

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

Харківський апеляційний адміністративний суд
Харківський окружний адміністративний суд

АНАЛІТИЧНИЙ ЗВІТ

ХАРКІВ 2010

Оцінка рівня задоволеності громадян якістю окремих аспектів функціонування судів: Харківського апеляційного адміністративного суду та Харківського окружного адміністративного суду: звіт за результатами дослідження/ Проект USAID “Україна: верховенство права”; Харківська міська громадська організація “Інститут прикладних гуманітарних досліджень”; І. Підкуркова, В. Губіна, С. Леонтьєва, Д. Чучко. – Харків, 2010.

У виданні представлено результати опитування громадської думки за методикою карток громадянського звітування щодо оцінки якості окремих аспектів діяльності Харківського апеляційного адміністративного суду та Харківського окружного адміністративного суду. Дослідження було здійснене Харківською міською громадською організацією “Інститут прикладних гуманітарних досліджень” в рамках пілотної програми опитувань відвідувачів щодо якості функціонування в період з 31 липня 2009 року по 31 березня 2010 року, що здійснювалася за підтримки проекту USAID “Україна: верховенство права”. Видання призначене для громадських організацій, голів судів, суддів, керівників апарату судів, інших працівників судів, та всіх інших осіб, зацікавлених у побудові діалогу між судами та суспільством задля покращення доступу до правосуддя, підвищення ефективності, прозорості та підзвітності судової системи, побудови довіри громадян до суду.



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

UKRAINE RULE OF LAW PROJECT

Ця публікація була здійснена за підтримки Агентства США з міжнародного розвитку (USAID). Погляди авторів, викладенні у цьому виданні, не обов'язково відображають погляди Агентства США з міжнародного розвитку або уряду Сполучених Штатів Америки.

© USAID, 2010

© Проект USAID “Україна: верховенство права”, 2010

© ХМГО “Інститут прикладних гуманітарних досліджень”, 2010

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
1. МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ.....	6
1.1. Підходи до оцінювання якості роботи суду.....	7
1.2. Організація дослідження.....	11
2. РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ У ХАРКІВСЬКОМУ АПЕЛЯЦІЙНОМУ АДМІНІСТРАТИВНОМУ СУДІ.....	12
2.1. Узагальнюючі оцінки якості роботи суду.....	13
2.2. Оцінка якості за окремими вимірами.....	15
2.3. Пропозиції респондентів щодо підвищення якості.....	22
2.4. Висновки та рекомендації.....	24
3. РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ У ХАРКІВСЬКОМУ ОКРУЖНОМУ АДМІНІСТРАТИВНОМУ СУДІ.....	27
3.1. Узагальнюючі оцінки якості роботи суду.....	29
3.2. Оцінка якості за окремими вимірами.....	30
3.3. Пропозиції респондентів щодо підвищення якості.....	38
3.4. Висновки та рекомендації.....	40
4. ДОДАТКИ.....	43

ВСТУП

Вдосконалення судової системи належить до пріоритетних завдань в становленні реальної демократії в українському суспільстві. В дискусіях про стан судочинства використовується різна, часто суперечлива, інформація про показники функціонування судових органів. Неможливо отримати адекватне уявлення про стан судочинства лише на основі офіційної статистики, оскільки тут завжди є ризик однобічного погляду та неможливість отримати реакцію учасників судового розгляду на якість судового провадження. А саме в такій реакції досить часто знаходить найбільш реальне відображення рівень задоволення суттєвих суспільних очікувань щодо діяльності суду. Тому важливим стає використання методологій, які дозволяють визначати якість діяльності суду через показники суб'єктивних оцінок судового розгляду особами, що є його безпосередніми учасниками.

В основу дослідження якості роботи Харківського апеляційного адміністративного суду та Харківського окружного адміністративного суду було покладено методологію карток громадянського звітування.

Ефективність та корисність такої методології отримала підтвердження під час першого етапу опитувань в українських судах, що здійснювався у 2008-2009рр. громадськими організаціями за сприяння Проекту USAID «Україна: верховенство права».

На противагу традиційним соціологічним опитуванням громадської думки методологія карток громадянського звітування (далі – КГЗ) передбачає тісну співпрацю між тими, хто забезпечує функціонування суду, тобто, суддями, працівниками апарату суду, керівництвом судових установ, та тими, хто безпосередньо бере участь в судових провадженнях. Тобто ці опитування стосуються лише тих, хто безпосередньо мав чи має досвід вирішення справи в суді. Новацією є і спосіб формування програми та інструментарію такого дослідження. Спільно із представниками судів, було визначено ті аспекти функціонування судів, які можуть бути оцінені з боку громадськості, а також розроблено сам інструментарій *картки громадянського звітування – анкети*, до якої увійшли близько 40 запитань, які стосувалися сприйняття громадянами діяльності суду. Необхідно зауважити, що таке опитування не є всебічною оцінкою діяльності суду, всіх його аспектів, оскільки це потребує використання широкого спектру методів та залучення різних суб'єктів оцінювання, наприклад, самих суддів, адвокатів, науковців, тощо. Методологія КГЗ дає *оцінку з боку громадян*, змістом якої є уявлення про їх суб'єктивне сприйняття того, наскільки комфортно вони почуваються в суді, наскільки повною та зрозумілою була інформація, отримана ними в суді, наскільки вони задоволені швидкістю вирішення справи, зрозумілістю винесеного рішення, та іншими питаннями, які насправді й формують думку громадянина про суд. Оскільки такі оцінки отримуються від тих, хто є безпосереднім учасником судового процесу, це особливо важливо для подолання спрощених уявлень про суспільні оцінки діяльності суду, які досить часто можна знайти в масштабних соціологічних дослідженнях думок населення України. Результати таких соціологічних опитувань дають уявлення не стільки про реальні проблеми судової системи, скільки про поширеність певних стереотипів масової свідомості, найчастіше негативних та створених засобами масової свідомості та політиками. Зрозуміло, що на такій інформаційній основі важко визначити конкретні завдання щодо поліпшення роботи конкретних судів.

Практична користь методології КГЗ полягає в можливості використання отриманих результатів в адмініструванні судової системи, створенні передумов

для того, щоб суди могли більш повно та адекватно врахувати думку громадян, і в умовах навіть недостатнього фінансування, недостатньо чіткого адміністрування судової гілки влади, розбіжностей в законодавстві, а найголовніше, за умови існуючого тиску на судову владу, зробити суд більш відкритим для людей, більш зрозумілим, підвищити довіру до суду як до надійної і ефективної державної інституції.

1. МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

Дослідження якості функціонування судів здійснювалося із використанням **методології карток громадянського звітування**. Ця методологія, хоча і базується на використанні традиційного для соціологічних досліджень методу **опитування**, за своїми завданнями та організацією відрізняється від наукових соціологічних досліджень. Фактично, це форма громадського контролю за якістю функціонування судової системи.

Загальною метою таких досліджень, що визначає також і особливості методів та прийомів збору та аналізу інформації, є надання судам та суспільству інформації про стан судочинства та визначення шляхів подолання існуючих проблем. Разом з тим, такі дослідження дають надійну інформацію та є результативними лише за наступних умов: а) їх методологія враховує стандарти емпіричних соціальних досліджень та реалії судової системи; б) існує ефективна взаємодія та дієва комунікація судів з громадськістю, зокрема, неурядовими організаціями та ЗМІ, на основі взаємної довіри; в) існує неупереджене ставлення до результатів; г) поєднано зусилля експертів, юристів, соціологів та громадськості.

Метою даного етапу дослідження було проведення оцінки якості окремих аспектів функціонування суду з використанням методології карток громадянського звітування, що дало можливість не тільки виробити та надати рекомендації судовим установам щодо покращення їх діяльності, але також завершити роботу над формуванням методології карток громадянського звітування в її застосуванні при оцінюванні діяльності суду.

Відповідно до мети в ході дослідження ставилися та вирішувалися такі **завдання**:

1. Завершення адаптації методології карток громадського звітування до завдань оцінки якості роботи суду на місцевому рівні, у відповідності до потреб конкретних пілотних судів та з урахуванням досвіду застосування методології КГЗ під час реалізації першого раунду досліджень у 2008 році;
2. Формування робочих груп для проведення дослідження (підбір персоналу та волонтерів, навчання, розробка інструкцій тощо);
3. Проведення опитувань учасників судового процесу та отримання інформації за ключовими вимірами якості роботи суду, її узагальнення та аналіз;
4. Ідентифікація чинників, що впливають на відмінності у оцінках учасниками судового процесу окремих вимірів якості;
5. Визначення можливих напрямків вдосконалення роботи суду „очима” учасників судового процесу;
6. Розроблення та апробація рекомендацій щодо змін у пілотних судах;
7. Поширення інформації про результати дослідження та ініціювання їх обговорення в конкретних судах та громадськістю.

1.1. ПІДХОДИ ДО ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ РОБОТИ СУДУ

Суттєвою проблемою в розробці методології оцінювання було те, що в Україні визначення принципів та методів, технологічних засобів оцінювання якості роботи суду є завданням актуальним, однак остаточно не реалізованим в практичній площині. Фактично використовуються лише ті підходи, що були визначені ще за радянських часів: оцінка роботи суддів та судів за кількістю скасованих чи змінених рішень, скарг чи дисциплінарних проваджень тощо. Тому підхід, який було використано дослідженні, є новацією, що базується на поєднанні як українського контексту так і кращого світового досвіду.

Дослідження базується на **алгоритмі оцінки**, що є його теоретичною концепцією, відображає його цілі та завдання та є стандартним (універсальним), тобто придатним для різних ситуацій оцінювання якості діяльності суду. Такий алгоритм може бути застосовано для оцінки наступних ситуацій: судової системи в цілому, діяльності судів окремих регіонів, спеціалізованих судів певного типу, діяльності одного чи декількох судів, практики розгляду певної категорій справ, можливо навіть - діяльності окремих суддів.

Ключовими елементами такого алгоритму є **критерії оцінки** (надалі – **виміри якості**) та **індикатори**.

