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 26,1% - базову вищу освіту; 62,2% - повну вищу освіту. Таким чином, опитані відвідувачі суду є достатньо високоосвіченими, але лише 10,9% з них мають вищу юридичну освіту.

Майновий статус. За майновим статусом більшість респондентів (67,2%) відносять себе до групи осіб середнього статку. 2,8% опитаних оцінюють свій майновий статус «нижче середнього», а 4,2% ідентифікують себе як бідних. Лише 6,7% респондентів ідентифікують себе заможними.

Місце проживання респондентів. Трохи більше половини (59,7%) опитаних виявилися жителями міста Черкаси, решта (40,3%) – жителі інших населених пунктів області.

Наявність попереднього судового досвіду. Найбільшу частку серед опитаних відвідувачів Апеляційного суду Черкаської області (47,9%) становлять респонденти, які беруть участь у судових процесах від 2 до 5 разів. Ще 10,1%

більше 6 разів були учасниками судового процесу. А 42% респондентів є так званими "новачками", оскільки вони беруть участь у судовому процесі вперше.

Процесуальний статус. 86,6% респондентів представляють у суді особисто себе, 12,6% – іншу особу. Серед опитаних найбільше учасників цивільного процесу – 66,4%. Значно менше учасників інших процесів: адміністративний процес – 16,8%, кримінальний процес – 10,9%, справи про адміністративні правопорушення – 5,9%.

У 33,6% опитаних на момент проведення опитування справи знаходилися у стані розгляду. У 37,8% респондентів розгляд справи в суді ще не було розпочато, а у 28,6% - розгляд справи було завершено.

Обізнаність з роботою суду та суддів у цілому

Аналіз відповідей респондентів засвідчує, що 73,1% опитаних загалом або цілком обізнані з роботою суду. Решта респондентів (26,9%) заявили, що вони майже не обізнані або зовсім не обізнані.

1.1. УЗАГАЛЬНЮЮЧІ ОЦІНКИ ЯКОСТІ РОБОТИ СУДУ

Загальна оцінка якості роботи суду

Загальна оцінка якості роботи суду проводилася за 5-бальною шкалою (від 1-го балу – «дуже погано» до 5-ти балів – «відмінно»). *На думку респондентів роботу Апеляційного суду Черкаської області можна оцінити в цілому позитивно (середнє значення 3,7 бала з 5 можливих).*

Аналізуючи цей показник, варто звернути увагу на такі закономірності та тенденції. Так, респонденти віком 26-39 років є більш критичними в своїй оцінці якості роботи суду в цілому (3,5 бали) у порівнянні з іншими віковими категоріями. Найбільш позитивно оцінюють роботу суду опитані відвідувачі віком 18-25 років (3,8 бали) та найстарші віком від 60 років (4 бали)

Респонденти з середньою освітою більш позитивні в оцінці – 3,9 бали. До того ж респонденти без вищої юридичної освіти також краще оцінюють якість роботи суду в цілому – 3,8 бали.

Також жінки трохи краще оцінюють роботу суду в цілому (3,8), ніж чоловіки (3,6).

Опитані відвідувачі суду, що ідентифікують себе з бідними в своїй оцінці є більш критичними (3,4). Серед інших категорій респондентів за рівнем їх достатку спостерігається рівномірність в оцінках.

Досить цікавою виглядає тенденція серед респондентів за ознакою їх обізнаності з роботою судів та суддів в цілому. Так, ті, хто вважає себе цілком обізнаним та зовсім не обізнаним більш критичні в оцінці якості роботи суду в цілому (3,4 та 3,5 бали відповідно) порівняно з тими, хто себе вважає загалом обізнаним та майже не обізнаним.

Досить високо оцінюють якість роботи суду в цілому респонденти, чії справи ще не розпочато (4,0 бали), порівняно з тими, хто вже знаходиться на певних етапах судового розгляду, або розгляд справ закінчився. Тобто чим більше відвідувач знайомиться з практикою роботи суду, тим критичніше він оцінює її.

Респонденти, які "виграли" справу у суді більш позитивно й оцінюють якість його роботи (4,0 бали). Для порівняння, ті, хто "програв" справу оцінили роботу суду на 3,0 бали.

Очікування та реальні враження від візиту до суду

Переважна більшість опитаних відвідувачів Апеляційного суду Черкаської області (71,4%), оцінюючи свої враження від візиту до суду у порівнянні з очікуваннями, заявили, що їх враження відповідають очікуванню, а 6,7% висловилися, що враження кращі, ніж очікували. У той же час 21,0% опитаних зазначили, що їх враження виявилися гіршими, ніж очікувалося.

Серед опитаних 119 респондентів виявилось 77, які відвідували Апеляційний суд Черкаської області протягом останніх чотирьох років. Їм пропонувалося оцінити наскільки якість роботи суду з того часу змінилася. Виявилось, що 26,0% респондентів вважають, що якість роботи суду покращилася в тій чи іншій мірі. Лише 15,6% опитаних переконані, що якість погіршилася. Решта (40,3%) заявили, що залишилося все без змін.

В Апеляційному суді Черкаської області запроваджено автоматизовану систему діловодства. Однак, майже половина опитаних (50,4%) не помічають внаслідок цього змін в організації роботи суду. Лише 17,6% висловилися, що відчули позитивні зміни.

1.2. ОЦІНКА ЯКОСТІ ЗА ОКРЕМИМИ ВИМІРАМИ

Доступність суду

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

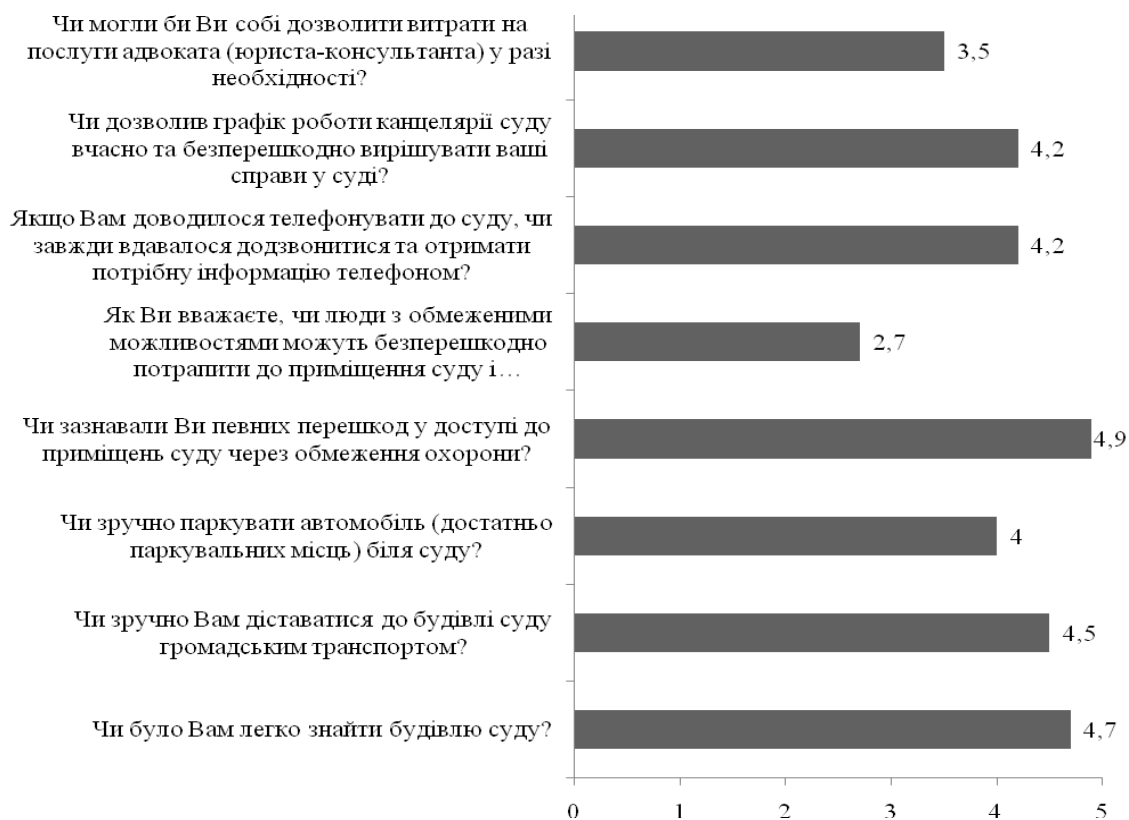


Рис. 1.1. Результати оцінювання за виміром «доступність суду»

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

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

- респонденти не відчують особливих проблем із знаходження приміщення суду. Так, біля 97% респондентів зазначили, що вони легко знайшли будівлю суду. І це прогнозовано, оскільки воно знаходиться в доволі людному місці та його легко впізнати як приміщення суду;
- для абсолютної більшості опитаних (83,2%) діставатися громадським транспортом до будівлі суду зручно;
- 84% респондентів вказали, що, на їх погляд, припаркувати автомобіль біля будівлі суду достатньо зручно;
- не відчують ніяких проблем респонденти з потраплянням до приміщення суду, проходячи через пост охорони. Про це заявило 97,4% опитаних відвідувачів. Працівники охоронної служби, на їх думку, не чинять ніяких недозволених перешкод;
- неоднозначно респонденти оцінюють пристосованість приміщення суду до потреб людей з обмеженими можливостями. Так, майже 36,1% з них зазначили, що люди з цієї соціальної категорії не можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду. Протилежної думки лише 21,8% опитаних. А 26,9% опитаних не могли однозначно визначитися з оцінкою, зазначивши варіант "більш-менш". У той же час візуальний огляд приміщення засвідчив, що фактично приміщення суду не є пристосованим до потреб людей з обмеженими фізичними можливостями (відсутність пандусів, невідповідність розміру ліфта, відсутність туалетних кімнат), які мають проблеми з пересуванням, а також для тих, хто має обмежений зір чи слух. За спостереженнями працівників суду, суддів серед відвідувачів людей, які пересуваються на інвалідних візочках чи які мають обмеження у пересуванні, незначна кількість;
- майже половина опитаних (49,6%) висловили задоволення тим, що завжди вдається додзвонитися та отримати потрібну інформацію телефоном;
- респонденти в цілому позитивно оцінюють графік роботи канцелярії суду (4,2 бала), який дозволяє більшості (81,5% від кількості опитаних) вчасно та безперешкодно вирішувати справи в суді;
- цікавим виглядає той факт, що на питання "чи могли би Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) у разі необхідності?" 44,5% опитаних дали стверджувальну відповідь І лише 18,5% - заявили, що не можуть собі цього дозволити.

Зручність та комфортність перебування у суді

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

Як видно з даних рис. 1.2, оцінки респондентами цього параметру якості роботи суду є достатньо позитивними. Загальна оцінка становить – 3,49.

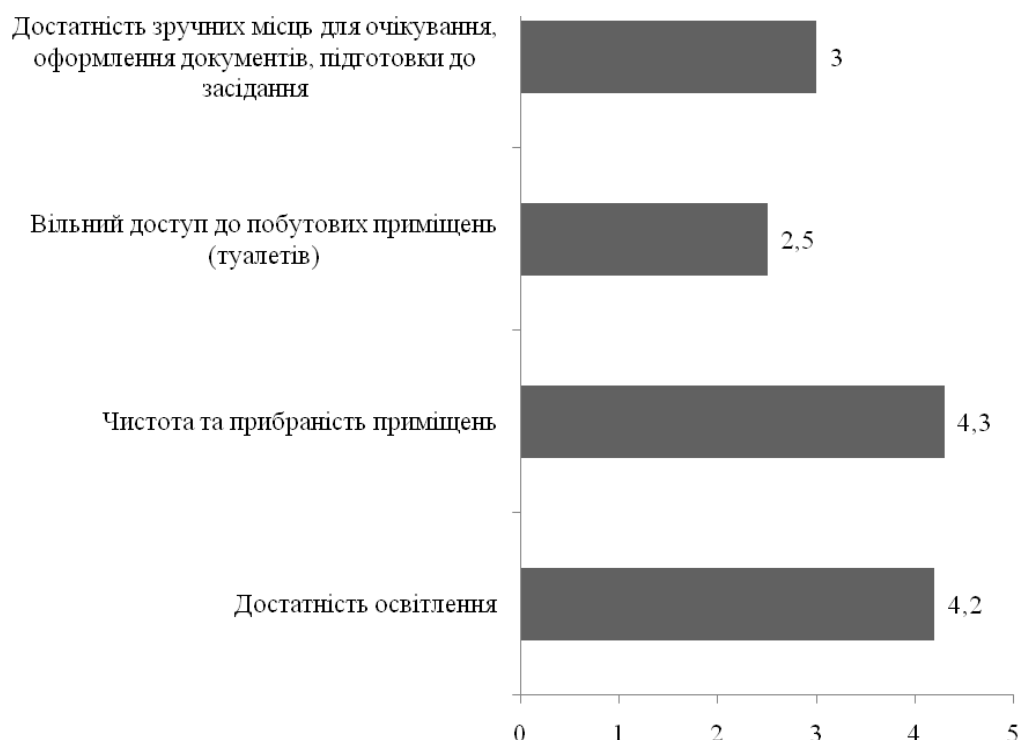


Рис. 1.2. Результати оцінювання за виміром "зручність та комфортність перебування в суді "

Аналіз отриманих даних дає підстави зробити такі висновки:

- неоднозначно оцінюється показник "достатність зручних місць для очікування та оформлення документів, підготовки до засідань". Так 44,7% опитаних респондентів цілком погодилися або скоріше погодилася з тим, що в приміщенні таких зручних місць достатньо, а 39,5% висловилися негативно. Візуальний огляд приміщення суду засвідчив, що в приміщенні суду такі дійсно немає в достатньої кількості таких місць. Учасники фокус-груп засвідчили, що під час судових засідань по вівторках буває величезне скупчення відвідувачів, які часто навіть не вміщуються на поверсі, де розташовано суд;
- критичним є забезпечення вільного доступу відвідувачів до побутових приміщень (туалетів). Так 58% опитаних зазначили негативну відповідь на це питання і лише 26% погодилися з тим, що проблеми не існує;
- 85,7% респондентів зазначають, що для приміщення суду є характерним чистота та прибраність;
- для переважної більшості опитаних відвідувачів (80,7%) освітленість приміщення суду є достатньою;
- гострою є проблема взагалі придатності приміщення для роботи суду. Будинок правосуддя, де розміщено декілька різних судів, будувалося тоді, коли суди працювали в інших умовах і не були такі навантажені. Зараз приміщення суду взагалі не сприяє належній його роботі.