Виміри якості (що є критеріями оцінки) відображають **стандарты якості у діяльності суду**, а змістом яких є суспільні очікування щодо судової діяльності в демократичному суспільстві. Саме тому в процедурах оцінювання зростає значення **критеріїв оцінювання**, які фактично є операціональним або технологічним формулюванням суспільних стандартів якості роботи суду. В сучасних дискусіях про ідеологічні та концептуальні основи оцінювання якості роботи суду цей аспект отримує пояснення на основі виділення системного інтегрованого бачення таких суспільних очікувань в ідеї **досконалого суду** (ідея досконалого суду, або court excellence, відображена в багатьох сучасних західних моделях оцінки якості функціонування судів з метою вдосконалення процесів управління, контролю та планування у судах).

Досвід показує, що проблема стандартів постає в суспільній дискусії про судочинство тоді, коли виникає усвідомлення непродуктивності простого фокусування уваги на кризових явищах в судовій системі без пошуку відповіді на питання про те, що ж таке суд в демократичному суспільстві і як він має функціонувати задля того, щоб громадяни відчували його як реальний інструмент захисту цінностей такого суспільства. Не існує єдиного та універсального визначення таких стандартів. В кожній країні вони розробляються з урахуванням її специфіки. Однак, вони не можуть суперечити фундаментальним правам людини на справедливий суд, принципам демократичного управління, загальним етичним стандартам суддівської професії тощо. Такі базові положення містяться в міжнародно-правових документах (перш за все, в міжнародних та регіональних конвенціях про права людини), в документах, що відносяться до так званого «м'якого міжнародного права» (висновки, рекомендації, резолюції тощо міжнародних та міжурядових органів), в конституціях та загалом національному законодавстві.

Світовий досвід дає приклади різних підходів до формулювання таких стандартів. Наприклад, в США ще з початку 80-х років на різних рівнях судової системи йде активна діяльність з розробки та впровадження таких стандартів. Досить ефективним інструментом є Стандарти Діяльності Судів Першої Інстанції (Trial Court Performance Standards, розроблені в США майже двадцять років тому),

що поступово трансформувалися в 10 CourtTools, або 10 Інструментів оцінки суду. Майже два десятиріччя аналогічні розробки йдуть в Європі, як на рівні міжурядових органів (перш за все, Ради Європи) так і на національному рівні (наприклад, виміри якості, розроблені пілотним проектом оцінки діяльності судів Апеляційного Округу Рованіємі (Фінляндія), а також Оцінковий Лист, розроблений у 2008 році Європейською комісією з питань ефективності правосуддя (СЕРЕJ). На сьогодні, створений та існує Міжнародний Консорціум з Досконалості Суду, до якого входять Світовий банк, Національний центр судів штатів, Підпорядковані суди Сінгапуру, Австралазійський інститут судового врядування, та інші організації, метою якого є об'єднання міжнародних зусиль задля розробки системи цінностей, концепцій та інструментів, яку суди по всьому світові можуть використовувати для оцінки та покращення якості здійснення судочинства та адміністрування судів. На сьогодні створені Міжнародні засади досконалості суду, які є модельною методологією оцінки та покращень діяльності, спеціально сконструйованою для використання самими судами. Однак, навіть за наявності численних підходів та напрацювань, немає підстав говорити, що існує чітка та однозначна відповідь про те, що таке стандарти діяльності суду.

Для України визначення стандартів є актуальним завданням, яке лише починає обговорюватись в практичній площині. Це пояснюється зокрема тим, що в публічному та політичному дискурсі про судову систему домінує тематика її структури та механізмів функціонування, залишаючи маргінальною проблему результатів діяльності судів. Однак зростаюча занепокоєність суспільства і самих суддів станом справ в судовій системі, а особливо зменшенням рівня суспільної довіри до судів, викликає намагання визначитись в реалістичних та практично корисних стандартах діяльності суду. Ця діяльність в Україні перебуває лише на початковій стадії.

Але при цьому важливо врахувати досвід інших країн, не повторюючи їх помилок чи зайвих кроків, отримати оптимальний досвід.

Показники (індикатори) оцінки діяльності суду. Показник конкретизує стандарт, робить можливим його вимір та визначення проявів та проблем питань в реалізації. За формою показник може мати різний характер: питання анкети, статичний показник, вид поведінки, частота події, наявність чи відсутність якихось фактів тощо. Кожен стандарт розкривається через систему показників. Однак їх кількість не може бути надмірною.

В міжнародній практиці існують декілька підходів до оцінювання якості роботи суду. При цьому, завжди визначаються такі питання: хто здійснює оцінку, які при цьому застосовуються стандарти та виміри, які при цьому використовуються методи збору інформації, а також шляхи подальшого використання такої оцінки. Така оцінка може мати дві основні процедури, кожна з яких в свою чергу може передбачати використання різних методів. По-перше, внутрішня оцінка (як «самооцінка судів»), що відбувається в межах судової системи та використовує методи, релевантні системі організації та координації судової системи. По-друге, зовнішня оцінка, що передбачає оцінку діяльності судів державою чи громадянським суспільством. Саме до останнього типу оцінювання належать дослідження за методологією КГЗ.

Однак, механічне використання (запозичення) існуючих підходів навряд чи може бути виправданим. Необхідно знайти такі підходи, що відповідають українському контексту. Перш за все, це стосується визначення критеріїв та показників оцінювання.

В рамках пілотного проекту розглядалися наступні критерії (виміри якості): *Доступність судової інформації, Територіальна доступність суду, Фінансова доступність суду, Відкритість, Добросовісність, Безпечність, Зручність, Повага та ввічливість, Оптимальність термінів, Незалежність та неупередженість суддів, Справедливість, Компетентність*. Цей перелік був створений на основі аналізу загальних принципів функціонування суду, в демократичному суспільстві, з урахуванням особливостей їх відображення в українському законодавстві.

Однак з можливих вимірів якості та релевантних щодо них показників, було виділено лише ті, які могли бути використані при опитуванні громадян – відвідувачів суду. Треба зауважити, що всебічна оцінка діяльності суду передбачає використання різних методів щодо окремих вимірів. Щодо деяких із них, цілком придатним є метод опитувань громадян. Інші, можуть бути використані, наприклад, за допомогою аналізу внутрішніх інструкцій, положень, що регулюють роботу суду, або за допомогою опитувань самих працівників суду та ін.

Ступінь відповідності якості роботи суду наведеним стандартам можна оцінити тільки за умови застосування комплексного підходу у дослідженні, охоплюючи всіх учасників судового процесу: суддів, працівників судового апарату, відвідувачів суду (позивачів, відповідачів, представників сторін) та ін. Дослідження кожної окремої категорії, забезпечить в повній мірі можливість виміряти ступінь реального втілення відповідних стандартів.

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.

Як вже було зазначено, не всі з існуючих стандартів можна виміряти через опитування відвідувачів суду. Тому в ході дослідження було проведено ряд фокус-групових дискусій, за результатами яких розроблено систему вимірів та відповідні їм індикатори, які дозволяють адекватно оцінювати якість роботи суду саме через категорію відвідувачів.

Таким чином, запропонована система складається з 7 вимірів якості, які, в свою чергу, оцінюються через 25 індикаторів, на основі яких власне і формулювались запитання в опитувальниках (Табл. 1.).

Таблиця 1. Основні виміри щодо оцінки якості роботи суду

<i>Вимір</i>	<i>Індикатори</i>
1. Територіальна доступність суду	- Легкість вперше знайти будівлю суду. - Зручність діставатися до будівлі суду громадським транспортом.
2. Зручність та комфортність перебування у суді	- Відчуття комфортності перебування у приміщенні суду. - Достатність зручних місць для очікування та оформлення документів, ознайомлення з матеріалами та підготовки до слухання.

<i>Вимір</i>	<i>Індикатори</i>
	<ul style="list-style-type: none"> - Чистота та прибраність приміщення суду. - Врахування потреб громадян з обмеженими можливостями щодо безперешкодно потрапляння до суду і користуватися послугами суду. - Зручність графіку роботи канцелярії суду для вирішення справ у суді.
<p>3. Повнота, доступність та ясність інформації</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Зручність розташування інформаційних стендів. - Достатність наявної в суді інформації щодо: розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень; правил допуску в суд та перебування в ньому; справ, що призначених до розгляду; загальних відомостей про суд; зразків документів; порядку сплати судових зборів та мита, реквізитів та розмірів платежів. - Доступність необхідної інформації на сторінці суду в Інтернеті.
<p>5. Дотримання термінів судового розгляду</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Вчасність розпочатого слухання. - Врахування побажань при призначенні дня та часу засідання. - Своєчасне отримання повісток та повідомлень про розгляд справи. - Обґрунтованість затримки/перенесення слухання у розгляді справи. - Своєчасне ознайомлення з матеріалами справи.
<p>6. Сприйняття роботи працівників апарату суду</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Старанність у роботі працівників суду. - Виявлення працівниками апарату суду таких рис у спілкуванні: доброзичливість та повага, бажання допомогти, однакове ставлення до всіх відвідувачів, незалежно від їхнього соціального статусу та ін. чинників, старанність, дисциплінованість, дотримання слова, витриманість, коректність, професіоналізм, знання своєї справи.
<p>7. Сприйняття роботи судді</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Сприйняття ставлення судді до учасників процесу, як коректного та ввічливого. - Сприйняття ступеню підготовленості судді до розгляду конкретної справи. - Дотримання суддею процедури судового розгляду. - Надання можливості прокоментувати заяву протилежної сторони. - Надання можливості обґрунтувати свою позицію під час слухання справи. - Відчуття незалежної та неупередженої роботи судді без зовнішнього тиску. - Своєчасність отримання рішення по справі. - Доступність та зрозумілість тексту рішення.

Вимір	Індикатори
	- Обґрунтованість рішення.

1.2. ОРГАНІЗАЦІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

Опитування здійснювалося Харківською міською громадською організацією “Інститут прикладних гуманітарних досліджень”.

Дослідження складалось з декількох етапів. На підготовчому етапі було налагоджено зв'язки з представниками пілотних судів, проведено фокус-групові дискусії щодо визначення основних понять та виявлення ключових характеристик (індикаторів) виміру якості окремих аспектів роботи суду. Усього було проведено дві фокус-групи: з відвідувачами судів, а також з суддями та працівниками судів.

На основі отриманих даних було розроблено інструмент дослідження – анкету. Вона складається з декількох блоків: 1) загальна характеристика респондента; 2) основна частина – оцінювання за вимірами якості, що включає питання, які дозволяють оцінити ті чи інші аспекти діяльності суду (організація прийому відвідувачів, процесуальні аспекти тощо); 3) зміни та рекомендації – частина, що передбачає висловлення пропозицій респондентами щодо покращення якості роботи суду. Загалом, анкета містить 40 якісних запитань.