Повнота та ясність інформації

Респонденти оцінювали зручність розташування у приміщенні суду інформаційних стендів, а також рівень свого задоволення наявною в суді інформацією щодо: 1) розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень; 2) правил допуску в суд та перебування в ньому; 3) справ, що призначені до розгляду; 4) зразків документів (заяв, клопотань тощо); 5) порядку сплати судових зборів та мита, реквізитів та розмірів платежів. Крім того оцінювалася повнота та ясність інформації на офіційній веб-сторінці суду. Результати оцінювання представлені на рисунку 1.3. Вони засвідчують, що загальна оцінка за цим виміром якості роботи суду становить 4,30.

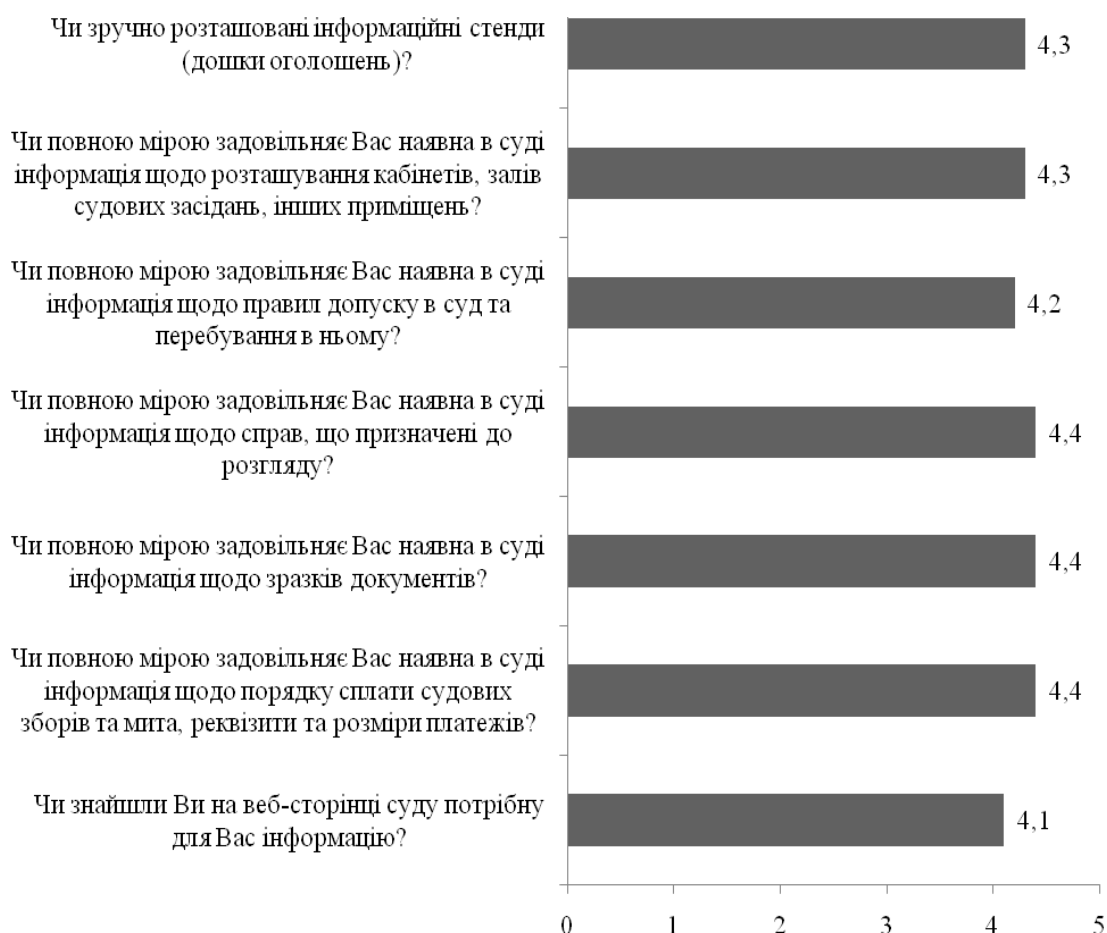


Рис. 1.3. Результати оцінювання за виміром "повнота, доступність та ясність інформації"

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

- на думку більшості респондентів (85,7%) інформаційні стенди (дошки оголошень) розташовані достатньо зручно;
- 84% опитаних заявили, що вони в тій чи іншій мірі задоволені наявною в суді інформацією щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень;
- 81,5% опитаних заявили, що вони в тій чи іншій мірі задоволені наявною в суді інформацією щодо правил допуску в суд та перебування в ньому;
- інформування відвідувачів про справи, що призначення до розгляду, забезпечено на належному рівні. Про це свідчить, що 85,7% респондентів повністю задоволені;

- інформування відвідувачів про справи, що призначені до розгляду, забезпечено на належному рівні. Про це свідчить, що 85,7% респондентів повністю задоволені;
- більшість респондентів (85,7%) не відчують проблем з отриманням інформації щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізитів та розмірів платежів;
- серед 119 респондентів виявилось лише 19 тих, хто користувався офіційною веб-сторінкою Апеляційного суду Черкаської області (<http://court.gov.ua/sud2390/>). З них 14 відзначили, що на цій веб-сторінці вони знайшли потрібну для них інформацію.

Сприйняття роботи працівників апарату суду

Респондентам було запропоновано підтвердити або заперечити наявність певних рис характеру, які працівники апарату суду проявили при спілкуванні із ними, а також оцінити наскільки такі працівники старанно працювали та не припускалися помилок, які б призводили до переробки документів чи порушення строків. Отримані результати у вигляді відповідних показників наведені на рис. 1.4. Узагальнена оцінка за цим виміром якості роботи суду становить 3,94 бали.

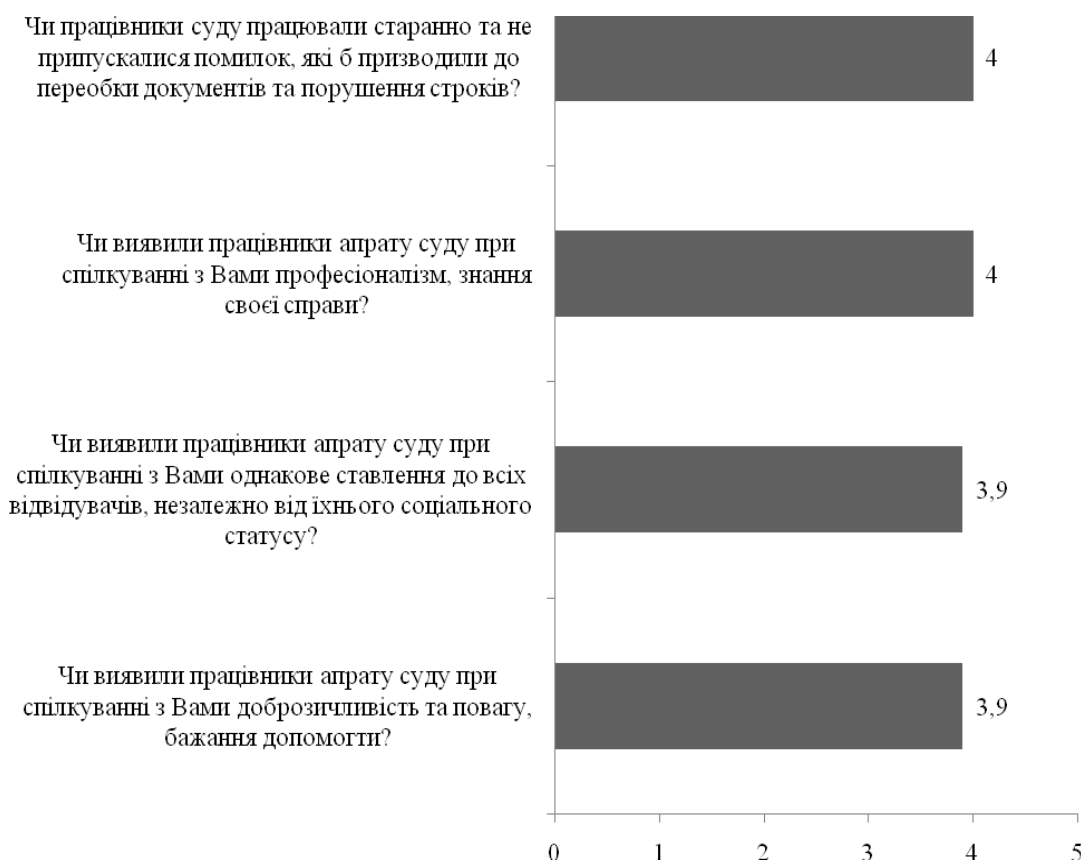


Рис. 1.4. Результати оцінювання за виміром "сприйняття роботи працівників апарату суду"

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

- серед опитаних відвідувачів 82,4% погодилися з тим, що працівники суду працювали старанно та не припускалися помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків. Це доволі високий показник старанності та компетентності працівників апарату;
- з точки зору комунікаційної складової у стосунках між працівниками апарату та відвідувачами, то варто зауважити, що значна частка респондентів (76,5%) відзначає доброзичливість та повагу, бажання допомогти з боку працівників апарату, а професіоналізм працівників апарату відзначають 79% респондентів;
- достатньо велика кількість респондентів (70%) погоджується з тим, що працівники апарату суду однаково ставляться до всіх відвідувачів.

Дотримання термінів судового розгляду

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

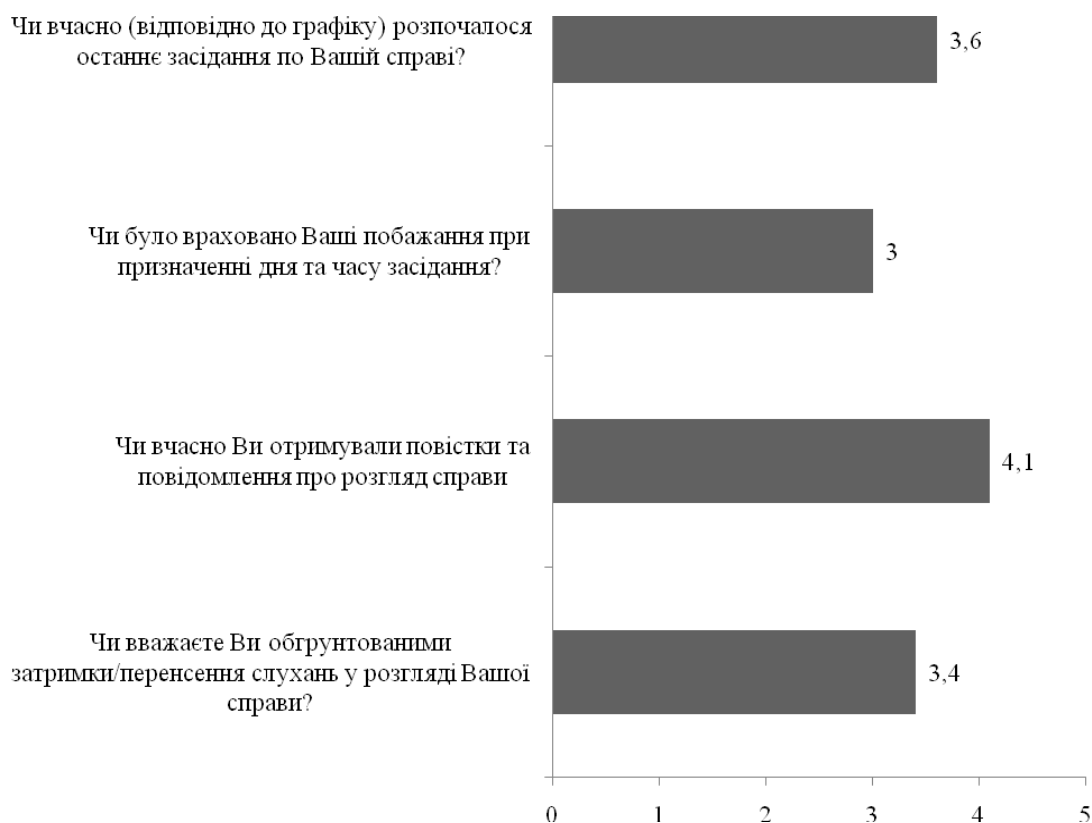


Рис. 1.5. Результати оцінювання за виміром "дотримання термінів судового розгляду"

Представлені дані дозволяють зробити висновок про середній рівень задоволеності відвідувачів (3,53 бали) дотриманням термінів судового розгляду у Апеляційному суді Черкаської області. Оцінювали даний аспект роботи суду

лише респонденти, у яких справа розглядається або ж розгляд справи завершено (88% від загальної кількості опитаних відвідувачів). Основні висновки за результатами аналізу показників є такими:

- досить велика частка опитаних (59,4%) зазначили про вчасність початку судових засідань по їх справах. Проте 20,3% - указали на недотримання цього графіку;
- 37,8% опитаних все ж таки погоджуються з тим, що затримка та перенесення слухань у їх справах були обґрунтованими. Цікавим є також те, що 36,4% взагалі відмовилися оцінювати це;
- достатньо високо оцінюється респондентами компонент врахування побажань учасників процесу при призначенні дня та часу засідань. Позитивну оцінку надали 46% опитаних, чії справи розглядаються або ж розгляд справ завершено. У той же час протилежної думки є 28,3% опитаних відвідувачів цієї категорії;
- майже всі опитані респонденти (79,7%) вказали на те, що вони отримували повістки та повідомлення про розгляд справи вчасно.