З 23 листопада 2009 року по 15 січня 2010 року групою підготовлених інтерв'юерів було опитано 400 респондентів – відвідувачів Харківського окружного адміністративного суду (200 респондентів) та Харківського апеляційного адміністративного суду (200 респондентів). Опитування здійснювалося в м. Харків безпосередньо в приміщенні названих судів шляхом індивідуального особистого інтерв'ю за випадковою вибіркою.

З метою поглиблення інтерпретації отриманих даних опитування громадської думки, було проведено дві фокус-групи з працівниками судів та суддями Харківського окружного адміністративного суду та Харківського апеляційного адміністративного суду. Отримані в ході дискусії коментарі були взяті до уваги при підготовці остаточного звіту за результатами дослідження.

2. РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ У ХАРКІВСЬКОМУ АПЕЛЯЦІЙНОМУ АДМІНІСТРАТИВНОМУ СУДІ

Преамбула: Загальна інформація про суд.

Харківський апеляційний адміністративний суд на умовах оренди розміщується в будівлі, розташованій за адресою: м. Харків, вул. Володарського, 46, корпус № 1, загальною площею 9022 кв. м. Вказана будівля за площею та конструктивними особливостями відповідає вимогам, що пред'являються до приміщень судів. Для створення належних умов відправлення судочинства в приміщенні суду виконаний значний обсяг робіт.

В приміщенні повністю обладнано 10 залів судового засідання, облаштовані канцелярії та кабінети, для громадян облаштовані місця для отримання процесуальних документів, місця для ознайомлення з матеріалами справ, очікування розгляду справ, встановлені інформаційні стенди, на яких громадяни в змозі отримати відомості про рух справи, зразки документів та інші відомості.

У 2009 році на розгляді Харківського апеляційного адміністративного суду перебувало 108 895 адміністративних справ за апеляційними скаргами. Із загальної кількості апеляційних скарг, які знаходились на розгляді суддів, ухвалено остаточне судові рішення у 82 922 справах або у 76% справ. Залишок справ за апеляційними скаргами, щодо яких не ухвалено судові рішення у 2009 році, склав 25 973 справ або 24%. Одним суддею Харківського апеляційного адміністративного суду щомісяця виноситься 404 остаточних рішення.

Харківський апеляційний адміністративний суд не укомплектований відповідною кількістю суддів, визначеною Указом Президента України від 16 травня 2007 року «Про кількісний склад адміністративних судів». Станом на 04 січня 2010 року в штаті суду перебуває 21 суддя, вакантні 22 посади суддів.

Суд забезпечений 10 засобами фіксування судового процесу: 7 комплексів «Оберіг» та 3 комплекси «Камертон». Судді і працівники апарату суду забезпечені комп'ютерною та оргтехнікою в достатньому обсязі. На балансі суду знаходиться 22 одиниці комп'ютерів та 2 сервери. За проектом USAID суду передано у тимчасове користування 81 комп'ютер, 1 ноутбук, 2 сервери та 1 мережевий принтер.

Закінчено монтаж локальної комп'ютерної мережі, до якої є можливість підключення 210 робочих місць. Підключення здійснено на 111 робочих місць – за наявної кількості суддів та інших працівників суду. В суді здійснено підключення до мережі Інтернет.

Соціально-демографічні та процесуальні характеристики учасників судового розгляду є важливим чинником у формуванні їх сприйняття діяльності суду. Серед найбільш важливих ознак опитаних необхідно виділити наступні.

Стать. Чоловіки складають 55%, а жінки 45%.

Вік. Особливістю вікової структури опитаних є домінування осіб середньої вікової категорії. Респонденти у віці 18-25 років складають 10,5%, у віці 26-39 років – 36%, у віці 40-59 років – 34%, старші 60 років – 19,5%.

Освіта. Серед респондентів переважають люди з вищою освітою (повну вищу мають 65%, базову вищу – 10%), з них – 35,5% мають вищу юридичну освіту. Середню та неповну середню освіту мають 25% опитаних.

Місце проживання. Більшість опитаних (61,5%) мешкають в Харкові, тобто в населеному пункті, де розташований суд. Однак і досить високим є відсоток людей (38,5%), які проживають в іншому населеному пункті. Це пояснюється тим,

що даний суд обслуговує окрім Харківської ще 2 сусідні області – Полтавську і Сумську.

Майновий статус. За самоідентифікацією респондентів, основна їх частина – особи з невисоким рівнем матеріального достатку (бідними себе вважають 16,5%, людьми нижче середнього статку – 35,5%). Близько половини опитаних (43,5%) визначили себе як осіб середнього статку, і тільки 4,5% зазначили, що вони є заможними.

Наявність попереднього судового досвіду. Приблизно половина респондентів має попередній судовий досвід. Так, 32,5% опитаних брали участь у судовому процесі від 2 до 5 разів, 24,5% - 6 та більше разів. 43% зазначили, що це їх перший судовий процес.

Процесуальний статус та стадія процесу. Більше двох третин (69,5%) представляли у суді особисто себе, близько третини (30,5%) – іншу особу. У переважній частині респондентів (63%) справа знаходиться в процесі розгляду. Приблизно однакова кількість осіб зазначила, що розгляд їх справи ще не розпочато (19%), та розгляд справи вже завершено (18%).

Обізнаність з роботою суду та суддів в цілому. Більшість респондентів (67,5%) загалом обізнана з роботою суду та суддів. Серед них, в основному, особи віком від 26 до 39 років, ті, що мають вищу юридичну освіту. Зазвичай це не перший їх візит до суду. Натомість зовсім не обізнані з роботою суду та суддів люди старші 60 років, ті, що не мають вищої юридичної освіти, і які прийшли до суду вперше.

2.1. УЗАГАЛЬНЮЮЧІ ОЦІНКИ ЯКОСТІ РОБОТИ СУДУ

В дослідженні було використано дві площини оцінювання роботи суду: узагальнюючі та на рівні окремих вимірів. В загальних оцінках фіксувалося суб'єктивне сприйняття якості роботи суду на основі відповідей респондентів на питання про оцінку роботи суду за стандартною п'ятибальною шкалою оцінки.

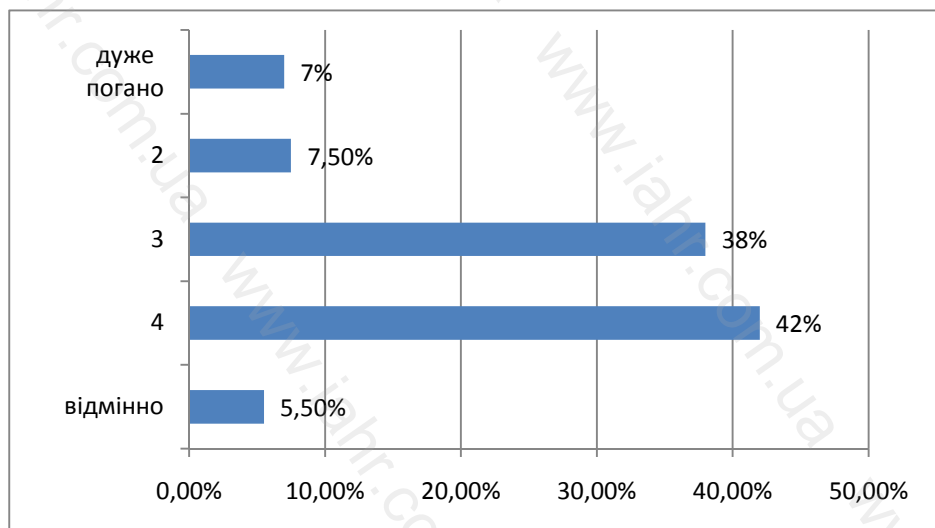


Рис. 2.1. Загальна оцінка якості роботи суду

Середня оцінка роботи Харківського Апеляційного адміністративного суду склала 3,32.

Цікавим при аналізі загальної оцінки якості роботи суду є її кореляції з віком респондентів, наявністю попереднього судового досвіду та результатом рішення по справі.

Так, дуже погані оцінки («1» та «2») роботі суду поставили люди похилого віку (60 років і старші). Цей факт можна пояснити тим, що у вибірку потрапила значна кількість осіб категорії «діти війни», яка ймовірно перенесла своє негативне ставлення до держави в цілому на загальну оцінку суду.

Більш критичними в оцінці якості роботи суду виявились також ті респонденти, які вперше беруть участь у судовому процесі. Можливо це пов'язано з тим, що зазвичай вперше люди приходять до суду з існуючими в суспільстві негативними стереотипними уявленнями про те, що «всі суди корумповані», «в суді правди немає» та ін.

«Дуже погано» роботу суду оцінили тільки особи, не на чю користь було винесено рішення по справі. Таким чином, програш у справі став прямою причиною незадоволеності роботою суду.

Очікування та реальні враження від візиту до суду. Аналізуючи відповіді на запитання про враження від візиту до суду, слід зазначити, що в більшості (64%) вони відповідають очікуванням.

Найбільш очікуваною (такою, що «відповідає очікуванням») ситуація в суді стала для людей віком від 18 до 39 років, в той час як розчарованих від суду та його роботи більше серед людей похилого віку (60 років і старші).

Цікавим є результат кореляції враження від візиту до суду з ознакою «як часто Ви були учасником судового процесу». Людина, що потрапляє перший раз до суду, зазвичай не має реального уявлення про те, яку суд має структуру, як він функціонує та ін. В основному, її погляди виникають з існуючої побутової громадської думки, з побачених серіалів тощо, і не завжди відповідають дійсності, можуть бути викривленими. За результатами дослідження враження від візиту до суду відповідають очікуванням тільки у 51% людей, які вперше беруть участь у судовому процесі. Інша частина має або кращі, ніж очікував, враження (8,14%), або гірші (40,7%). Тобто розчарування від першого візиту до суду властиве майже для половини опитаних.

Респондентам, які вже були в цьому суді раніше, пропонувалося оцінити динаміку змін якості його роботи в цілому. 44% оцінили якість роботи суду в цілому як таку, що залишилась без змін, а якщо і покращилась, то несуттєво. Причому, перший варіант обрали, в основному ті, у кого справа знаходиться в процесі розгляду. Особи, у яких розгляд справи вже завершено, зазначали несуттєве покращення якості роботи суду.

Аналізуючи відповіді на запитання «Чи відчували Ви певні зміни із запровадженням автоматизованої системи діловодства?», слід зазначити, що на це запитання відповіли тільки 29% опитаних. Це особи, які не вперше в Харківському апеляційному адміністративному суді, що дає їм можливість констатувати наявність (відсутність) змін.

Із тих, хто відповів на дане запитання, 64,4% зазначили, що із запровадженням автоматизованої системи діловодства у суді не відбулось ніяких змін.

Позитивні зміни відчували 27,1%. Це юристи з судовим досвідом (участь у 6 процесах та більше), які зазначають, що за допомогою автоматизованої системи діловодства необхідна інформація по справі стала більш доступною, і отримати її можна набагато швидше.

8,5% респондентів, навпаки, відчули негативні зміни. Наприклад, один з опитаних зазначив про наявність більшої плутанини з документами. Очевидно, на стадії запровадження цієї системи виникали певні технічні проблеми.

2.2. ОЦІНКА ЯКОСТІ ЗА ОКРЕМИМИ ВИМІРАМИ

Наступним рівнем аналізу стали оцінки, що базувалися на таких вимірах якості:

- територіальна доступність суду;
- зручність та комфортність перебування у суді;
- повнота, доступність та ясність інформації;
- прийнятність платежів;
- дотримання термінів судового розгляду;
- сприйняття роботи працівників апарату суду;
- сприйняття роботи суддів.

Індикатори вимірювались за 5-ти бальною шкалою. Отримані дані надані за середнім показником.

Територіальна доступність суду

Територіальна доступність суду належить до досить проблематичних складових оцінки. Цей показник є об'єктивною обставиною, тобто загалом не залежить від поточної діяльності суду, однак він має суттєве значення у формуванні загальної оцінки. Перше враження особи, яка звертається до суду, виникає у зв'язку з тим, чи є проблеми з пошуком його місцезнаходження, можливістю безперешкодно та легко до нього дістатися, в тому числі громадським транспортом.

На думку опитаних під час нашого дослідження, Харківський апеляційний адміністративний суд має певні проблеми з територіальною доступністю.

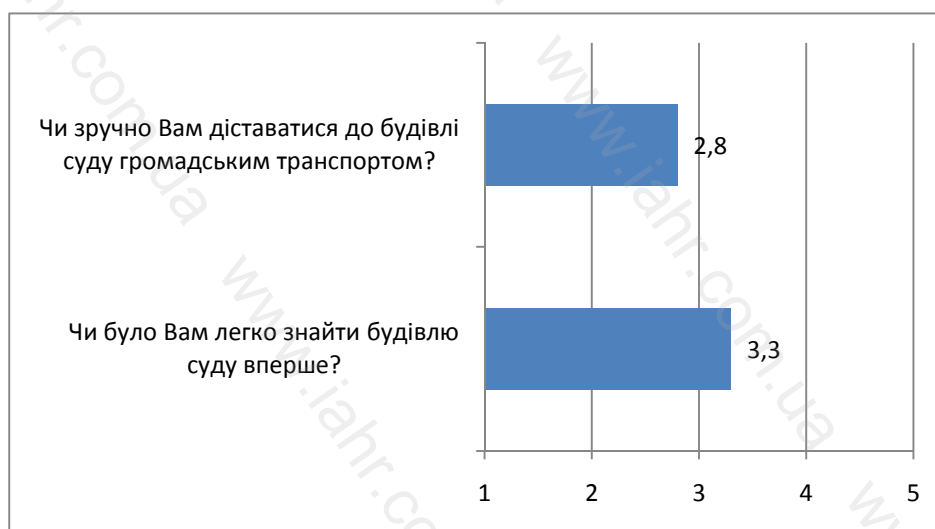


Рис. 2.2. Територіальна доступність суду

Середні показники свідчать про те, що в цілому вперше знайти будівлю суду більш-менш легко. Але проблемою є дістатися до суду громадським транспортом. Труднощі в цьому мають, в основному, люди від 40 років і старші.

Зручність та комфортність перебування у суді

Важливим виміром, що характеризує якість роботи суду і впливає на її оцінку відвідувачами суду, є те, чи зручно та комфортно почуває себе особа у приміщенні суду.

Стан зручності та комфортності розкривається через певні чинники, зокрема, наявність місць для очікування та оформлення документів, існування і стан місць загального користування тощо.



Рис. 2.3. Зручність і комфортність перебування у суді

За результатами нашого дослідження у приміщенні Харківського апеляційного адміністративного суду більш-менш комфортно та зручно. Про це зазначили понад половини опитаних. Так, приміщення суду загалом є чистими та прибраними, у суді є місця для очікування та оформлення документів, графік роботи канцелярії є зручним.

Однак проблемним є питання кількості місць для очікування та оформлення документів. Недостатність таких місць відзначають 31,5% опитаних. Незручності, в основному, відчувають люди похилого віку.

Слід також зазначити, що на загальну комфортність і зручність перебування людей у суді негативно впливають і інші чинники: температура у приміщенні (взимку холодно), відсутність буфету (який є актуальним для тих, хто багато часу проводить у суді) та інші.

Найнижчий середній бал (2,2) цього виміру отримав індикатор «врахування потреб людей з обмеженими можливостями». Так, близько 63% респондентів відзначають відсутність у суді спеціальних умов, які б спрощували доступ та перебування в ньому людей з обмеженими можливостями.

Повнота, ясність та доступність інформації

На оцінку якості роботи суду впливає і такий важливий чинник, як наявність інформації про організацію роботи та структуру суду, графіки розгляду справ, вимоги до документів тощо. Загальне уявлення про середні оцінки респондентів дає Рис. 2.4.



Рис. 2.4. Повнота, ясність та доступність інформації

На думку респондентів, у Харківському апеляційному адміністративному суду наявна необхідна інформація: щодо правила допуску та перебування у суді, про порядок розміщення кабінетів та залів та ін. Інформаційні стенди розташовані зручно, а наявна в них інформація, в основному, задовольняє відвідувачів суду.

Але слід зазначити і про наявність певних проблем.

По-перше, відвідувачі, які прийшли вперше до суду частіше відчувають незручності з пошуком необхідних приміщень (канцелярії, залів засідань).

По-друге, зміст інформації на дошках є неповним (на думку респондентів, які представляють себе і мають вищу освіту) або незрозумілим. Останнє є характерним в основному для людей похилого віку і тих, які не мають юридичної освіти.

По-третє, дуже загальною і не завжди вичерпною є інформація на сторінці судової влади в Інтернеті (за свідченням людей середнього віку і тих, що мають вищу юридичну освіту).

Прийнятність платежів

Прийнятність платежів є стандартним критерієм в оцінках якості діяльності суду. Однак стосовно адміністративної юстиції його значення знижується, оскільки всі витрати встановлюються законом, а розмір їх для громадян є незначним. Результати опитування показують, що більшість учасників судового розгляду вважають офіційну суму витрат, пов'язану зі зверненням до суду, не обтяжливою для себе. Див. Рис. 2.5.

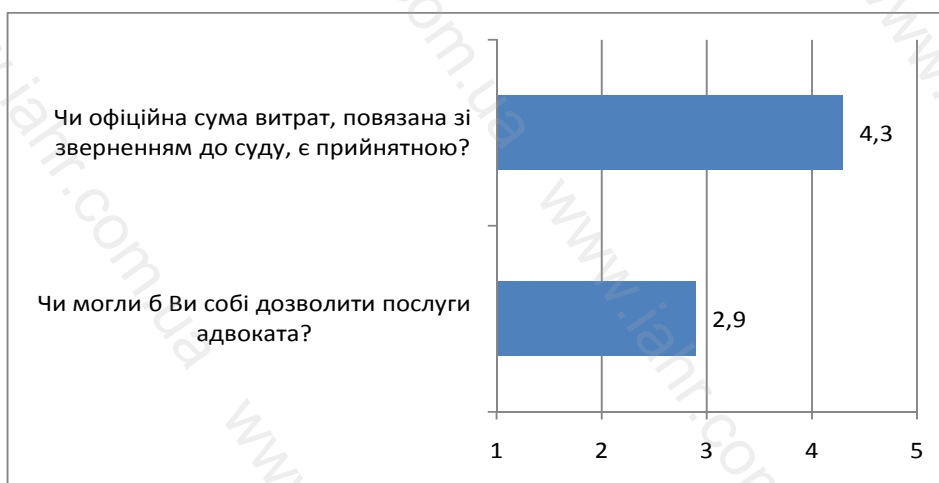


Рис. 2.5. Прийнятність платежів

Не зважаючи на те, що держмитом, яке сплачується у зв'язку зі зверненням до Харківського апеляційного адміністративного суду є невеликим, 5,5% респондентів визнали зависокою суму цих офіційних платежів. Негативні відповіді дали, в основному, люди похилого віку і ті, хто вважають себе бідними. Таку позицію можна пояснити лише припущенням, що поняття «офіційна сума витрат» підміняється респондентами поняттям «особисті затрати, пов'язані зі зверненням до суду» (окрім держмита, воно може включати платні консультативні послуги, послуги адвоката тощо).

Самостійне значення має фінансова доступність послуг адвоката. Особливо проблематичним залучення адвоката є для людей похилого віку і, звісно, бідним та людям з достатком нижче середнього.

Дотримання термінів судового розгляду – вимір, який характеризує вчасність та порядок головних моментів судового розгляду.



Рис. 2.6. Дотримання термінів судового розгляду

Індикатори даного виміру отримали чи не найнижчі оцінки респондентів.

Більшість із тих, хто негативно відповів на запитання про вчасний початок засідання – особи без юридичної освіти, ті, що представляють особисто себе. Вони є найбільш категоричними в низьких оцінках, тому що сприймають затримки як такі, без врахування певних чинників (завантаженість суддів, складність процесу). Причини затримки або перенесення слухання вони вважають не завжди обґрунтованими. Професіонали-юристи частіше зважають на об'єктивні фактори, і це впливає на якість їхньої оцінки часу початку засідання, а також обґрунтованості їх затримки або перенесення.

За результатами дослідження, при призначенні дня та часу засідання не враховувались, і навіть не були предметом обговорення, в основному, побажання осіб без юридичної освіти і учасників судового процесу, які представляють себе. Це можна пояснити тим, що така можливість процесуально не закріплена. Зазвичай щодо узгодження дати і часу судді частіше йдуть на контакт з юристами-професіоналами, щоб запобігти «накладкам» у зв'язку із зайнятістю цієї категорії людей в іншому судовому процесі.