Сприйняття роботи суддів

Сприйняття роботи суддів оцінювалося на підставі результатів відповідей респондентів на питання, які представлені на рис 1.6. Загальна оцінка за цим виміром якості роботи суду становить 3,96 бали

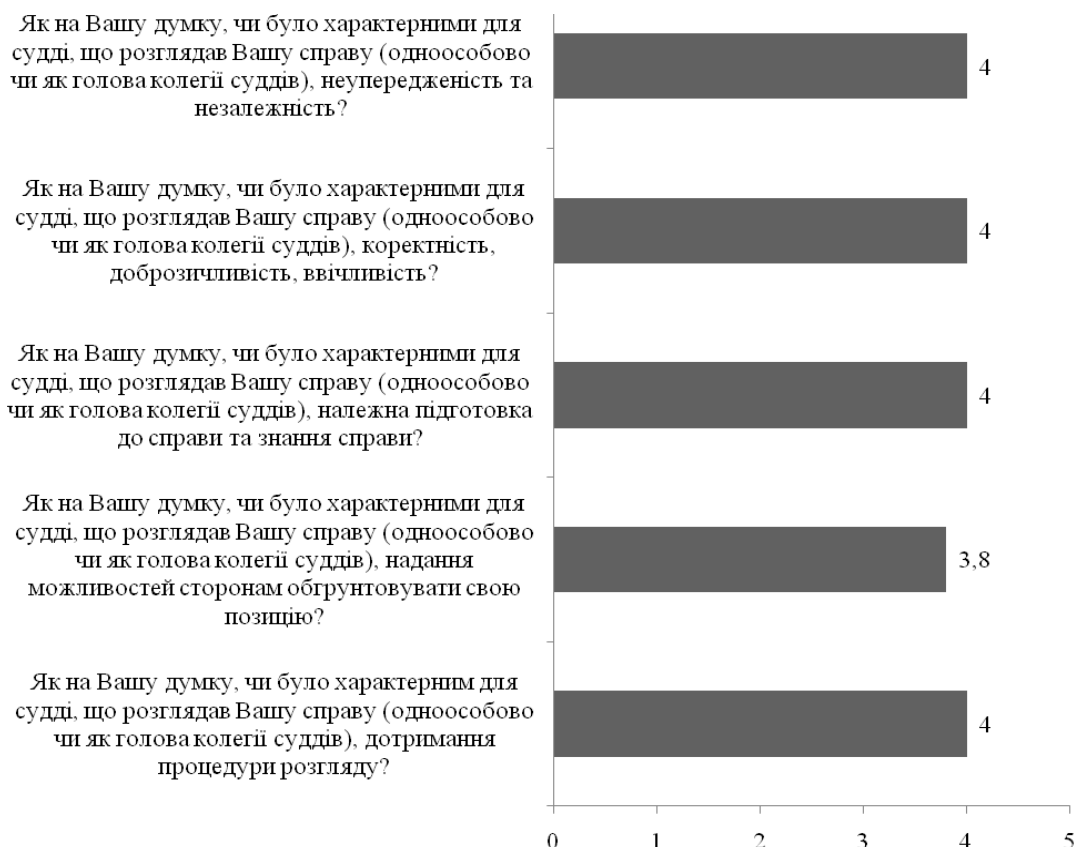


Рис. 1.6. Результати оцінювання за виміром "сприйняття роботи суддів"

Аналіз опитаних відповідей респондентів, чії справи вже розглянуто або перебувають в стані розгляду (62,2% від загальної кількості опитаних) дає можливість дійти до таких висновків:

- коректність, доброзичливість, ввічливість були характерними для суддів в тій чи іншій мірі, на думку 79,7% опитаних відвідувачів;
- на думку 74,3% опитаних судді демонструють належну підготовку до справи та знання справи;
- учасниками судових засідань позитивно сприймається те, що судді дотримуються процедури розгляду справи та надають можливість обґрунтувати їм свою позицію. Про це заявило 71,6% опитаних;
- досить велика частка опитаних (81%) високо оцінили такий компонент, як "неупередженість та незалежність (суддя не піддавався зовнішньому тиску, якщо такий був)".

Якість судового рішення

Якість судових рішень оцінювалися тими респондентами, розгляд справ яких вже завершився (винесено рішення). Таких серед опитаних було 34 (28,6%), з яких у 21-го рішення були не на їх користь. Лише 4 респонденти планують оскаржувати рішення по своїй справі.

Серед цієї категорії опитаних виявилось 24, які отримали повний текст судового рішення по своїй справі. Проте лише четверо з них погодилися оцінити вчасність отримання, наскільки рішення було викладено легкою, доступною для розуміння мовою, обґрунтованість рішення. Така кількість відповідей не дає можливостей об'єктивно проаналізувати ситуацію.

1.3. ПРОПОЗИЦІЇ РЕСПОНДЕНТІВ ЩОДО ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ РОБОТИ СУДУ

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

На рис. 1.7 представлені результати, з яких видно, що на думку респондентів, в першу чергу, необхідно дбати про:

- якість роботи суддів (1 місце в рейтингу),
- якість роботи працівників апарату суду (2 місце в рейтингу)
- дотримання термінів судового розгляду (3-тє місце).

Цікавим є той факт, що не дивлячись на достатньо критичні оцінки зручності та комфортності перебування в суді, цей компонент не є, на думку опитаних, пріоритетним в покращенні роботи суду в цілому.

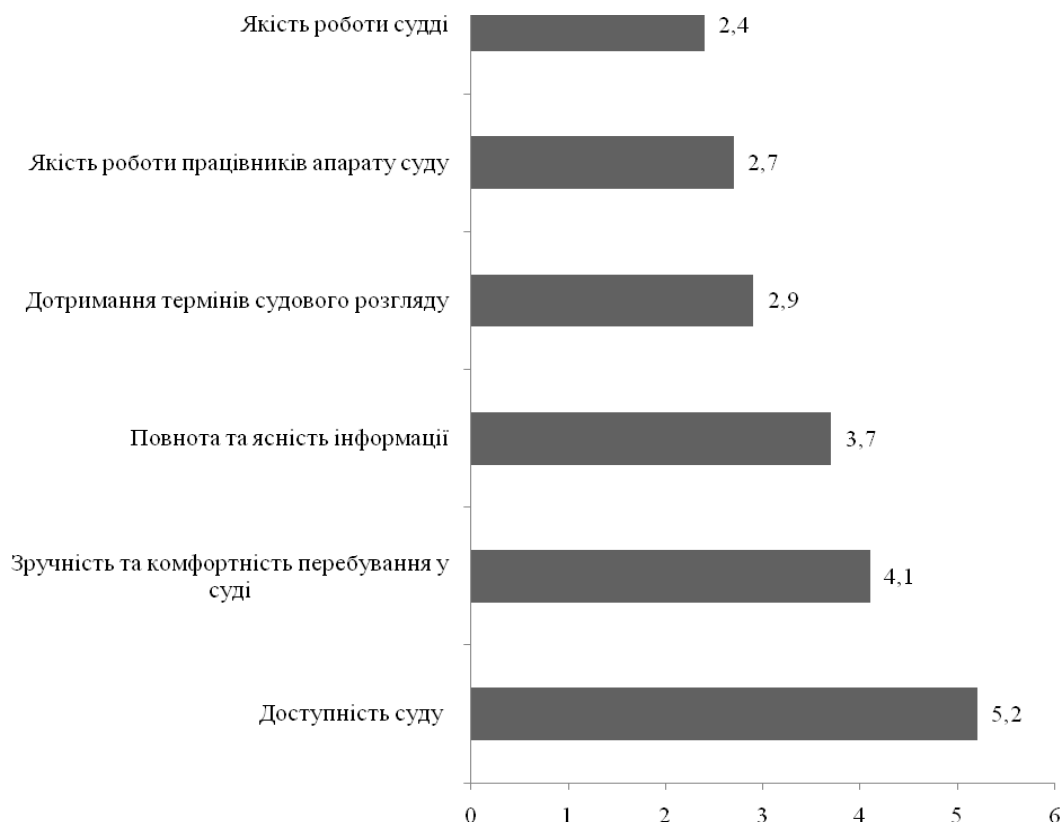


Рис. 1.7. Коли мова йде про підвищення якості роботи суду, то який вимір слід покращувати в першу чергу?

Респондентам було надано можливість назвати конкретні рекомендації щодо заходів з покращення якості функціонування суду. Отже, 40 опитих із 119 скористалися такою можливістю і внесли низку рекомендацій. Значна частина (12 з 40) стосувалася проблеми непристосованості, незручності приміщення, в якому знаходиться суд: "суд обласного рівня має виглядати більш презентабельно", "мала площа приміщень", "немає нормального доступу до побутових приміщень (туалетів)", "перенести суд в просторіше приміщення", встановити кондиціонери, кулери з водою" і т.п. Також респонденти вносили пропозиції щодо підвищення рівня заробітної плати працівників апарату суду, збільшити фінансування суду в цілому. Також зверталася увага на необхідність дотримання термінів розгляду, графіку початку засідань. Як зазначалося під час фокус-груп, мала кількість залів судових засідань призводить до того, що неможливо організувати належним чином судові засідання так, щоб не утворювалося черг, не зривався графік судових засідань.

1.4. ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

Результати опитування засвідчують, що рівень задоволеності відвідувачів якістю функціонування Апеляційного суду Черкаської області загалом є позитивним. Водночас виявлено низку проблемних моментів, які потребують уваги відповідних державних органів, так і суду безпосередньо.

Доступність суду. Відвідувачі суду визнають, що приміщення, в якому він розташований, є в цілому доступне. У той же час існує серйозна проблема з доступністю для людей з обмеженими фізичними можливостями. Невисокою для відвідувачів є й доступність послуг адвокатів у разі необхідності (з точки зору спроможності їх оплатити).

Зручність і комфортність перебування в суді. Охайність і облаштованість приміщення суду позитивно сприймається відвідувачами. Поряд з цим є незадоволення достатньою кількістю зручних місць для очікування та оформлення документів. Актуальність цієї проблеми підтверджується тим, що респонденти досить активно вносили пропозиції розглянути можливість перенести суд в приміщення більшої площі. На якість роботи суду також сильно впливає неналежна організація робочих місць працівників апарату суду та суддів. Приміщення Будинку правосуддя вміщає чотири суди і не розраховано на роботу таких судів відповідно до сучасних вимог.

Повнота та ясність інформації. Респонденти достойно оцінюють зусилля суду щодо забезпечення повноти та ясності інформації, яка розміщується в приміщенні. Наявна в суді інформація щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень, правил допуску в суд та перебування в ньому, справ, що призначені до розгляду, зразків документів в цілому задовольняє відвідувачів. Відзначається низька кількість серед відвідувачів тих, хто користується Інтернетом та відвідує офіційну веб-сторінку суду.

Сприйняття роботи працівників апарату суду. В цілому сприйняття роботи працівників апарату є позитивним. У той же час респонденти наголошують на необхідності, щоб і працівники суду, і судді дбали про рівне та поважне ставлення з їх боку до відвідувачів. Цей компонент є одним із пріоритетних з точки зору опитаних відвідувачів в плані покращення в цілому якості роботи суду.

Дотримання термінів судового розгляду. Достатньо актуальною залишається проблема недотримання графіку початку судових засідань. Ця проблематика включає в себе не лише недосконалість норм процесуального законодавства, а й відсутність достатньої кількості зручних приміщень для проведення судових засідань. Планування засідань в залежності від видів справ та дня розгляду не знімає "напругу" в цьому компоненті

Сприйняття роботи судді. За цим компонентом відвідувачі надали одні з найбільш позитивні оцінки. На належному рівні сприймається те, що судді забезпечують можливість сторонам в судовому процесі обґрунтовувати свою позицію, дотримуються процедур розгляду справи. Гідно оцінюються зусилля суддів з належної підготовки до розгляду справи та демонстрація своєї обізнаності в ній. Проте саме цей компонент з точки зору відвідувачів є одним із пріоритетних в плані покращення якості роботи суду в цілому.

Судове рішення. Суттєвих проблем виявити не вдалося через недостатню кількість респондентів, які погодилися відповісти на поставлені питання.

Ураховуючи результати опитування, виявлені тенденції та проблематику, а також беручи до уваги висловлені опитаними відвідувачами суду конкретні

побажання, пропонується керівництву суду та апарату суду розглянути такі **рекомендації щодо покращення якості роботи:**

1. З огляду на необхідність створення зручних та комфортних умов перебування у суді громадян, у тому числі під час розгляду справи, а також забезпечення належних умов функціонування суду необхідно збільшити площу приміщення або знайти нове більш пристосованого приміщення для суду. Воно також має бути адаптованим для людей з обмеженими фізичними можливостями, що має підтвердити аудит фізичної доступності суду за участю представників організацій інвалідів.

2. Запровадити спеціальні тренінгові програми для працівників апарату суду з питань вироблення навичок роботи з відвідувачами.

3. Активізувати комунікацію з громадськістю, в першу чергу, через місцеві засоби масової інформації.

2.РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ В ЧОРНОБАЇВСЬКОМУ РАЙОННОМУ СУДІ ЧЕРКАСЬКІ ОБЛАСТІ

Загальна інформація про суд

Суд знаходиться у центрі смт. Чорнобай, по вулиці Леніна 134. Поруч з будівлею суду знаходиться Чорнобаївське відлення ВАТ «Ощадбанк», а навпроти ЗОШ № 1.

Чорнобаївський районний суд входить до мережі модельних судів, створеної відповідно до наказу Державної судової адміністрації України «Про модельні суди» від 10 квітня 2006 року №33 (зі змінами та доповненнями).

Загальна площа судових приміщень складає 1442,8 м². Суд має 4 зали судових засідань, оснащених усією необхідною технікою.

У Чорнобаївському районному суді Черкаської області працює 5 суддів (за штатним розписом передбачено 5) та 22 працівників апарату суду (за штатним розписом передбачено 22).