Сприйняття роботи працівників апарату суду є суттєвим чинником формування загальної оцінки якості роботи суду. Загалом, опитані задоволені роботою працівників апарату суду. Розподіл середніх оцінок див. на Рис. 2.7.



Рис. 2.7. Сприйняття роботи працівників апарату суду

Зазначені показники умовно можна поділити на дві групи: професійні, робочі якості (професіоналізм, старанність, коректність) та людські якості (доброзичливість, повага, бажання допомоги).

Загалом досить високо оцінюючи професіоналізм працівників апарату суду (середній бал - 4), все ж 11% респондентів дають негативні оцінки їх старанності. Причому допущені в документах помилки мали певні негативні наслідки – перероблення документів, порушення строків та ін. На цьому наголошують, в основному, особи з вищою юридичною освітою.

Щодо відношення працівників апарату суду до відвідувачів суду слід зазначити, що зазвичай вони характеризуються доброзичливістю, повагою, коректністю. Але в цьому аспекті існують і деякі проблеми. Так, майже 11% опитаних відзначають таку рису у працівників апарату суду як небажання допомоги. В основному, на це нарікають люди похилого віку і особи, які вперше у суді.

Близько 70% респондентів зазначають, що працівники суду однаково ставляться до відвідувачів суду. Та близько 10% вважає, що існує певна диференціація у відношенні. Основами такого розмежування є, на думку опитаних, матеріальне становище, соціальний статус, процесуальний статус (пріоритети надаються юристам, представникам держави) та ін.

Сприйняття роботи судді

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



Рис. 2.8. Сприйняття роботи судді

Досить високо оцінили респонденти дотримання суддями загальної етичної вимоги ставитися з повагою до учасників процесу, що є одним із ключових елементів Кодексу суддівської етики. Загалом, близько 85% опитаних на запитання «Чи маєте Ви враження, що суддя ставився до Вас коректно, ввічливо, з повагою до всіх учасників судового процесу?» відповіли «цілком так» або «скоріше так». Негативно на це запитання відповіли близько 3%, що дає змогу робити припущення про поодинокі випадки неетичної поведінки суддів.

Щодо особливостей поведінки суддів у судовому процесі в контексті дотримання ними окремих процесуальних вимог (зокрема, процедури судового розгляду та принципу змагальності і рівності сторін), слід зазначити, що ці вимоги, на думку наших респондентів, суддями, в основному, виконуються. Лише 2-3% опитаних негативно відповіли на запитання про дотримання суддею процедури судового розгляду та можливостей учасників обґрунтувати свою позицію і прокоментувати заяву протилежної сторони. Показовим є те, що носії цієї думки – особи без юридичної освіти, у яких домінують не досить реалістичні уявлення про те, як має проводитись судове слухання.

Вказані оцінки є суб'єктивним сприйняттям, яке може тлумачитись лише як опосередковане свідчення порушення суддями тих чи інших процесуальних норм або неадекватності сприйняття судового процесу його учасниками.

Складний та неоднозначний характер мають оцінки підготовленості судді до справи. Близько 90% респондентів зазначають, що загалом суддя підготувався до справи, але ступінь цієї підготовки різний. Так, 76% опитаних задоволені підготовкою судді до справи, близько 12% відзначають, що він посередньо підготувався до справи і більш-менш розбирається в ній. 7% вважають, що суддя не був підготовлений до розгляду. Але слід зазначити, що більшість з тих, хто обрав негативні оцінки по даному питанню – особи без юридичної освіти.

Важливе значення має суб'єктивне сприйняття рівня незалежності та неупередженості судді в процесі судового розгляду. Як свідчать дані дослідження,

приблизно 10% опитаних вказують на існування «зовнішнього тиску» на суддю, яке може отримувати різні форми в залежності від типу справи та складу учасників процесу. Фактично, ці дані є опосередкованим показником існування частки респондентів, що визнають можливість існування корупційних домовленостей різного типу.

Якість судового рішення

Приблизно десята частина респондентів (34 особи) на час проведення опитування вже отримала рішення по справі, і змогла оцінити якість судового рішення.

За результатами дослідження, рішення по справі видаються, на думку 56% респондентів, невчасно, з затримкою.

Щодо змісту судового рішення слід зазначити, що, на думку більшості респондентів (79%) він викладений доступною, зрозумілою мовою. Негативні відповіді переважають, в основному, у людей похилого віку. В процесі уточнення з'ясувалось, що недоступність стосується перш за все мови викладення рішення – української.

На думку 56% осіб, які отримали судові рішення, незадовільним (або не досить задовільним) є його обґрунтованість. Але слід зазначити, що так відповіли, в основному, учасники судового процесу, які програли справу. Вони ж збираються оскаржувати це рішення.

2.3. ПРОПОЗИЦІЇ РЕСПОНДЕНТІВ ЩОДО ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ

Одним із завдань дослідження було визначення рейтингу важливості окремих вимірів роботи суду. В наступній таблиці представлені результати, що показують уявлення респондентів щодо пріоритетних напрямків вдосконалення роботи суду.



Рис. 2.9. Рейтинг важливості окремих вимірів роботи суду

Як можна зазначити, найважливішим в роботі суду з точки зору респондентів є якість роботи судді, найменш значущим – показник «прийнятність платежів». Останнє є досить очікуваним, адже в адміністративному судочинстві офіційна сума витрат (державного мита) є незначною, а в деяких випадках і зовсім відсутня.

Під час опитування респонденти пропонували конкретні заходи, що могли, на їх думку, покращити роботу суду за основними індикаторами. Нижче наведені узагальнені та класифіковані судження опитаних.

Таблиця 2. Пропозиції респондентів щодо конкретних змін

<i>Вимір якості</i>	<i>Пропозиції щодо покращення</i>
Якість роботи судді	<ul style="list-style-type: none"> - збільшити кількість суддів; - підвищити вимоги (критерії) відбору суддів щодо професіоналізму, об'єктивності, особистісних якостей та ін.; - створити механізми щодо унеможливлення впливу на суддів.
Якість роботи працівників апарату суду	<ul style="list-style-type: none"> - збільшити штат працівників апарату (для оперативності в оформленні документів, своєчасної підготовки і видачі рішень); - розмежувати функції працівників канцелярії; - виділити співробітника для реєстрації документів, роз'яснення питань по роботі канцелярії суду; - розділити роботу канцелярії та колегій по соціальним питанням і питанням юридичних осіб; - більше уваги і поваги виявляти відвідувачам, особливо людям похилого віку і ветеранам; - розпочинати роботу суду з 8 години ранку, щоб відвідувачі суду встигали на роботу.
Дотримання термінів судового розгляду	<ul style="list-style-type: none"> - прискорити процес призначення справ для слухання; - встановлювати більш реальні строки розгляду справи; - скоротити терміни між засіданнями судової колегії; - поліпшити контроль за дотриманням строків.
Повнота, доступність та ясність інформації	<ul style="list-style-type: none"> - на пропускному пункті встановити табличку, що це суд; - ввести посаду інформатора в суді; створити консультативне вікно; - надавати у суді безкоштовну юридичну допомогу, особливо людям похилого віку ; - провести узагальнення практики роботи суду в окрузі; - зробити доступною інформацію в межах територіальної підсудності;

	<ul style="list-style-type: none"> - необхідним є безпосередній телефонний контакт з помічниками судді та іншими представниками суду; - робити копії рішень суду російською мовою, щоб було зрозуміло тим, хто не володіє українською.
Територіальна доступність суду	<ul style="list-style-type: none"> - встановити інформаційні таблички та покажчики на виходах з метро та на підходах до суду.
Зручність та комфортність перебування у суді	<ul style="list-style-type: none"> - покращити опалення в приміщенні суду в зимовий період; - виділити приміщення для ознайомлення з матеріалами справ; - відкрити гардероб, щоб можна було залишити в ньому верхній одяг; - організація пункту харчування, буфету; - створити більш сприйнятливі умови людей з обмеженими можливостями; зробити більш зручним доступ інвалідів до суду.

Важливим, на наш погляд є те, що респонденти визнають необхідність застосування певних дій не тільки з боку конкретного суду, а й з боку держави, і висувають такі пропозиції:

- покращити законодавство України;
- зробити достатнім фінансування суду, щоб держава виділяла більше коштів на його матеріально-технічні ресурси.

2.4. ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

Висновки

1. Переважна більшість респондентів визнає роботу Харківського апеляційного адміністративного суду задовільною, тобто такою, що забезпечує належні (мінімально прийнятні) умови судового розгляду.

2. Існує різний рівень задоволеності роботою суду за окремими вимірами якості. Найбільш проблематичним у забезпеченні, на думку опитаних, є дотримання термінів судового розгляду – порушення процесуальних строків, особливо – порушення встановлених графіків розгляду судових справ.

3. Підтверджується припущення про залежність загальних оцінок якості роботи суду від стану матеріально-технічної бази суду. В Харківському апеляційному адміністративному суді невирішеність багатьох проблем (приміщення, технічне обладнання тощо) негативно впливає на сприйняття якості роботи суду в цілому.

4. Загалом результати опитування показують, що у Харківському апеляційному адміністративному суді відвідувачам надається доступна та зрозуміла інформація. Так, у приміщенні суду наявні стенди (дошки) із зразками необхідних процесуальних документів та реквізитів платежів, із графіками

призначених до розгляду справ та ін. Але існують певні проблеми з кількістю та якістю наявної інформації.

5. Проблемним є питання дотримання термінів судового розгляду. Частими є затримки слухання справи або її перенесення.

6. Загалом опитування показує належний рівень роботи працівників апарату суду, але у цій сфері існують певні проблеми. Так, близько 11% респондентів відмічають, що працівники апарату, свідомо чи ні, припускаються помилок, перш за все, в оформленні документації. Близько 10% вказують на диференційоване відношення працівників апарату до відвідувачів суду, і їх небажання допомогти.

7. Досить високо респонденти оцінюють роботу суддів Харківського апеляційного адміністративного суду, але зазначають, що існують певні проблеми щодо рівня їх незалежності та неупередженості в процесі судового розгляду. Як свідчать дані дослідження, приблизно 10% опитаних вказують на існування «зовнішнього тиску» на суддю, яке може отримати різні форми.