За 2012 рік існує такий розподіл справ за видами та кількістю: адміністративні – 270 справ перебувало у впровадженні, 265 розглянуто; цивільні – 1518 справ перебувало у впровадженні, 1440 розглянуто; кримінальні – 420 справ перебувало у впровадженні, 398 розглянуто; про адміністративні правопорушення – 2049 справ перебувало у впровадженні, 2049 розглянуто.

Середньомісячне навантаження на одного суддю Чорнобаївського районного суду в 2012 році становило 71 справа.

Соціально-демографічні та процесуальні характеристики учасників судового розгляду

Вік. За віком опитані відвідувачі Чорнобаївського районного суду розподіляються наступним чином: «18-25 років» - 2,5%; «26-39 років» - 32,2%; «40-59 років» - 41,30%; «60 років і старші» - 24%.

Стать. 57,9% опитаних становлять чоловіки; 42,1% - жінки.

Освіта. 29,8% респондентів мають середню та неповну середню освіту; 27,3% - базову вищу освіту; 42,9% - повну вищу освіту. Переважна більшість відвідувачів не має вищої юридичної освіти (87,6% від опитаних).

Майновий статус. За майновим статусом більшість респондентів (58,7%) відносять себе до групи осіб середнього статку. 27,3% опитаних оцінюють свій майновий статус «нижче середнього», а 10,7% ідентифікують себе як бідних. І лише 3,3% опитаних ідентифікує себе із заможними. Багатими себе не визнав жодний респондент.

Місце проживання респондентів. 65,3% опитаних виявилися жителями селища Чорнобай, решта (34,7%) – жителі інших населених пунктів.

Наявність попереднього судового досвіду. Найбільшу частку серед опитаних відвідувачів Чорнобаївського районного суду (51,2%) становлять респонденти-"новачки", тобто ті, які беруть участь у судовому процесі вперше. Ще 34,7% від 2 до 5 разів були учасниками судового процесу. Лише 14,1% респондентів є так званими "бувалими", оскільки вони беруть участь у судовому процесі 6 і більше разів.

Процесуальний статус. 83,5% респондентів представляють у суді особисто себе, 14,9% – іншу особу. Серед опитаних найбільше учасників цивільного процесу – 76%. Значно менше учасників інших процесів: адміністративний процес – 9,1%, кримінальний процес – 8,3%, справи про адміністративні правопорушення – 6,6%. У 36,4% опитаних на момент проведення опитування

справи знаходилися у стані розгляду. У 30,6% респондентів розгляд справи в суді ще не було розпочато, а у 33% - розгляд справи було завершено.

Обізнаність з роботою суду та суддів цілому

Аналіз відповідей респондентів засвідчує, що 65,3% опитаних загалом або цілком обізнані з роботою суду. Решта респондентів (34,7%) заявили, що вони майже не обізнані або зовсім необізнані.

2.1. УЗАГАЛЬНЮЮЧІ ОЦІНКИ ЯКОСТІ РОБОТИ СУДУ

Загальна оцінка якості роботи суду

Загальна оцінка якості роботи суду проводилася за 5-бальною шкалою (від 1-го балу – «дуже погано» до 5-ти балів – «відмінно»). *На думку респондентів роботу Чорнобаївського районного суду можна оцінити в цілому позитивно (середнє значення 4,38 бала).* Якщо порівнювати результати з 2009 та 2010 роками, то цей показник трохи коливається, але зберігає позитивну тенденцію: 2009 рік – 4,2 бала, 2010 рік – 4,6 бала, 2012 рік – 4,4 бала. Аналізуючи цей показник, варто звернути увагу на такі закономірності та тенденції. Так, респонденти віком 26-39 років більш позитивно оцінюють в цілому якість роботи суду (4,5 бала), інші вікові групи респондентів оцінюють трохи нижче.

В однаковій мірі позитивно оцінюють якість роботи суду в цілому респонденти як юридичною освітою, так і без такої. І така тенденція спостерігається останні два опитування. У той же час опитані відвідувачі з повною вищою освітою до певної міри критичніші в своїх оцінках (4,3), порівняно з іншими категоріями респондентів за рівнем освіти (4,5 бали).

Варто зауважити, що відвідувачі суду, які не є жителями селища Чорнобай, більш критичні оцінюють якість роботи суду в цілому – 4,2 бали. Напевно на це впливає транспортне сполучення та графік роботи громадського транспорту.

Проявляється залежність в оцінці якості роботи суду в цілому в зараженості від матеріального положення респондентів. Ті, хто себе ідентифікує себе із заможними, більш критичні (3,5 бали), група респондентів "бідні" і "нижче середнього статку" оцінюють в 4,1 бали. А найбільш позитивно оцінюють роботу суду в цілому респонденти, що вважають себе людьми середнього статку (4,6 бали).

Не впливає на оцінку суду в цілому "досвід" участі респондентів у судових процесах. Однаково позитивні оцінки виявлено як серед тих, хто вперше звернувся до суду, так і тих, хто вже бере участь 2 і більше разів в судових процесах.

Також опитані відвідувачі суду, які цілком або загалом обізнані з роботою суду більш позитивно й оцінюють – 4,5 бали. Ті, хто майже не обізнаний чи зовсім не обізнаний, критичніші в своїх оцінках – 4,1 бали.

Особливої різниці в оцінці якості роботи суду в цілому серед респондентів, які програли та виграли справу, не існує. Серед обох груп превалює позитивна оцінка (4,3 та 4,2 бали відповідно).

Очікування та реальні враження від візиту до суду

Переважає більшість опитаних відвідувачів Чорнобаївського районного суду (69,4%), оцінюючі свої враження від візиту до суду у порівнянні з очікуваними, заявили, що їх враження відповідають очікуванню, а 20,7% висловилися, що враження кращі, ніж очікували. Це доволі високі показники, хоча й спостерігається зменшення тих, хто свої враження оцінює як "кращі, ніж

очікував", порівняно з минулим опитуванням (у 2009 році показник був на рівні 28%).

Серед опитаного 121-го респондента виявилось 83, які відвідували Чернобаївський районний суд протягом останніх чотирьох років. Їм пропонувалося оцінити наскільки якість роботи суду з того часу змінилася. Виявилось, що більшість респондентів (43,4%) вважають, що якість роботи суду покращилася в тій чи іншій мірі. 1,2% респонденти переконані, що якість погіршилася. Решта (21,7%) заявили, що залишилося все без змін. Такі показники засвідчують, що зусилля суду щодо покращення якості своєї роботи відвідувачами відзначаються і гідно оцінюються.

Також респондентам було поставлено питання відносно їх оцінки того, наскільки вони відчули певні зміни в організації роботи цього суду після запровадження автоматизованої системи діловодства. Виявилось, що 24,8% відчули позитивні зміни, 45,5% не відчули ніяких змін. Лише 3,3% зазначили, що відчули негативні зміни.

1.2. ОЦІНКА ЯКОСТІ ЗА ОКРЕМИМИ ВИМІРАМИ

Доступність суду

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

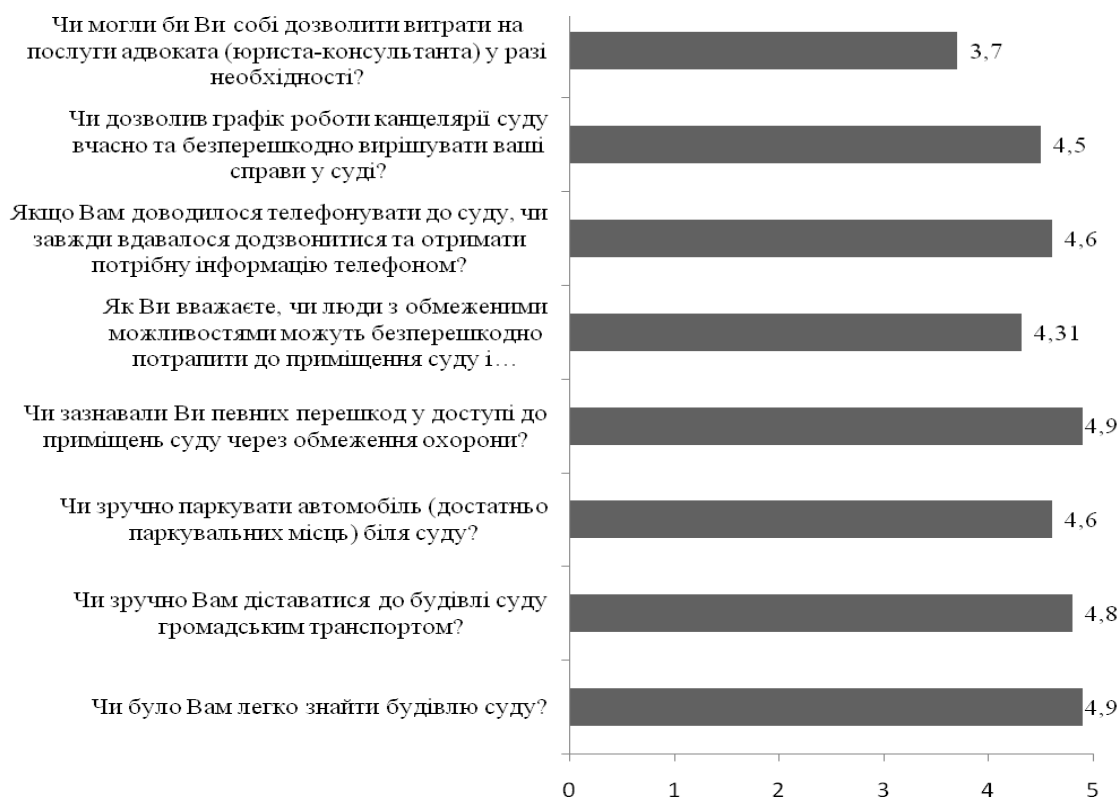


Рис. 2.1. Результати оцінювання за виміром "доступність суду"

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

Дані, представлені на рис. 2.1, надають можливість зробити висновок, що в цілому доступність суду оцінюється позитивно (4,54) бали. Основні висновки за результатами аналізу показників є такими:

- респонденти не відчують особливих проблем із знаходженням приміщення суду. Так, майже всі респонденти (86,8%) зазначили, що вони легко знайшли будівлю суду;
- для абсолютної більшості опитаних (90,9%) діставатися громадським транспортом до будівлі суду зручно;
- 91,3% респондентів вказали, що, на їх погляд, припаркувати автомобіль біля будівлі суду достатньо зручно;
- не відчують ніяких проблем респонденти з потраплянням до заяви майже всі опитані відвідувачі. Працівники охоронної служби, на їх думку, не чинять ніяких недозволених перешкод;
- на думку більшості опитаних респондентів (84,8%) вважають, що люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду. Цікавим є той факт, що така тенденція в оцінках спостерігається останні два опитування;
- респонденти майже однотайні в оцінці того, наскільки завжди можна додзвонитися і отримати в суді всю потрібну інформацію. Лише 5,2% не погодилися з тим, що це вдавалося їм завжди. Примітним є той факт, що значна частина опитаних (36,4%) не надали відповіді на це питання, оскільки, напевно, не користувалися телефонним засобом зв'язку для отримання інформації в суді;
- респонденти хоча в цілому і позитивно оцінюють графік роботи канцелярії суду (4,5 бала), який дозволяє більшості (94,2% від кількості опитаних) вчасно та безперешкодно вирішувати справи в суді, проте за цим показником відбулося найбільше зниження оцінки у порівнянні з попереднім опитуванням (у 2011 році – 4,9);
- цікавим виглядає той факт, що на питання "чи могли би Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) у разі необхідності?" надали відповіді 88% респондентів. З них 57,9%) дали ствердзувальну відповідь.

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

- незмінними залишаються позитивні показники оцінювання за виміром "чи легко знайти будівлю суду" (2009 рік – 4,3; 2010 рік – 4,9; 2012 рік – 4,9) та "зручність діставатися до будівлі суду громадським транспортом" (2009 рік – 4,3; 2010 рік – 4,6; 2012 рік – 4,8). При цьому остання оцінка має тенденцію до зростання;
- зберігається позитивна тенденція в оцінці респондентів пристосованості приміщення суду до потреб людей з обмеженими можливостями (2009 рік – 3,5; 2010 рік – 4,3; 2012 рік – 4,3). Але варто взяти до уваги, що це оцінка респондентів, які не належать до категорії людей з обмеженими фізичними можливостями;
- погіршився показник рівня задоволеності відвідувачів суду графіком роботи канцелярії суду (2009 рік – 4,2; 2010 рік – 4,9; 2012 рік – 4,5);

- фіксується певне покращення рівня оцінки респондентами своєї можливості дозволити собі витрати на послуги адвоката у разі необхідності (2009 рік – 3,3; 2010 рік – 3,2; 2012 рік – 3,7).

Зручність та комфортність перебування у суді

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

Як видно з даних рис. 2.2, оцінки респондентами цього параметру якості роботи суду є достатньо позитивними. Загальна оцінка становить – 4,61.