8. Запровадження в Харківському апеляційному адміністративному суді автоматизованої системи діловодства оцінюється респондентами неоднозначно. Так, більшість з них взагалі не знає про її існування. Позитивні зміни, пов'язані з введенням автоматизованої системи діловодства, відзначили лише професійні юристи та особи, що мають попередній судовий досвід.

Рекомендації

1. Територіальна доступність суду:

- виготовити та встановити інформаційні покажчики та схеми поруч із зупинками прилеглих транспортних маршрутів та на підходах до суду.

2. Зручність та комфортність перебування у суді:

- організувати у суді кімнату – “зону очікування”, де учасники судового процесу змогли б підготувати необхідні документи, ознайомитись з матеріалами справи тощо;
- розглянути можливість виділення приміщення під гардероб.

3. Повнота, доступність та ясність інформації:

- визначити в апараті суду посадову особу – “інформатора”, яка могла б надавати загально-організаційні консультації відвідувачам суду та координувати всі заходи щодо інформування відвідувачів;

- робити узагальнення практики роботи адміністративних судів в регіоні. Оприлюднювати ці узагальнення друкованим та (або) електронним засобом;

- підготувати бланки платіжних документів із заповненими основними реквізитами для перерахування найбільш поширених видів судових витрат;

- підготувати та розмістити на інформаційних дошках повідомлення-попередження про можливі наслідки користування неякісними юридичними послугами;

- на інформаційних дошках суду розмістити розширену інформацію про запровадження автоматизованої системи діловодства, мету її введення, технічні можливості та режими.

4. Дотримання термінів судового розгляду:

- провести аналіз дотримання суддями процесуальних термінів судового розгляду та причин затримки/перенесення судових засідань. Узагальнити практику обґрунтування відкладення та перенесення судових справ.

6. Якість роботи працівників апарату суду:

- розглянути можливість початку роботи канцелярії на півгодини (годину) раніше, ніж починається робота в закладах та на підприємствах міста;
- доповнити посадові інструкції працівників апарату суду інформацією про специфічні етичні та організаційні вимоги щодо спілкування з учасниками судового розгляду ті відвідувачами суду, передбачивши обов'язок максимально можливого сприяння відвідувачам суду.

7. Якість роботи судді:

- передбачити в програмах підвищення кваліфікації суддів спеціальні заняття щодо етичних стандартів поведінки та спілкування з відвідувачами суду;
- провести методичні заняття з суддями щодо особливостей виконання вимоги дотримання термінів судового розгляду: з'ясування категорій причин затримок (перенесення) слухання справ, надання достатнього та доступного обґрунтування таких затримок (перенесень) тощо.

3. РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ У ХАРКІВСЬКОМУ ОКРУЖНОМУ АДМІНІСТРАТИВНОМУ СУДІ

Преамбула: Загальна інформація про суд

Харківський окружний адміністративний суд розміщується у двох приміщеннях за адресою: м. Харків, вул. Мар'їнська, 18, Б-3, та вул. Сумська, 3.

Приміщення, розташоване по вул. Мар'їнська, 18, Б-3 передано суду в оренду управлінням комунального майна та приватизації Департаменту економіки та комунального майна Харківської міської ради. Його загальна площа складає 1200 м². У ньому облаштовано 18 окремих кабінетів для суддів, 22 службових приміщення для працівників апарату суду, кімната прийому позовних заяв, 2 зала судових засідань, які в середньому вміщують до 20 осіб.

Площа приміщення, розташованого по вул. Сумській, 3 складає 732,5 м². 30.09.2009 року його передано суду по договору позики управлінням комунального майна та приватизації Департаменту економіки та комунального майна Харківської міської ради. У приміщенні облаштовано 16 окремих кабінетів для суддів, 8 службових приміщень для працівників апарату суду, 1 зал судових засідань. Після проведення робіт по реконструкції зазначені приміщення пристосовані для відправлення правосуддя.

Відповідно до Указу Президента України від 16.05. 2007 р. № 417/2007 „Про кількісний склад суддів адміністративних судів” кількість суддів Харківського окружного адміністративного суду складає 40 осіб. Станом на 01.03.2010 року до штату суду зараховано 29 суддів що складає майже 72,5%, від штатної чисельності.

Згідно штатного розпису чисельність працівників апарату суду складає 144 одиниці, а фактично з них працюють 108, тобто апарат суду укомплектовано на 75%.

У 2009 році на розгляд суду надійшло понад 41 270 позовних заяв, середньомісячне надходження на розгляд кожного судді склало 188 одиниць. Зазначені показники є майже найвищими серед окружних адміністративних судів в Україні. Кількість постановлених судових рішень склала 58 308 одиниць, та є найбільшою серед окружних адміністративних судів в Україні.

Одним з найболючіших моментів є матеріально-технічне забезпечення діяльності суду. Відсутні кошти на основні витратити, без яких вкрай складним є здійснення судочинства. Суд не може забезпечити оплату охорони приміщення, обслуговування системи інформаційно-правового забезпечення "Ліга-закон" та функціонування програми «Автоматизована система «Діловодство», яка необхідна для виконання Закону України від 05.07.2009 р. щодо запровадження автоматизованої системи документообігу в адміністративних судах. Тобто, рівень фінансування суду можна з упевненістю характеризувати як незадовільний.

Соціально-демографічні та процесуальні характеристики учасників судового розгляду

Соціально-демографічні та процесуальні характеристики учасників судового розвитку є важливим чинником у формуванні їх сприйняття діяльності суду. Серед найбільш важливих ознак опитаних необхідно виділити такі:

Стать. Чоловіки складають 51%, жінки – 49%.

Вік. Особливістю вікової структури є домінування осіб середньої вікової групи. Респонденти у віці 18-25 років складають 17%, у віці 26-39 років – 47%, у віці 40-59 років – 27%, а представники похилого віку (60 років і старші) – лише 9%.

Освіта. Саме цей параметр дозволив виявити досить важливу ознаку опитаних – домінування осіб із вищою освітою, що має бути врахованим як в інтерпретації отриманих результатів дослідження, так і при формулюванні рекомендацій. Мають освіту: повну вищу – 80%, базову вищу – 12%, середню і неповну середню – 8%. Слід зазначити, що більше половини (64%) опитаних мають юридичну освіту.

Місце проживання. Більшість осіб, які були опитані (74%), проживають у м. Харкові, тобто населеному пункті, де розташований суд. 26% зазначили, що вони мешкають в іншому населеному пункті (Харківська область).

Майновий статус. За самоідентифікацією більша частина відвідувачів Харківського окружного адміністративного суду – особи, що мають середній достаток (68%). Бідними і нижче середнього достатку визнали себе 6% і 23% відповідно, заможними – 2,5%, багатим – 1 респондент.

Наявність попереднього судового досвіду. Більшість опитаних мають досвід участі у судовому процесі: лише 17% зазначили, що це їх перший візит до суду. У поєднанні з домінуванням осіб зі спеціальною юридичною підготовкою цей показник дозволяє висловити припущення, що основними учасниками судових процесів є професійні юристи (адвокати, юрисконсульти).

Процесуальний статус та стадія процесу. За соціальними статусами маємо приблизно однакове співвідношення осіб, які представляють у суді особисто себе (55%) та іншу особу (45%). При цьому у 20% респондентів розгляд справи ще не розпочався, у 66% - справа знаходиться в процесі розгляду, у 14% - розгляд справи вже завершено.

Обізнаність з роботою суду та суддів в цілому. Слід зазначити, що більшість респондентів (86%) цілком або загалом обізнана з роботою суду та суддів в цілому. І це є зрозумілим, оскільки особи, які в основному зазначили ці варіанти відповідей, мають вищу юридичну освіту та досить великий судовий досвід (були учасниками судових засідань 6 і більше разів).

3.1. УЗАГАЛЬНЮЮЧІ ОЦІНКИ ЯКОСТІ РОБОТИ СУДУ

Загальна оцінка якості роботи суду

В дослідженні було використано дві площини оцінювання роботи суду: узагальнюючі та на рівні окремих вимірів. В загальних оцінках фіксувалося суб'єктивне сприйняття якості роботи суду на основі відповідей респондентів на питання про оцінку роботи суду (загалом, з точки зору учасника судового розгляду) за стандартною п'ятибальною шкалою оцінки.

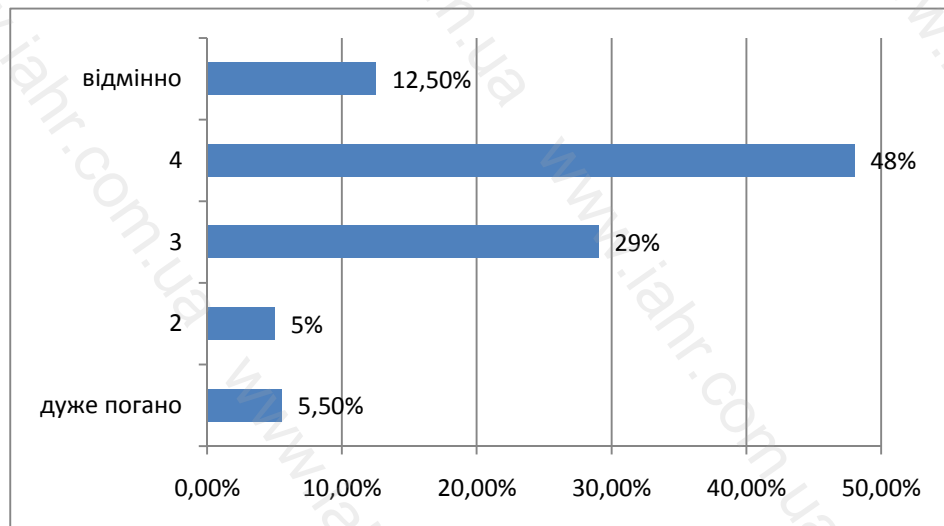


Рис. 3.1. Загальна оцінка якості роботи суду

Слід зазначити, що близько половини респондентів відзначили роботу Харківського окружного адміністративного суду як добру. Середня оцінка роботи склала 3,6.

В аналізі отриманих результатів слід звернути увагу на наступні моменти:

По-перше, маємо значну перевагу позитивних оцінок над негативними.

По-друге, респонденти з судовим досвідом та юридичною підготовкою більш високо оцінюють якість роботи суду, аніж ті, хто не має таких ознак. Серед незадоволених якістю роботи суду – більшість людей похилого віку (від 60 років і старші).

По-третє, простежується чітка залежність між оцінкою роботи суду та результатом судового рішення. Так, найгірші оцінки виставили ті особи, не на чию користь винесено судове рішення. І навпаки, відмінні оцінки поставили, в основному, особи, які виграли справу.

Очікування та реальні враження від візиту до суду

Аналізуючи відповіді на запитання «Які Ваші враження від візиту до суду?» слід зазначити, що у більшості респондентів (76%) вони відповідають очікуванням. Гірші, ніж очікували, враження мають 14%, кращі, ніж очікували – 10%.

Більш критичними у сприйнятті є особи віком від 26 до 39 років. Краще сприйняття мають в основному юристи-професіонали, які є частими відвідувачами судових процесів (6 разів і більше). Пояснити таку ситуацію можна деякими припущеннями. *По-перше*, на очікування і сприйняття впливає попередній досвід професійних юристів. Так, за їх свідченнями, адміністративні суди є більш

організованими на відміну, наприклад, від судів загальної юрисдикції. По-друге, важливу роль в адмініструванні та інформаційної складової зіграло введення в Харківському окружному адміністративному суді автоматизованої системи діловодства, запровадженої в червні 2009 р.

Більшість респондентів (47%), які неодноразово були учасниками судового процесу в цьому суді зазначили, що якість роботи суду загалом залишилась без змін, близько 8 % відзначають її погіршення. Досить оптимістичним виглядає той факт, що близько 30% опитаних наголосили на покращенні якості роботи суду. Покращення (але несуттєве), в основному пов'язують із запровадженням автоматизованої системи діловодства. Вони зазначають, що введення цієї системи сприяло:

- прискоренню пошуку необхідної інформації;
- інформація стала більш якісною і доступною, її можна отримати як безпосередньо у суді, так і за допомогою дистанційного зв'язку, у телефонному режимі;
- простіше і швидше здійснюється обробка документів;
- зменшились черги до канцелярії;
- незалежному розподілу справ, коли одну й ту ж категорію справ розглядають різні судді, що унеможлиблює зацікавленість суддів у розгляді справи.

3.2. ОЦІНКА ЯКОСТІ ЗА ОКРЕМИМИ ВИМІРАМИ

Наступним рівнем аналізу стали оцінки, що базувалися на таких вимірах якості:

- територіальна доступність суду;
- зручність та комфортність перебування у суді;
- повнота, доступність та ясність інформації;
- прийнятність платежів;
- дотримання термінів судового розгляду;
- сприйняття роботи працівників апарату суду;
- сприйняття роботи суддів.

Індикатори вимірювались за 5-ти бальною шкалою. Отримані дані надані за середнім показником.

Територіальна доступність суду

На загальну оцінку якості роботи суду впливає багато чинників. Перше враження особи, яка звертається до суду, виникає у зв'язку з тим, чи є приміщення суду для неї територіально доступним, чи не виникає проблем з пошуком його місцезнаходження, можливістю безперешкодно та легко дістатися до нього громадським транспортом.

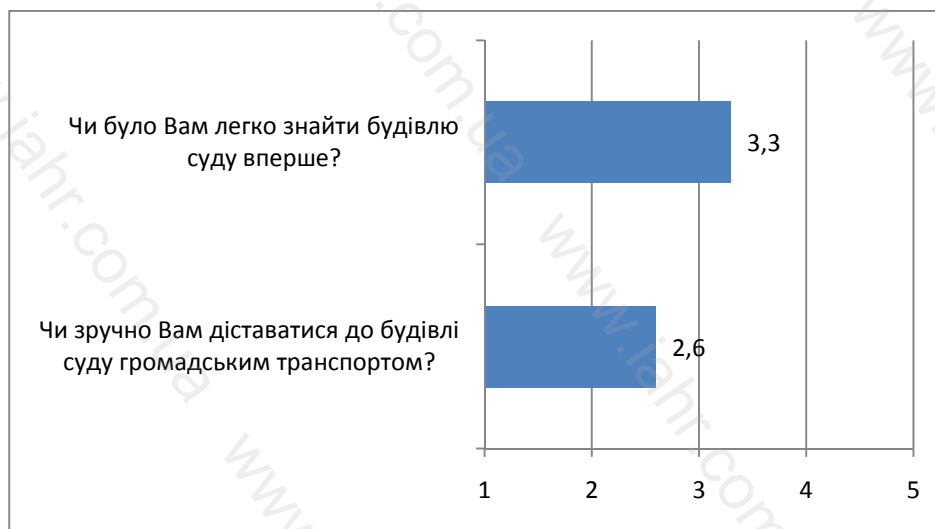


Рис. 3.2. Територіальна доступність суду

За результатами нашого дослідження, переважна більшість респондентів вважає, що загалом Харківський окружний адміністративний суд задовольняє ознаці територіальної доступності.

У більшості респондентів (78%) не виникло особливих проблем зі знаходженням будівлі суду вперше. 22% опитаних зазначили, що їм, навпаки, було складно знайти будівлю суду вперше. Цікавим є той факт, що більші труднощі мали харків'яни порівняно з немісцевими жителями.

Складніша ситуація склалася з результатами відповідей на запитання «Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом?». Середній бал по цьому запитанню склала 2,6 за п'ятибальною шкалою.

Найбільші незручності відчувають, в основному, люди похилого віку. І в даному випадку вони мають на увазі, зокрема, віддаленість Харківського окружного адміністративного суду від метро і маршрутів тролейбусів та трамваїв (тобто громадського соціального транспорту).

Критерій «територіальна доступність» в даному конкретному випадку потребує деякого пояснення у зв'язку з тим, що Харківський окружний адміністративний суд має іншу будівлю, яка дуже зручно розташована на початку однієї з центральних вулиць міста, поруч зі станцією метро.

6% відмітили варіант «важко сказати». Це, скоріш за все, особи, які мають власний транспорт і ним дістаються до будівлі суду.

Зручність та комфортність перебування у суді

Важливим виміром, що характеризує якість роботи суду і впливає на її оцінку, є те, чи зручно та комфортно почуває себе особа у приміщенні суду. На стан зручності і комфортності впливає багато чинників. Див. Рис. 3.3.

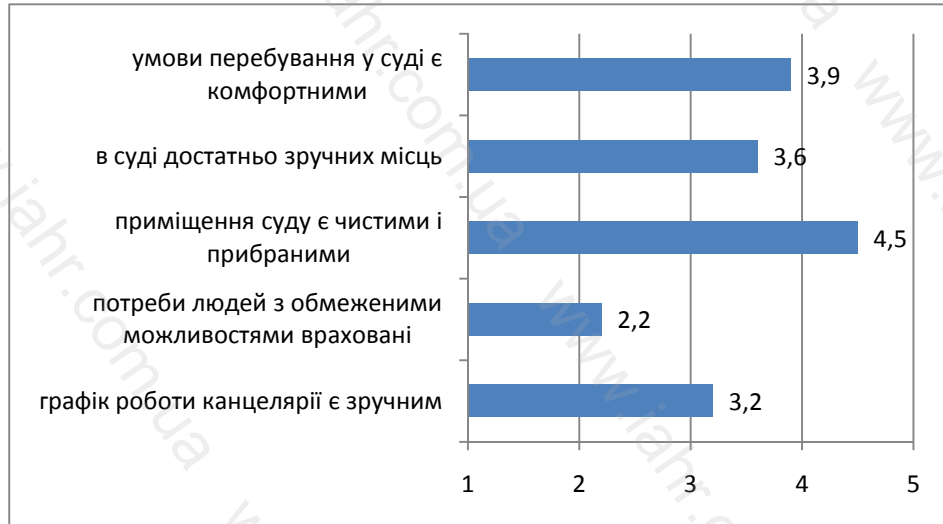


Рис. 3.3. Зручність та комфортність перебування у суді

За результатами нашого дослідження, 90% респондентів почуває себе у приміщенні Харківського окружного адміністративного суду досить-таки комфортно. Це психологічне враження підтверджується такими чинниками, як чистота приміщень суду (середній бал 4,5) та достатність зручних місць для очікувань та оформлення документів (3,6 бали). На недостатність сидінь для очікування та відпочинку нарікає більшість людей похилого віку (60 років і старші). І це є природнім, бо зазначена категорія швидше втомлюється і у неї виникає потреба у відпочинку.

Дві третини опитаних зазначають щодо зручності перебування у суді, що графік роботи канцелярії є зручним. Але досить великим є відсоток (31%) осіб, які не задоволені графіком роботи канцелярії. Фрагмент виступу на фокус-групі: *«Позови приймаються лише до 15 години робочого дня. Це порушення законодавства»*. В той же час на заключній фокус-групі із суддями було уточнено, що ніякого порушення закону тут немає, навпаки, цей захід (прийом позовних заяв до певно визначеного часу) запобігає порушенню закону. Справа в тому, що законом передбачено короткий строк відкриття судового провадження – не пізніше наступного дня від дня подачі позовної заяви. А після подачі цього документу його потрібно ще обробити. Таким чином, крайній термін подачі позовних заяв є виправданим.

Слід наголосити також на тому, що під графіком роботи респонденти розуміли не тільки часові межі, але й режим роботи, наприклад, швидкість обслуговування. Фрагмент виступу на фокус-групі: *«Працівники канцелярії не встигають справлятися з тим обсягом роботи, який у них є»*. Це учасники фокус-групи з суддями та працівниками апарату суду пояснюють великим напливом бажаючих подати (або отримати) документи до канцелярії. Із обговорення на фокус-групі: *«Іноді в день подають до 100 позовів»*.

Щодо врахування у суді потреб громадян з обмеженими можливостями, то за результатами нашого дослідження, близько 70% респондентів зазначають, що потреби вказаної категорії людей не враховуються.

Повнота, доступність та ясність інформації

На оцінку якості роботи суду впливає і такий важливий чинник, як наявність інформації про організацію роботи та структуру суду, графіки розгляду справ, вимоги до документів, розташування судових приміщень тощо. Він має суттєвий вплив на загальний рівень задоволеності якістю роботи суду.

Загалом результати опитувань показують, що у Харківському окружному адміністративному суді відвідувачам надається доступна та зрозуміла інформація. Про це свідчать відповіді респондентів на запитання, що відображають індикатори зазначеного виміру. Див. Рис. 3.4.