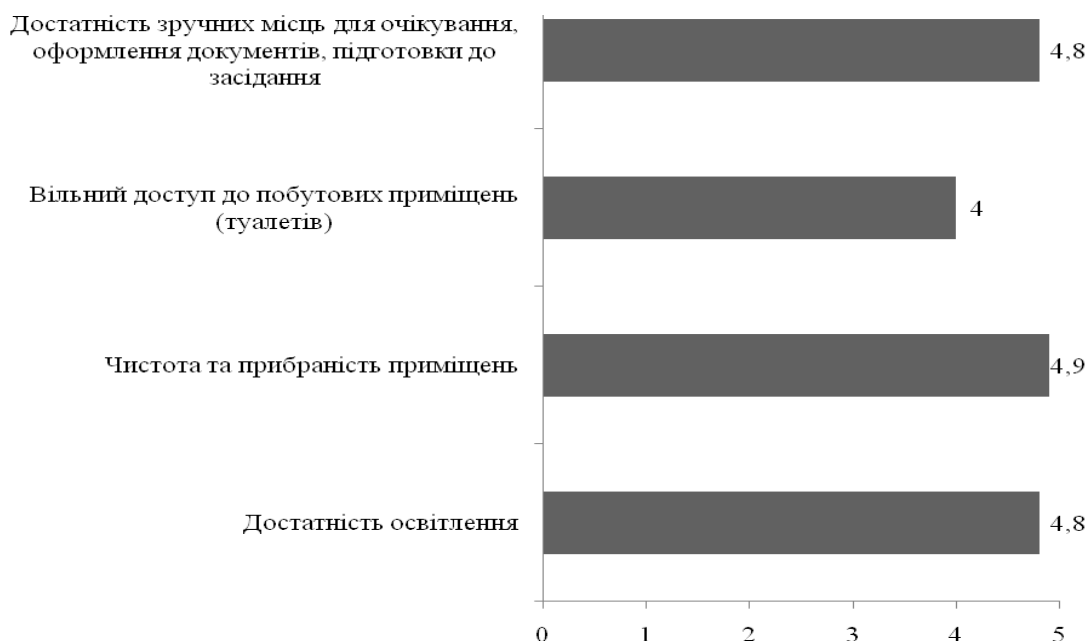


Рис. 2.2. Результати оцінювання за виміром "зручність та комфортність перебування в суді"

Аналіз отриманих даних дає підстави зробити такі висновки:

- 97,5% опитаних респондентів цілком погодилися або скоріше погодилися з тим, що в приміщенні достатньо зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання;
- 69,9% опитаних погоджуються в тій чи іншій мірі з тим, що в приміщенні суду забезпечено вільний доступ до побутових приміщень (туалетів);
- 98,3% респондентів зазначають, що для приміщення суду є характерним чистота та прибраність;
- для більшості опитаних відвідувачів (92,6%) освітленість приміщення суду є достатньою.

Якщо співставити дані трьох опитувань протягом 2009-2012 років, то можна зробити загальний висновок, що тенденція в оцінках залишається позитивною. При цьому необхідно зазначити, що відбулося незначне зменшення показника "чистота і прибраність" приміщень (2009 рік – 4,5; 2010 рік – 5; 2012 рік – 4,8).

Повнота та ясність інформації

Респонденти оцінювали зручність розташування у приміщенні суду інформаційних стендів, а також рівень свого задоволення наявною в суді інформацією щодо: 1) розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень; 2) правил допуску в суд та перебування в ньому; 3) справ, що призначені до розгляду; 4) зразків документів (заяв, клопотань тощо); 5) порядку сплати судових зборів та мита, реквізитів та розмірів платежів. Крім того оцінювалася повнота та ясність інформації на офіційній веб-сторінці суду. Результати оцінювання представлені на рисунку 2.3. Вони засвідчують, що загальна оцінка за цим виміром якості роботи суду становить 4,72.

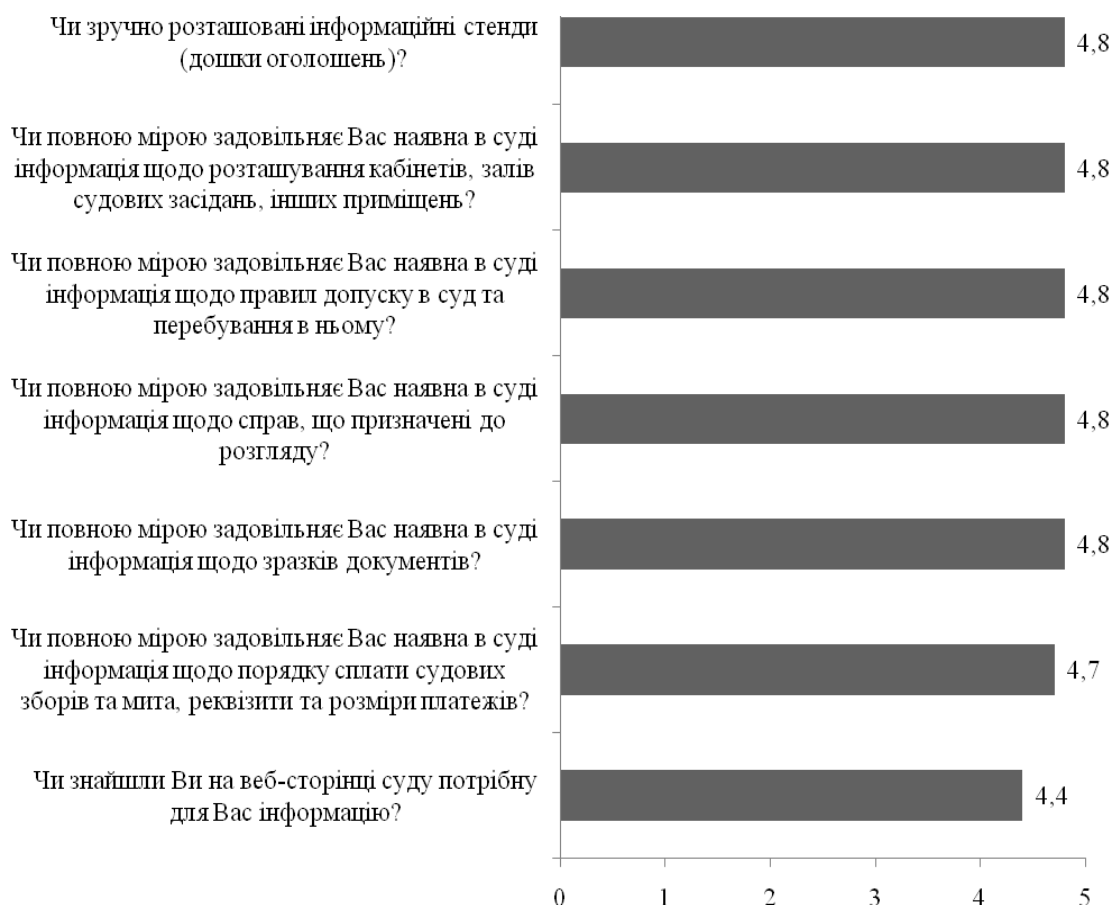


Рис. 2.3. Результати оцінювання за виміром "повнота, доступність та ясність інформації "

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

- на думку майже всіх респондентів (95,9%) інформаційні стенди (дошки оголошень) розташовані достатньо зручно;
- біля 98% опитаних заявили, що вони в тій чи іншій мірі задоволені наявною в суді інформацією щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень;

- 97,5% опитаних заявили, що вони в тій чи іншій мірі задоволені наявною в суді інформацією щодо правил допуску в суд та перебування в ньому;
 - інформування відвідувачів про справи, що призначення до розгляду, забезпечено на належному рівні. Про це свідчить, що 98,3% респондентів повністю задоволені;
 - про свою задоволеність наявною в суді інформацією щодо зразків документів (заяв, клопотань, тощо) зазначили 98,3% респондентів;
 - майже всі опитані (95%) не відчують проблем з отриманням інформації щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів;
 - серед респондентів 16,5% тих, хто користувався офіційною веб-сторінкою Чорнобаївського районного суду (лише 20 зі 121го опитаного) і вони в тій чи іншій мірі позитивно відзначили її змістовність та інформативність.
- Порівнюючи результати опитування 2012 року з попередніми (2009 та 2010 року), необхідно відзначити, що оцінки зберігаються фактично на тому ж рівні.

Сприйняття роботи працівників апарату суду

Респондентам було запропоновано підтвердити або заперечити наявність певних рис характеру, які працівники апарату суду проявили при спілкуванні із ними, а також оцінити наскільки такі працівники старанно працювали та не допускалися помилок, які б призводили до переробки документів чи порушення строків. Отримані результати у вигляді відповідних показників наведені на рис. 2.4. Узагальнені оцінка за цим виміром якості роботи суду становить 4,44 бали.

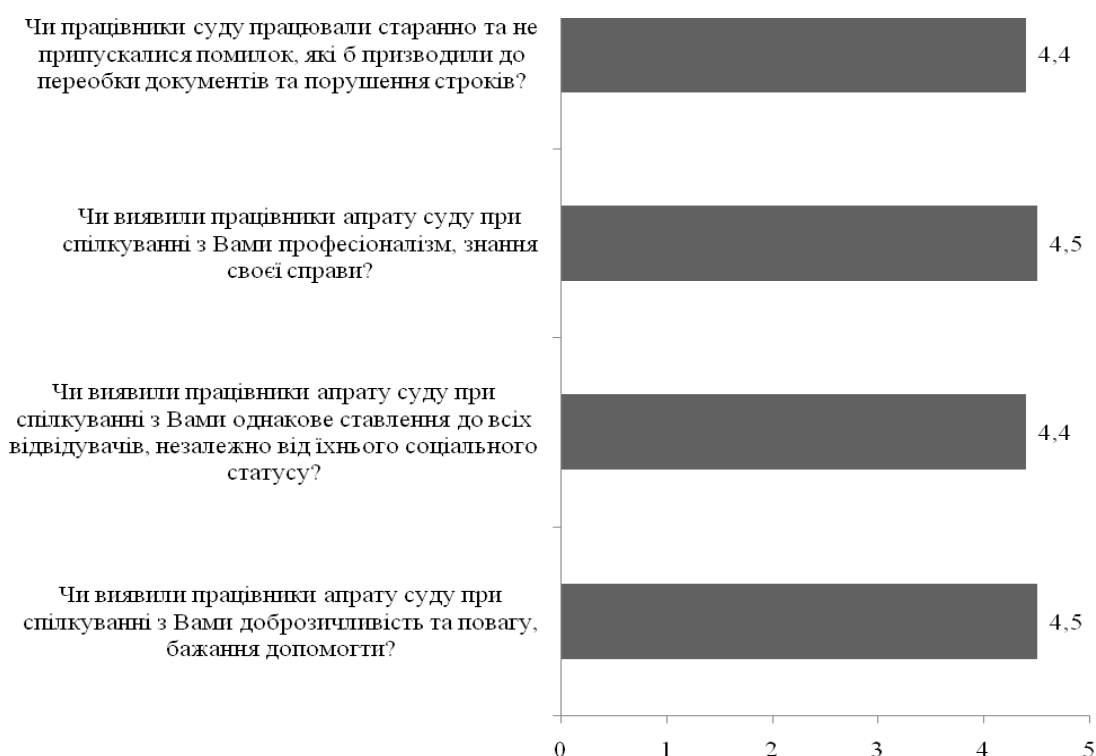


Рис. 1.4. Результати оцінювання за виміром "сприйняття роботи працівників апарату суду"

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

- серед опитаних відвідувачів 92,6% погодилися з тим, що працівники суду працювали старанно та не припускалися помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків;
- з точки зору комунікаційної складової у стосунках між працівниками апарату та відвідувачами, то варто зауважити, що значна частка респондентів (90,1%) відзначає доброзичливість та повагу, бажання допомогти з боку працівників апарату, а професіоналізм працівників апарату відзначають 92,6% респондентів;
- достатньо велика кількість респондентів (86%) погоджується з тим, що працівники апарату суду однаково ставляться до всіх відвідувачів, незалежно від їхнього соціального статусу.

У порівнянні результатів опитування 2012 року з попередніми (2009 та 2010 року) оцінка сприйняття відвідувачами суду роботи працівників апарату суду має певну динаміку. Так відбулося зменшення оцінок за всіма складовими: старанність працівників апарату суду (2009 рік – 4,3; 2010 рік – 4,9; 2012 рік – 4,4); вияв доброзичливості та поваги, бажання допомогти відвідувачу (2009 рік – 4,5; 2010 рік – 4,9; 2012 рік – 4,5); однакове ставлення до всіх відвідувачів, незалежно від їхнього соціального статусу (2009 рік – 4,4; 2010 рік – 4,9; 2012 рік – 4,4); вияв професіоналізму та знання своєї справи (2009 рік – 4,3; 2010 рік – 4,9; 2012 рік – 4,5).

Дотримання термінів судового розгляду

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

Представлені дані дозволяють зробити висновок про середній рівень задоволеності відвідувачів (4,17 бали) дотриманням термінів судового розгляду в Чорнобаївському районному суді. Оцінювали даний аспект роботи суду лише респонденти, у яких справа розглядається або ж розгляд справи завершено (69,4% від загальної кількості опитаних відвідувачів). Основні висновки за результатами аналізу показників є такими:

- 84,5% опитаних погоджуються з тим, що засідання по їх справах розпочиналися вчасно (відповідно до графіку);
- 71,4% відвідувачів погоджуються з тим, що їх побажання при призначенні дня та часу судового засідання бралися до уваги і враховувалися. Однак, за цим показником виявлено найменшу оцінку (3,9) порівняно з іншими показниками цього компоненту;
- 72% опитаних вважають обґрунтованими затримки і перенесення слухань у розгляді справ, в яких вони беруть чи брали участь;
- значна частина респондентів (90,5%) вказали на те, що вони отримували повістки та повідомлення про розгляд справи вчасно.

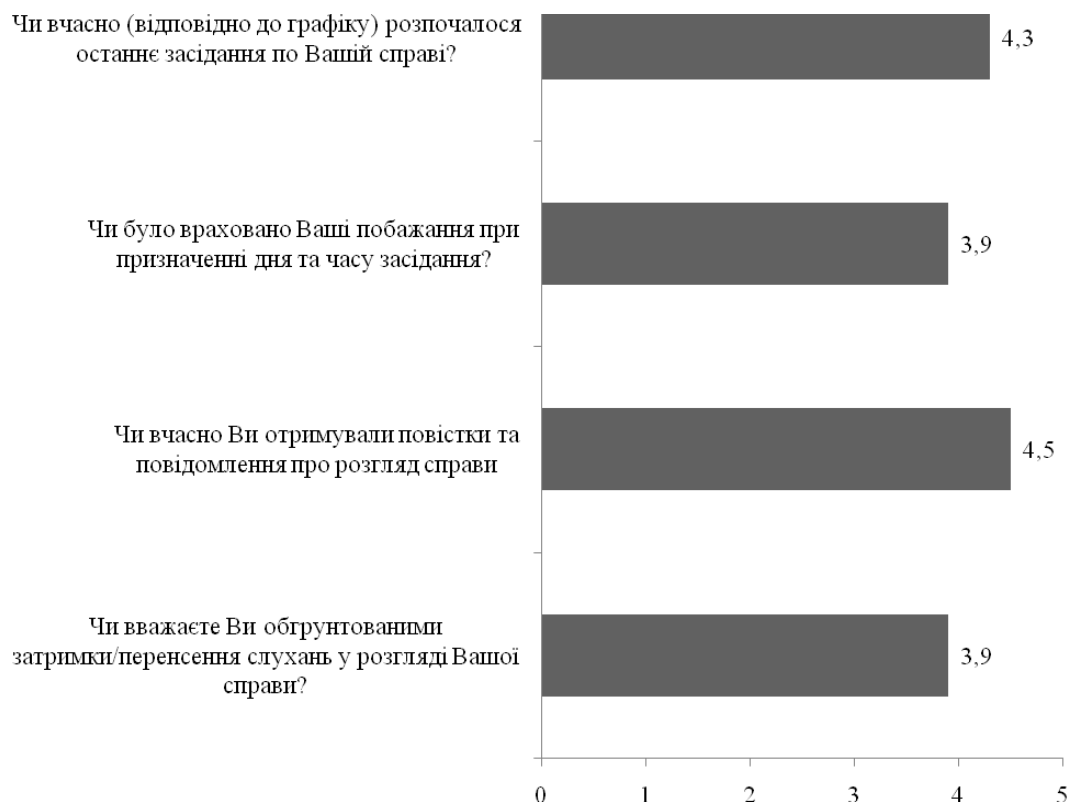


Рис. 2.5. Результати оцінювання за виміром "дотримання термінів судового розгляду"

Треба зазначити, що результати останніх трьох опитувань засвідчують, що відбулося певне погіршення по всіх показниках цього компоненту:

- рівень задоволеності дотриманням термінів початку засідань суду (2009 рік – 4,3; 2010 рік – 4,5; 2012 рік – 4,3);
- врахування побажань відвідувачів при призначенні дня і часу засідання (2009 рік – 4,3; 2010 рік – 4,5; 2012 рік – 4,3);
- вчасність отримання респондентом повістки та повідомлення про розгляд справи (2009 рік – 4,5; 2010 рік – 5; 2012 рік – 4,5);
- розуміння обґрунтованості затримки або перенесення слухань у розгляді їх справ (2009 рік – 4,2; 2010 рік – 4,6; 2012 рік – 3,9);

Сприйняття роботи суддів

Сприйняття роботи суддів оцінювалося на підставі результатів відповідей респондентів на питання, які представлені на рис 2.6. Загальна оцінка за цим виміром якості роботи суду становить 4,61 бали.

Аналіз опитаних відповідей респондентів, чиї справи вже розглянуто або перебувають в стані розгляду (69,4% від загальної кількості опитаних) дає можливість дійти до таких висновків:

- 95,2% опитаних погоджуються з тим, що для суддів характерним є неупередженість та незалежність;

- 96,4% відзначають, що судді проявляють коректність, доброзичливість, ввічливість до учасників процесу;
- 94% респондентів також звертають увагу на те, що судді є належно підготовлені до розгляду справи та демонструють обізнаність у справі;
- 93% опитаних погоджуються в тій чи іншій мірі з тим, що судді надають можливість сторонам обґрунтовувати свою позицію;
- у своїй більшості (96,4%) опитані відвідувачі відзначають те, що судді дотримуються, на їх погляд, процедури розгляду.

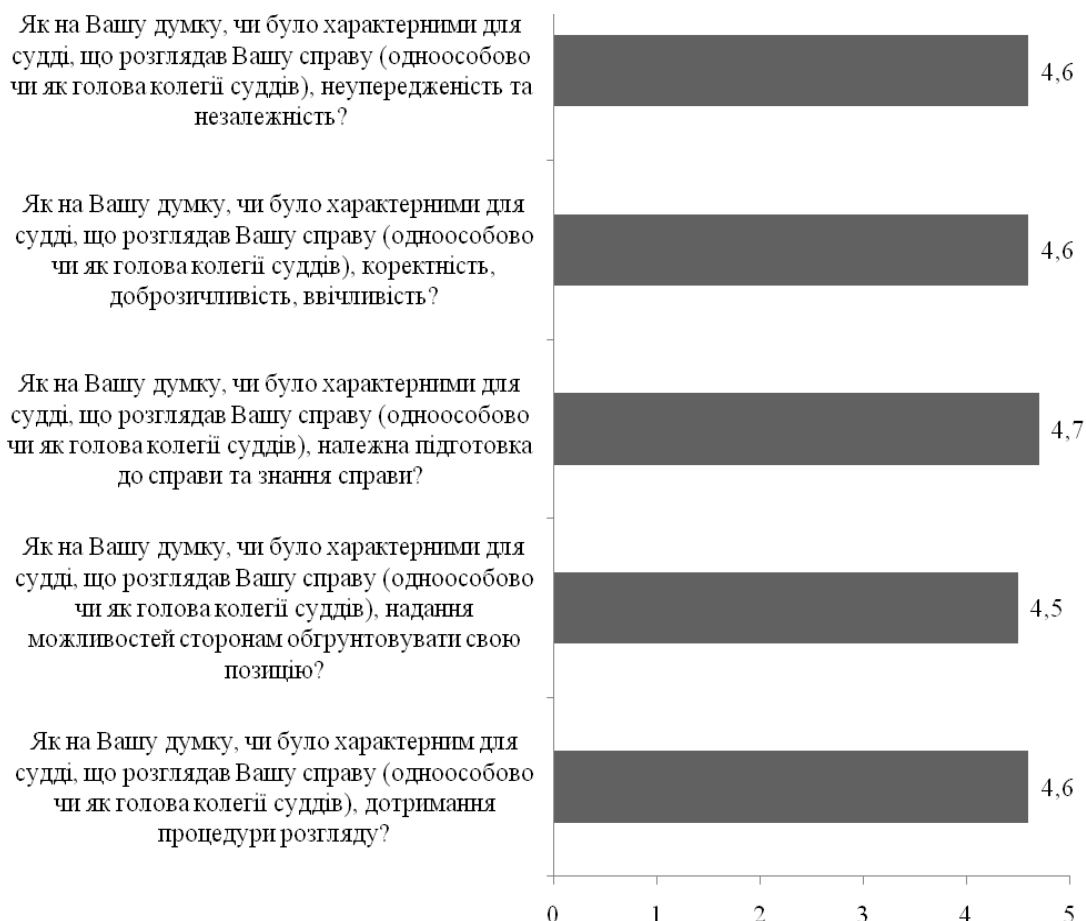


Рис. 2.6. Результати оцінювання за виміром "сприйняття роботи суддів "

Якщо порівнювати дані трьох опитувань протягом 2009-2012 років, то можна констатувати, що спостерігається певне погіршення оцінок відвідувачів суду при загальному високому їх рівні. Зокрема, погіршилася ситуація у сприйнятті того, що для суддів є характерним: неупередженість та незалежність (2009 рік – 4,4; 2010 рік – 4,9; 2012 рік – 4,6), коректність, доброзичливість, ввічливість (2009 рік – 4,5; 2010 рік – 4,9; 2012 рік – 4,6), надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію (2009 рік – 4,5; 2010 рік – 5; 2012 рік – 4,5), дотримання процедури розгляду (2009 рік – 4,5; 2010 рік – 4,9; 2012 рік – 4,6).

При цьому фактично на одному рівні залишилися оцінки щодо прояву судьями належної підготовки до справи та знання справи (2009 рік – 4,4; 2010 рік – 4,8; 2012 рік – 4,7).

Якість судового рішення

Якість судових рішень оцінювалися тими респондентами, розгляд справ яких вже завершився (винесено рішення). Таких серед опитаних було 40 зі 121 респондента (33,4%). У 24-х рішення були на їх користь. Із 13 респондентів, хто програв справу, лише шестеро виявили намір оскаржувати це рішення. Крім того, з 26 опитаних, хто отримав текст рішення по своїй справі, 10 заявило, що вони отримали його вчасно. І лише 2 з тих 10-ти, хто отримав рішення вчасно, вважають, що саме рішення не є добре обгрунтованим. При цьому варто зазначати, що досить часто респонденти відмовлялися давати відповіді на ці питання. Нарікання на те, що рішення викладене важкою, недоступною для розуміння мовою, висловлено лише один відвідувач

2.3. ПРОПОЗИЦІЇ РЕСПОНДЕНТІВ ЩОДО ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ РОБОТИ СУДУ

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

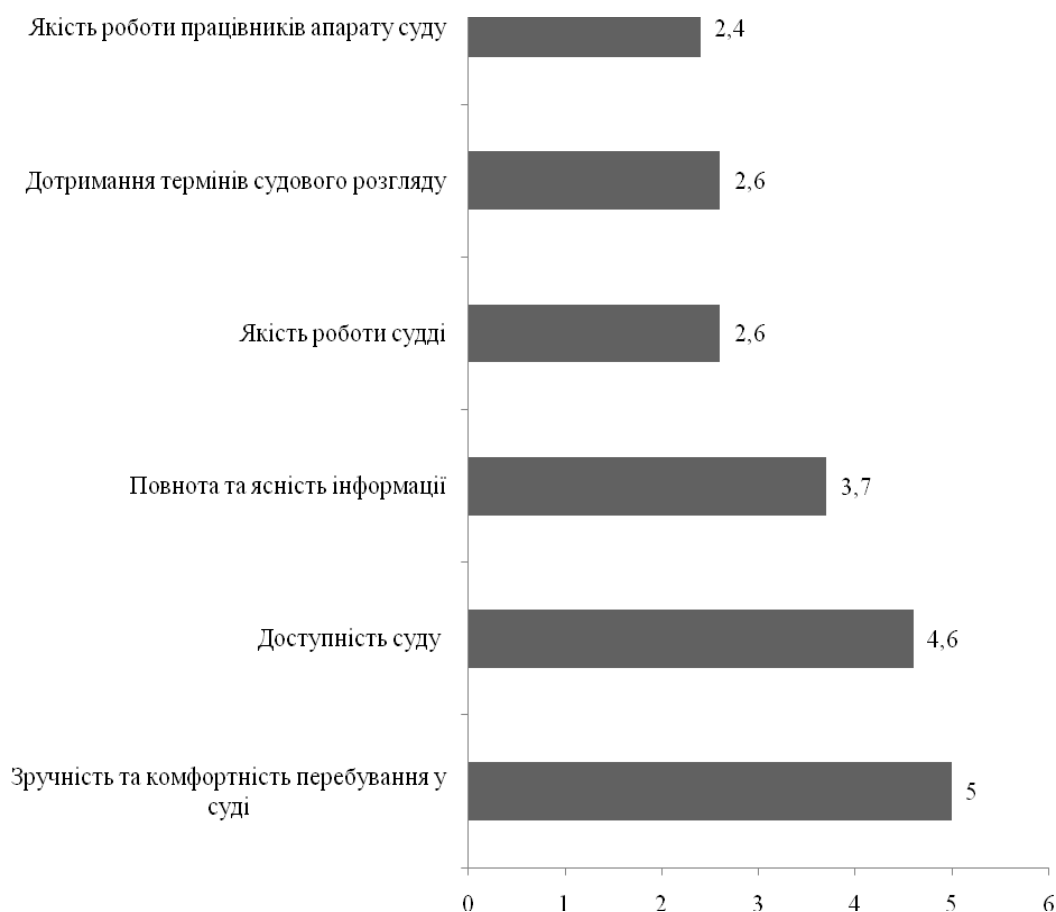


Рис. 2.7. Коли мова йде про підвищення якості роботи суду, то який вимір слід покращувати в першу чергу?

На рис. 2.7 представлені результати, з яких видно, що на думку респондентів, в першу чергу, необхідно дбати про якість роботи працівників апарату суду (1 місце в рейтингу), дотримання термінів судового розгляду (2 місце в рейтингу) та якість роботи суддів (3-тє місце в рейтингу). Фактично у порівнянні з останнім опитуванням у 2011 році пріоритетність напрямків покращення роботи суду не оновила.

40 респондентів внесли свої пропозиції щодо покращення роботи суду. Узагальнюючі відповіді, можемо зазначити, що відвідувачі Чорнобаївського районного суду рекомендують дотримуватися термінів та строків судового розгляду, покращити фінансове та матеріально-технічне забезпечення суду, дбати про незалежність суду від інших органів державної влади, покращити документообіг між судом та іншими органами державної влади, покращувати вміння працівників апарату суду. Цікавими також були висловлювання щодо необхідності просвіти громадян відносно особливостей функціонування суду, надання консультацій через спеціально створений центр для тих людей, які не обізнані з особливостями роботи суду. Також зустрічаються рекомендації зменшити вартість юридичних послуг, розмір судових зборів.

Також слід звернути увагу на рекомендацію одного із опитаних: "Цей суд є зразковим, не вистачає фінансування"

2.4. ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

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

Доступність суду оцінюється респондентами досить високо. Відвідувачі суду визнають, що приміщення, в якому він розташований, є в цілому доступне. Серед проблем, які можуть бути окреслені, є лише сприйняття суду як "важкодоступного для людей з обмеженими можливостями", однак і в даному випадку середній бал не є критичним (4,3). Можливо, респонденти не зовсім чітко уявляють стандартні вимоги щодо цього.

Зручність і комфортність перебування в суді. Цей компонент оцінено також досить високо (4,61). Не дивлячись на позитивну оцінку якості роботи суду за цим компонентом, все ж таки спостерігається певне невдоволення як забезпечується доступ до побутових приміщень (туалетів).

Повнота та ясність інформації оцінюється високо (середній бал – 4,69) і є практично незмінною протягом останніх двох років, що свідчить про вирішеність багатьох питань і правильність обраної судом стратегії інформування.

Сприйняття роботи працівників апарату суду оцінюється на рівні 4,45, що є суттєво нижчим за показники минулого року (4,9), однак загалом оцінка є високою і не формує загального негативного уявлення про роботу суду. Показово, що оцінки є практично однаковими за всіма параметрами, що охоплюються виміром "якість роботи персоналу". Варто звернути увагу, що саме вдосконалення роботи персоналу респонденти визнають ключовим напрямком для поліпшення роботи суду.

Дотримання термінів судового розгляду. Середня оцінка за цим виміром складає 4,15, що є досить низьким показником у порівнянні з оцінками за іншими вимірами. Найбільший вплив на таку оцінку мають два чинника: "врахування

побажання учасника судового провадження при призначенні дня та часу засідання" (середня оцінка складає 3,9) та "Обґрунтованість затримки/перенесення слухань у розгляді справи" (середня оцінка складає 3,9). Саме ці обставини мають бути об'єктом більшої уваги суддів та керівництва суду.

Сприйняття роботи судді з точки зору відвідувачів є достатньо позитивним (середній бал – 4,6). Оцінки за основними параметрами є майже однаковими. На належному рівні сприймається те, що судді забезпечують можливість сторонам в судовому процесі обґрунтовувати свою позицію, дотримуються процедур розгляду справи. Гідно оцінюються зусилля суддів з належної підготовки до розгляду справи та демонстрація своєї обізнаності в ній.

Судове рішення оцінювалось вибірково, лише за двома параметрами, обґрунтованість та зрозумілість тексту рішення. Середня оцінка є найбільш низькою (3,85), зокрема за показником обґрунтованості – 3,8, а зрозумілість – 3,9. Такі відмінності свідчать про необхідність звертати увагу суддів не лише на суто юридичну обґрунтованість рішення але й на необхідність підвищення зрозумілості юридичного обґрунтування рішення, особливо – особами, що програли справу та планують оскаржувати рішення.

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

1. Серед інформаційних матеріалів для відвідувачів суду розмістити додаткову інформацію спеціально розроблено для тих, хто необізнаний зі специфікою роботи суду. Наприклад, це може бути спеціальний стенд "Ви вперше прийшли до суду. Як треба діяти і куди звертатися?".

2. Розмістити інформацію на веб-сторінці Чорнобаївського районного суду про те, куди необхідно звертатися при подачі заяв та для отримання судових документів.

3. У разі створення інформаційного центру покласти на окремого працівника функції інформування громадян, які вперше звертаються до суду.

4. Переглянути існуючу практику планування засідань шляхом збільшення "запасного часу" на кожне засідання.

Збільшити кількість залів судових засідань для здійснення ефективного планування проведення судових засідань та дотримання його графіку.

5. Посилити професійний розвиток працівників апарату суду, приділивши увагу таким аспектам, як перспективність професійного росту, досконале знання працівником своєї справи, старанність.

Запланувати та провести в 2013 році внутрішні навчання працівників суду по тематиці: правила етичної поведінки, правила поведінки працівника суду, правила дресс-коду.

6. При підготовці судових рішень ретельніше дбати про сам виклад тексту, орієнтуючись на його зрозумілість для пересічного громадянина, учасників процесу.

7. Державній судовій адміністрації України впроваджувати дистанційні професійні навчання працівників апарату суду, що дасть змогу залучити до навчального процесу більшу кількість працівників суду та заощадити кошти.

**ОДНОМІРНИЙ РОЗПОДІЛ РЕЗУЛЬТАТІВ ОПИТУВАННЯ
АПЕЛЯЦІЙНИЙ СУД ЧЕРКАСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

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

Вікова група	Кількість респондентів, N=119	Відсоток
18 – 25 років	16	13,4%
26 – 39 років	31	26,1%
40 – 59 років	56	47,1%
60 років і старше	16	13,4%

2. Рівень освіти:

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=119	Відсоток
Середня та неповна середня	14	11,8%
Базова вища	31	26,1%
Повна вища	74	62,2%
Інше (вказіть)	0	0,0%

3. Ваша стать:

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=119	Відсоток
Чоловіча	57	47,9%
Жіноча	62	52,1%

4. Наявність вищої юридичної освіти

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=119	Відсоток
Так	13	10,9%
Ні	106	89,1%

5. Де Ви проживаєте:

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=119	Відсоток
У населеному пункті, де розташований цей суд	71	59,7%
В іншому населеному пункті	48	40,3%

6. У суді Ви представляєте:

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=119	Відсоток
Особисто себе	103	86,6%
Іншу особу	15	12,6%
Інше	1	0,8%

7. Ви вважаєте себе:

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=119	Відсоток
Бідним	5	4,2%
Нижче середнього статку	26	21,8%
Середнього статку	80	67,2%
Заможним	8	6,7%
Багатим	0	0,0%
КН	0	0,0%

8. Як часто Ви були учасником судового процесу:

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=119	Відсоток
Це мій перший судовий процес	50	42,0%
2-5 разів	57	47,9%
6 разів і більше	12	10,1%

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

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=119	Відсоток
Цивільний процес	74	62,2%
Кримінальний процес	13	10,9%
Господарський процес	5	4,2%
Адміністративний процес	20	16,8%
Справа про адміністративні правопорушення	7	5,9%

10. На якій стадії розгляду знаходиться Ваша справа?

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=119	Відсоток
Розгляд справи ще не розпочато	45	37,8%
Справа знаходиться у процесі розгляду	40	33,6%
Розгляд справи завершено (винесено рішення)	34	28,6%
Інше (вказіть)	0	0,0%

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

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=119	Відсоток
Цілком обізнаний	18	15,1%
Загалом обізнаний	69	58,0%
Майже не обізнаний	28	23,5%
Зовсім не обізнаний	4	3,4%
КН	0	0,0%

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

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=119	Відсоток
1 (дуже погано)	4	3,4%
2 (погано)	6	5,0%
3 (середньо)	31	26,1%
4 (добре)	57	47,9%
5 (відмінно)	21	17,6%
КН	0	0,0%

БЛОК 2. ОСНОВНА ЧАСТИНА – ОЦІНЮВАННЯ ЗА ВИМІРАМИ ЯКОСТІ

Будь ласка, оцініть наскільки Ви погоджуєтесь з наступними твердженнями:

№ питання	Твердження	1 - цілком ні	2 - скоріше ні	3 – більш–менш (варіант : і так і ні)	4 – скоріше так	5 – цілком так	9 - КН	N
Доступність суду								
13.1	Чи було Вам легко знайти будівлю суду?	0	0	4	32	83	0	119
13.2	Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом?	0	0	12	35	64	8	119
13.3	Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду	9	3	12	30	40	25	119
14.	Чи зазнавали Ви певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони?	Так 3	Ні 16					119
15.	Як ви вважаєте, чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду?	23	20	32	16	10	18	119
16.	Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію телефоном?	0	0	13	29	30	47	119

№ питання	Твердження	1 - цілком ні	2 - скоріше ні	3 – більш–менш (варіант : і так і ні)	4 – скоріше так	5 – цілком так	9 - КН	N
17.	Чи дозволив графік роботи канцелярії суду вчасно та безперешкодно вирішувати Ваші справи у суді (подати позов, ознайомитися з матеріалами, отримати рішення, ухвалу, вирок та ін.)?	1	2	19	53	44	0	119
18.	Чи могли би Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) у разі необхідності?	6	16	37	26	27	0	119
Зручність і комфортність перебування в суді								
<i>Чи є характерним для приміщення суду наступне:</i>								
19.	- достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання?	31	16	19	26	27	0	119
20.	- вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)?	47	22	19	9	22	0	119
21.	- чистота та прибраність приміщень?	1	2	14	43	59	0	119
22.	- достатність освітлення?	1	3	19	49	47	0	119
Повнота та ясність інформації								
23.	Чи зручно розташовані інформаційні стенди (дошки об'яв)?	7	1	9	30	72	0	119

№ питання	Твердження	1 - цілком ні	2 - скоріше ні	3 - більш-менш (варіант : і так і ні)	4 – скоріше так	5 – цілком так	9 - КН	N
<i>Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо:</i>								
24.	– Розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень	5	3	11	34	66	0	119
25.	– Правил допуску в суд та перебування в ньому	5	4	13	32	65	0	119
26.	– Справ, що призначені до розгляду	5	2	10	30	72	0	119
27.	– Зразки документів (заяв, клопотань, тощо)	5	2	10	28	74	0	119
28.	– Порядок сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів	5	2	10	28	74	0	119
29.	Чи користувалися Ви сторінкою суду у мережі Інтернет?	Так - 19			Ні - 100			119
30.	Чи знайшли Ви на сторінці суду потрібну для Вас інформацію?	0	1	4	6	8	0	19
<i>Сприйняття роботи працівників апарату суду</i>								
31.	Чи працівники суду працювали старанно та не припускалися помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків?	6	2	13	65	33	0	119
<i>Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами такі риси:</i>								
32.	– Доброзичливість та повага, бажання допомогти	5	6	17	59	32	0	119

№ питання	Твердження	1 - цілком ні	2 - скоріше ні	3 - більш-менш (варіант : і так і ні)	4 – скоріше так	5 – цілком так	9 - КН	N
33.	– Однакове ставлення до всіх відвідувачів, незалежно від їхнього соціального статусу	5	5	26	48	35	0	119
34.	– Професіоналізм, знання своєї справи	5	5	15	54	40	0	119
Дотримання термінів судового розгляду								
35.	Чи вчасно (відповідно до графіку) розпочалося останнє засідання по вашій справі?	6	12	18	35	13	0	84
36.	Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання?	20	1	10	27	7	9	74
37.	Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи?	5	0	10	26	33	0	74
38.	Чи вважаєте Ви обґрунтованими затримки/перенесення слухань у розгляді Вашої справи?	7	0	12	24	4	27	74
Сприйняття роботи судді								
<i>Як на Вашу думку, чи було характерним для судді, що розглядав Вашу справу (одноособово чи як голова колегії суддів), наступне:</i>								
39.	- неупередженість та незалежність (суддя не піддався зовнішньому тиску, якщо такий був)	3	2	9	36	24	0	74
40.	- коректність, доброзичливість, ввічливість	3	1	11	36	23	0	74
41.	- належна підготовка до справи та знання справи	3	2	14	30	25	0	74

№ питання	Твердження	1 - цілком ні	2 - скоріше ні	3 – більш–менш (варіант : і так і ні)	4 – скоріше так	5 – цілком так	9 - КН	N
42.	- надання можливостей сторонам обґрунтувати свою позицію	4	2	15	37	16	0	74
43.	- дотримання процедури розгляду	3	0	14	36	21	0	74

Судове рішення (якщо розгляд справи завершено):

	Запитання	ТАК - 1	НІ - 2	КН - 9	N
44.	Чи рішення по вашій справі було на Вашу користь?	21	12	1	34
45.	Чи плануєте Ви оскаржувати рішення по Вашій справі?	4	28	2	34
46.	Чи отримали Ви повний текст рішення по Вашій справі?	24	7	3	34
47.	Чи вчасно Ви отримали повний текст рішення по Вашій справі?	5	0	19	24

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

№ питання	Твердження	1 - цілком ні	2 - скоріше ні	3 – більш–менш (варіант : і так і ні)	4 – скоріше так	5 – цілком так	9 - КН	N
48.	Чи було рішення викладено легкою, доступною для розуміння мовою?	0	0	1	1	2	19	23
49.	На Вашу думку, чи було рішення по вашій справі добре обґрунтованим?	0	0	1	2	1	19	23

	<i>Вкажіть загальну кількість:</i>	Серд. кількість
50.	- судових засідань, що відбулися по вашій справі	2.97
51.	- судових засідань, що не відбулися через неналежну організацію роботи суду	1.0
52.	- Візитів до суду, що не були пов'язані з участю в судових засіданнях	3.97

Блок 3. Зміни та рекомендації

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

Вимір якості	Ранг	
Доступність суду	5,2	6
Зручність та комфортність перебування у суді	4,11	5
Повнота та ясність інформації	3,68	4
Дотримання термінів судового розгляду	2,92	3
Якість роботи працівників апарату суду	2,7	2
Якість роботи судді	2,39	1

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

Справедливість та гуманність у відношенні до людей
 Змін потребує законодавство України, а суд має дотримуватися букви закону
 Збільшення фінансування суду, підвищити заробітну платню працівників суду,
 популяризація норм правової держави серед населення
 Підвищити кваліфікації окремих суддів
 Все залежить від керівництва суду і ставлення до роботи та людей.
 Замінити всіх працівників апарату і суддів
 Потрібно звільнити штат працівників, в тому числі і суддю (деяких).
 Дотримання термінів
 Фінансування
 Суд має бути для народу (ближче до інтересів простого населення)
 Суд обласного рівня має виглядати більше презентабельно
 Зауваження погане приміщення, спекотно, душно, людям стає дурно
 Збільшити штатних працівників, щоб уникнути черг та затримок
 Розширення приміщення
 Забезпечити дотримання законодавства
 Кидаються в очі побутові умови: приміщення, температура в ньому, чергу людей.
 Знищити корупцію в судовій системі
 Немає доступу до побутових приміщень.
 Дотримання зазначеного часу слухання!
 Збільшити приміщення суду

Щоб були чесність у суддів (прокурорів, слідчих).
 Чесність суддів, прокурорів.
 Поставити кондиціонери та кулери для відвідувачів
 Розгляд справи ще не розпочато, той не можу відповісти, тому що основне - суддя.
 Потрібно змінити місце розташування суду, приміщення ає бути більшим і комфортнішим, недостатньо місць для паркування
 Ніяких конкретно цьому, а судова система взагалі має багато недоліків.
 Необхідно встановити кондиціонери
 Збільшення площі приміщення апеляційного суду
 Усіх запрошують на 10:00, а тримають до 17:00 (навіщо цілий день тримати людей).
 Перенести приміщення суду в просторіші приміщення
 Приборка та корупція.
 Міняти треба все!!!
 Неупередженість рівність ставлення до всіх відвідувачів суду, незалежно від їх соціального статусу (банк, фізична особа). Суд розглядає деталі справи на свій розсуд (навіть, якщо позивач так не вважає).
 Неоднакове ставлення до різних сторін.
 Довге вирішення (перенос справ).
 Оптимізувати розгляд справ (термін).
 Відповідальність і професійність суддів.
 Важке приміщення. Працівників суду не зловити.
 Подолати корупцію. Перенести приміщення суду (з туалетом хоча б).
 Більше уваги до людей з боку працівників суду.
 Дуже довго.

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

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=119	відсоток
Так	48	40,3%
Ні	71	59,7%
кн	0	0%

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

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=119	відсоток
Кращі, ніж очікував	8	6,7%
Гірші, ніж очікував	25	21,0%
Відповідають очікуванням	85	71,4%
КН	1	0,8%

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

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=105	відсоток
Покращилася значно	3	2,9%
Покращилась несуттєво	17	16,2%
Залишилась без змін	31	29,5%
Дещо погіршилася	9	8,6%
Значно погіршилася	3	2,9%
Важко сказати	17	16,2%
КН	42	40,0%

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

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=119	відсоток
Так, відчув позитивні зміни	21	17,6%
Так, відчув негативні зміни	11	9,2%
Ні, не відчув ніяких змін	60	50,4%
КН	27	22,7%

Блок 4. Додаткові запитання, запропоновані судом

59. Чи вчасно Ви отримували необхідні документи за поданими Вами заявами?

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=119	відсоток
Як правило вчасно	40	33,6%
Іноді можливі затримки	49	41,2%
Як правило енівчасно	23	19,3%
КН	7	5,9%

Наскільки інформація, що Ви отримуєте від працівників суду, є повною і вичерпною?

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

		1	2	3	4	5	КН
60	Працівники відділів	4	3	17	56	39	0
61	Судові розпорядники	5	2	13	51	42	6
62	Секретарі судових засідань	4	2	17	45	45	6
63	Працівники канцелярії суду	4	2	15	51	40	7

64. Чи є прийнятним для Вас зовнішній вигляд (дрес-код) працівників цього суду?

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

1	2	3	4	5	КН
0	0	6	20	93	0

**ОДНОМІРНИЙ РОЗПОДІЛ РЕЗУЛЬТАТІВ ОПИТУВАННЯ
ЧОРНОБАЇВСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД ЧЕРКАСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

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

Вікова група	Кількість респондентів, N=121	Відсоток
18 – 25 років	3	2,5
26 – 39 років	39	32,2
40 – 59 років	50	41,3
60 років і старше	29	24

2. Рівень освіти:

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=121	Відсоток
Середня та неповна середня	36	29,8
Базова вища	33	27,3
Повна вища	52	42,9
Інше (вкажіть)	0	0

3. Ваша стать:

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=121	Відсоток
Чоловіча	70	57,9
Жіноча	51	42,1

4. Наявність вищої юридичної освіти

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=121	Відсоток
Так	15	12,4
Ні	106	87,6

5. Де Ви проживаєте:

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=121	Відсоток
У населеному пункті, де розташований цей суд	79	65,3
В іншому населеному пункті	42	34,7

6. У суді Ви представляєте:

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=121	Відсоток
Особисто себе	101	83,5
Іншу особу	18	14,9
Інше	2	1,6

7. Ви вважаєте себе:

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=121	Відсоток
Бідним	13	10,7
Нижче середнього статку	33	27,3
Середнього статку	71	58,7
Заможним	4	3,3
Багатим	0	0
КН	0	0

8. Як часто Ви були учасником судового процесу:

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=121	Відсоток
Це мій перший судовий процес	62	51,2
2-6 разів	42	34,7
6 разів і більше	17	14,1

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

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=121	Відсоток
Цивільний процес	84	69,4
Кримінальний процес	10	8,3
Господарський процес	8	6,6
Адміністративний процес	11	9,1
Справа про адміністративні правопорушення	8	6,6

10. На якій стадії розгляду знаходиться Ваша справа?

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=121	Відсоток
Розгляд справи ще не розпочато	37	30,6
Справа знаходиться у процесі розгляду	44	36,4
Розгляд справи завершено (винесено рішення)	40	33
Інше (вказіть)	0	0

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

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=121	Відсоток
Цілком обізнаний	22	18,2
Загалом обізнаний	57	47,2
Майже не обізнаний	34	28,1
Зовсім не обізнаний	8	6,6
КН	0	0

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

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=120	Відсоток
1 (дуже погано)	1	0,8
2 (погано)	0	0
3 (середньо)	11	9,1
4 (добре)	43	35,5
5 (відмінно)	56	46,3
КН	10	8,3

БЛОК 2. ОСНОВНА ЧАСТИНА – ОЦІНЮВАННЯ ЗА ВИМІРАМИ ЯКОСТІ

Будь ласка, оцініть наскільки Ви погоджуєтесь з наступними твердженнями:

№ питання	Твердження	Доступність суду					9 - КН	N
		1 - цілком ні	2 - скоріше ні	3 – більш–менш (варіант : і так і ні)	4 – скоріше так	5 – цілком так		
13.1	Чи було Вам легко знайти будівлю суду?	0	0	0	16	105	0	121
13.2	Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом?	1	0	1	19	91	9	121
13.3	Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду	0	6	3	16	79	17	121
14.	Чи зазнавали Ви певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони?	5	116	0	0	0	0	121

№ питання	Твердження	1 - цілком ні	2 - скоріше ні	3 – більш–менш (варіант : і так і ні)	4 – скоріше так	5 – цілком так	9 - КН	N
15.	Як ви вважаєте, чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду?	2	5	9	31	58	16	121
16.	Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію телефоном?	1	0	3	19	54	44	121
17.	Чи дозволив графік роботи канцелярії суду вчасно та безперешкодно вирішувати Ваші справи у суді (подати позов, ознайомитися з матеріалами, отримати рішення, ухвалу, вирок та ін.)?	1	1	5	40	74	0	121
18.	Чи могли би Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) у разі необхідності?	5	12	28	29	33	14	121
Зручність і комфортність перебування в суді								
<i>Чи є характерним для приміщення суду наступне:</i>								
19.	- достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання?	1	0	2	19	99	0	121
20.	- вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)?	4	15	12	15	57	18	121
21.	- чистота та прибраність приміщень?	0	1	1	9	110	0	121
22.	- достатність освітлення?	0	3	6	9	103	0	121

№ питання	Твердження	1 - цілком ні	2 - скоріше ні	3 – більш–менш (варіант : і так і ні)	4 – скоріше так	5 – цілком так	9 - КН	N
Повнота та ясність інформації								
23.	Чи зручно розташовані інформаційні стенди (дошки об'яв)?	2	0	3	15	101	0	121
<i>Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо:</i>								
24.	– Розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень	2	0	1	17	101	0	121
25.	– Правил допуску в суд та перебування в ньому	2	0	1	18	100	0	121
26.	– Справ, що призначені до розгляду	2	0	0	20	99	0	121
27.	– Зразки документів (заяв, клопотань, тощо)	1	1	0	16	103	0	121
28.	– Порядок сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів	0	2	4	17	98	0	121
29.	Чи користувалися Ви сторінкою суду у мережі Інтернет?	Так - 20			Ні -101			
30.	Чи знайшли Ви на сторінці суду потрібну для Вас інформацію?	0	0	2	8	10	0	20
<i>Сприйняття роботи працівників апарату суду</i>								
31.	Чи працівники суду працювали старанно та не припускалися помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків?	1	0	8	48	64	0	121

№ питання	Твердження	1 - цілком ні	2 - скоріше ні	3 – більш–менш (варіант : і так і ні)	4 – скоріше так	5 – цілком так	9 - КН	N
<i>Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами такі риси:</i>								
32.	– Доброзичливість та повага, бажання допомогти	3	0	9	36	73	0	121
33.	– Однакове ставлення до всіх відвідувачів, незалежно від їхнього соціального статусу	3	1	13	35	69	0	121
34.	– Професіоналізм, знання своєї справи	1	2	6	38	74	0	121
Дотримання термінів судового розгляду								
35.	Чи вчасно (відповідно до графіку) розпочалося останнє засідання по вашій справі?	1	0	12	28	43	0	84
36.	Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання?	9	0	15	27	33	0	84
37.	Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи?	1	0	7	21	55	0	84
38.	Чи вважаєте Ви обґрунтованими затримки/перенесення слухань у розгляді Вашої справи?	2	1	13	25	16	27	84
Сприйняття роботи судді								
<i>Як на Вашу думку, чи було характерним для судді, що розглядав Вашу справу (одноособово чи як голова колегії суддів), наступне:</i>								
39.	- неупередженість та незалежність (суддя не піддався зовнішньому тиску, якщо такий був)	1	0	3	26	54	0	84

№ питання	Твердження	1 - цілком ні	2 - скоріше ні	3 – більш–менш (варіант : і так і ні)	4 – скоріше так	5 – цілком так	9 - КН	N
40.	- коректність, доброзичливість, ввічливість	1	0	2	22	59	0	84
41.	- належна підготовка до справи та знання справи	1	1	3	16	63	0	84
42.	- надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію	1	0	5	25	53	0	84
43.	- дотримання процедури розгляду	1	0	2	22	59	0	84

Судове рішення (якщо розгляд справи завершено):

	Запитання	ТАК - 1	НІ - 2	КН – 9	N
44.	Чи рішення по вашій справі було на Вашу користь?	24	13	3	40
45.	Чи плануєте Ви оскаржувати рішення по Вашій справі?	6	33	1	40
46.	Чи отримали Ви повний текст рішення по Вашій справі?	26	10	4	40
47.	Чи вчасно Ви отримали повний текст рішення по Вашій справі?	10	0	16	26

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

№ питання	Твердження	1 - цілком ні	2 - скоріше ні	3 – більш–менш (варіант : і так і ні)	4 – скоріше так	5 – цілком так	9 - КН	N
48.	Чи було рішення викладено легкою, доступною для розуміння мовою?	1	0	2	3	4	16	26
49.	На Вашу думку, чи було рішення по вашій справі добре обґрунтованим?	1	1	2	1	5	16	26

	<i>Вкажіть загальну кількість:</i>	Кількість
50.	- судових засідань, що відбулися по вашій справі	2.5
51.	- судових засідань, що не відбулися через неналежну організацію роботи суду	0
52.	- Візитів до суду, що не були пов'язані з участю в судових засіданнях	3.68

Блок 3. Зміни та рекомендації

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

Вимір якості	Ранг
Доступність суду	4.60
Зручність та комфортність перебування у суді	4.99
Повнота та ясність інформації	3.72
Дотримання термінів судового розгляду	2.62
Якість роботи працівників апарату суду	2.35
Якість роботи судді	2.59

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

- Дотримання термінів та строків судового розгляду справ (5 відповідей)
- Збільшити фінансування суду (3 відповіді)
- Покращити матеріально-технічне забезпечення суду (2 відповіді)
- Мінізувати залежність суду від центральних судових органів
- Підвищення відповідальності суддів, усунення законодавчих перешкод для оскарження судових рішень.
- Підвищення заробітної плати працівникам суду.
- Покращити документообіг між судами (міліцією, прокуратурою і т.д.).
- Покращити знання (вміння) працівників суду (2 відповіді)
- Потрібно створювати консультативний центр для людей, які не знають судову систему.
- Професіоналізм працівників суду
- Судова влада має бути незалежною, дотримання законодавства.
- Судова система та громадянське суспільство взаємопов'язане, тому змін потребує сама громада.
- Цей суд є зразковим, не вистачає фінансування.
- Зменшення вартості судових та юридичних послуг (2 відповіді)

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

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=121	відсоток
Так	92	76
Ні	29	24
КН	0	0

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

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=121	відсоток
Кращі, ніж очікував	25	20,7
Гірші, ніж очікував	12	9,9
Відповідають очікуванням	84	69,4
КН	0	0

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

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=83	відсоток
Покращилася значно	11	13,3
Покращилася несуттєво	25	30,1
Залишилась без змін	18	21,7
Дещо погіршилася	1	1,2
Значно погіршилася	0	0
Важко сказати	28	33,7
КН	0	0

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

Варіанти відповіді	Кількість відповідей, N=83	відсоток
Так, відчув позитивні зміни	30	24,8
Так, відчув негативні зміни	4	3,3
Ні, не відчув ніяких змін	55	45,5
КН	32	26,4



ПРОЕКТ «СПРАВЕДЛИВЕ ПРАВОСУДДЯ»

Інформація про проект "Справедливе правосуддя"

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

Завданнями проекту є сприяння:

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

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

СФЕРИ ДІЯЛЬНОСТІ ПРОЕКТУ

Вдосконалення нормативно-правової бази судової системи України

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

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

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

Добір суддів, етика та дисциплінарна відповідальність суддів

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

Підвищення професіоналізму суддів

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

Розвиток організаційної спроможності судових установ

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

Залучення громадянського суспільства до процесу реформування судової системи

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

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

Проект USAID «Справедливе правосуддя»

вул. Івана Франка, 36, 3 поверх

Київ, Україна, 01030

тел./факс +38(044) 581-3303

office@fair.org.ua

www.fair.org.ua



Інформація про Творчий центр ТЦК

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

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

Головні напрямки діяльності ТЦК:

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

ТЦК:

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

Наші клієнти:

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

Контакти:

Проспект Бажана 30, офіс 8, Київ 02140

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

info@ccc.kiev.ua

Інформаційно-довідкове видання

***Оцінка рівня задоволеності громадян якістю окремих аспектів
функціонування судів: аналітичний звіт. Апеляційний суд Черкаської області,
Чорнобаївський районний суд Черкаської області***

Упорядник
КУПРІЙ Володимир Олександрович