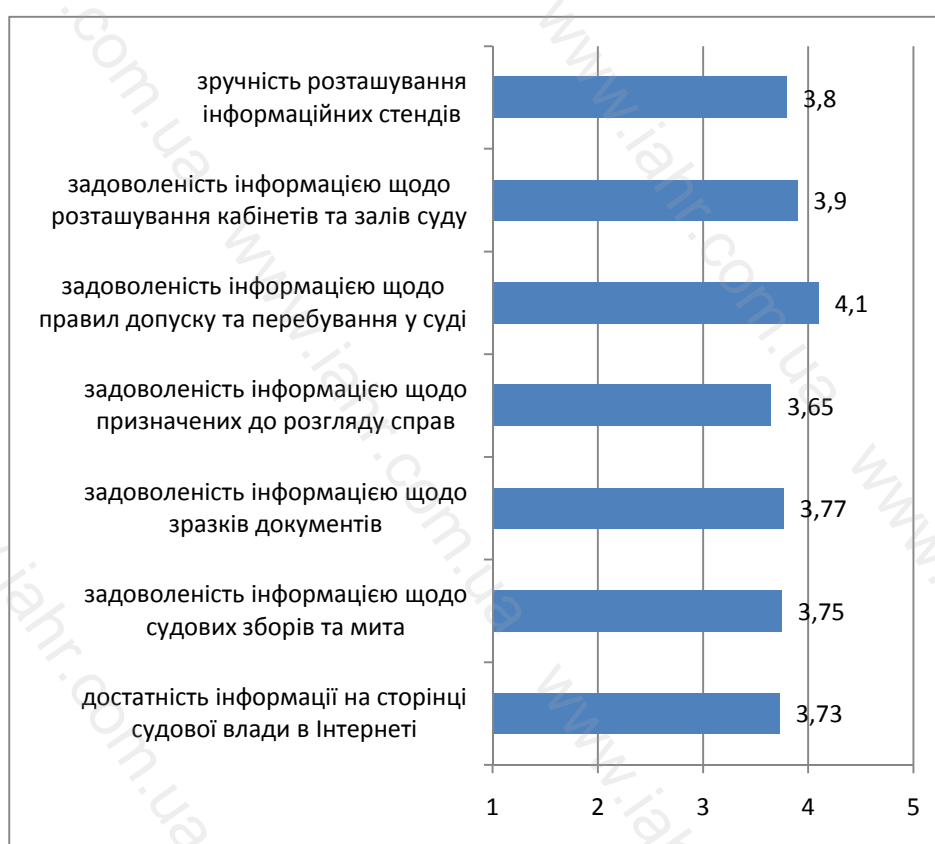


Рис. 3.4. Повнота, доступність та ясність інформації

Так, у приміщенні суду наявні стенди (дошки) з розкладом справ, призначених до розгляду, зі зразками процесуальних документів та реквізитів платежів.

Цікавим є той факт, що наявна на дошках інформація більше задовольняє осіб, які не мають спеціальної освіти, судового досвіду та представляють у суді самі себе. В той же час більш критичними до інформації є фахівці з вищою юридичною освітою, які неодноразово були у судовому процесі. Отже, можна зробити висновок про те, що на інформаційних дошках, в основному міститься необхідна первинна інформація, проблемним же є її деталізація і повнота. Більше прогалин, на думку опитаних, існує стосовно інформації щодо зразків документів

(про це зазначили 12%) та щодо справ, призначених до розгляду (17% незадоволених).

Індикатор задоволеності інформацією щодо розташування окремих кабінетів та залів суду загалом отримав досить високий бал (3,9). Низькі оцінки цьому індикатору дали особи, які вперше в цьому суді. І в даному випадку ми маємо справу не з відсутністю табличок, а проблемою пошуку необхідних приміщень.

Окремим індикатором, що заслуговує на особливу увагу, є задоволеність інформацією, яка розміщена на сторінці судової влади в Інтернеті. Для більшості респондентів (72%) цієї інформації достатньо, 16% нею не задоволені (в основному це – фахівці-юристи, які мають судовий досвід), 12% не змогли визначитись.

Такий розподіл дає нам можливість зробити припущення про те, що загальна інформація, розташована на сторінці Інтернет (адреса суду, контактні телефони, розклад роботи тощо) не є вичерпною для тих, кому потрібні більш детальні та конкретні дані. На фокус-групі судді та працівники апарату суду пояснили проблему повноти та належного обслуговування сторінки сайту нестачею матеріальних ресурсів.

Прийнятність платежів є стандартним критерієм в оцінках якості діяльності суду. Однак, стосовно адміністративної юстиції його значення знижується, оскільки всі витрати встановлюються законом, а розмір їх для громадян є незначним, а іноді мито відсутнє взагалі.



Рис. 3.5. Прийнятність платежів

Результати опитувань показують, що більшість учасників судового розгляду (84%) вважають офіційну суму витрат, пов'язану зі зверненням до суду, необтяжливою для себе. Зависокою сума офіційних платежів є для людей похилого віку і тих, хто має достаток нижче середнього. Можливо, в даному випадку ці категорії людей зависокою називають не саму суму державного мита (яка складає, в основному, 3 гривні 40 копійок), а враховують усі свої особисті затрати, пов'язані зі зверненням до суду (в тому числі, оплата консультативних (несудових) послуг).

Самостійне значення має фінансова доступність послуг адвоката. За результатами дослідження трохи більше третини опитаних могли б собі дозволити витрати на послуги адвоката у разі необхідності. Особливо проблематичним

залучення адвоката є для людей похилого віку та незаможних. Фрагмент виступу на фокус-групі: «Тричі намагався звернутися до різних адвокатів, але запропоновані ними ціни, вартість захисту, мені не підійшли».

Дотримання термінів судового розгляду – вимір, який характеризує вчасність та порядок головних моментів судового розгляду.



Рис. 3.6. Дотримання термінів судового розгляду

Аналіз отриманих результатів дозволяє зробити наступні висновки:

По-перше, проблемним у роботі суду є вчасний початок судового засідання по справі. Про це зазначають близько 40% респондентів. Причому 25% вважають необґрунтованою причину затримки або перенесення слухання. Серед невдоволених більшість складають особи з юридичною освітою і судовим досвідом. 8% не змогли відповісти, ймовірно тому, що їм або не пояснювали причину цієї затримки, або це пояснення було незрозумілим.

По-друге, близько 25% опитаних зазначили, що при призначенні дати і часу засідання їх побажання не були враховані. В основному, на цьому наголошують особи, без юридичної освіти і значного судового досвіду. Слід зазначити, що процесуально таке узгодження не закріплено. Можливо, юристи-практики самі є ініціатором вибору дати та часу, і таким чином, їх побажання при призначенні дати та часу враховуються.

Ще 16% нарікають на невчасність отримання повісток. Працівники апарату суду на фокус-груповому обговоренні пояснили цю ситуацію тим, що суд має недофінансування, і повістки відсилає учасникам розгляду не замовною, а простою кореспонденцією. Звідси можуть виникати проблеми затримки в отриманні повісток учасниками судового розгляду.

З матеріалами справи при необхідності мали можливість ознайомитись майже всі.

Сприйняття роботи працівників апарату суду є суттєвим чинником формування загальної оцінки якості роботи суду. Уявлення про цей вимір дає Рис. 3.7.



Рис. 3.7. Сприйняття роботи працівників апарату суду

За результатами дослідження, більшість респондентів загалом добре оцінюють професійні та етичні якості працівників апарату суду – їх професіоналізм, дисциплінованість, коректність, доброзичливість.

В той же час деякі опитані негативно оцінюють окремі індикатори виміру. Так, 8% зазначають, що іноді працівники суду припускаються суттєвих помилок, зокрема, в документообігу, які призводили до перероблення документів і порушення строків. Ці помилки, як зазначають учасники фокус-групового обговорення, дійсно мали місце і пов'язані із великою завантаженістю працівників канцелярії, особливо при підготовці рішень по справах «дітей війни» (яких було дуже багато).

Більше 10% наголошують на байдужості працівників апарату до потреб відвідувачів суду, небажання допомогти. В основному, про це кажуть учасники судового процесу віком від 60 років і старші. Вони ж зазначають і диференційоване ставлення працівників апарату суду до різних категорій відвідувачів, залежно від віку, процесуального і юридичного статусу.

Сприйняття роботи суддів

Цей вимір передбачає аналіз за кількома індикаторами, що характеризують різні аспекти роботи суддів у сприйнятті учасників процесу. На Рис. 3.8. можна побачити середні оцінки цих індикаторів.



Рис. 3.8. Сприйняття роботи суддів

Загалом, більшість опитаних зазначає, що судді коректно і з повагою ставляться до учасників судового процесу.

Позитивно була оцінена і поведінка суддів у судовому процесі, перш за все, в контексті дотримання окремих процесуальних вимог щодо принципу змагальності і рівності сторін. Так, близько 95% учасників судового розгляду при необхідності мали можливість обґрунтувати свою позицію та прокоментувати заяву протилежної сторони.

Більш складний та неоднозначний характер мають оцінки підготовленості судді до справи. Близько 90% респондентів зазначають, що загалом суддя підготувався до справи, в той же час 6,5% незадоволені цією підготовкою. І на цьому наголошують, в основному, особи з юридичною освітою і великим процесуальним досвідом.

Важливе значення має суб'єктивне сприйняття опитаними рівня незалежності та неупередженості судді в процесі судового розгляду. Як свідчать дані дослідження, приблизно 10% респондентів вказують на існування «зовнішнього тиску» на суддю, яке може отримувати різні форми в залежності від типу справи та складу учасників процесу.

Якість судового рішення

Близько 25% респондентів (40 осіб) на час проведення опитування зазначили, що вже отримали рішення по справі. Це дало їм змогу оцінити якість судового рішення.

За результатами дослідження, рішення по справі видаються досить часто невчасно, із затримкою. На це зауважує 42% респондентів. Але за словами працівників канцелярії, такий рівень незадоволених виник у зв'язку з дуже великим навантаженням по підготовці і видачі рішень чисельній категорії «дітей війни».

Щодо змісту судового рішення слід зазначити, що, на думку більшості респондентів (80%) він викладений доступною, зрозумілою мовою. Негативні відповіді переважають, в основному, у людей похилого віку. В процесі уточнення з'ясувалось, що недоступність стосується перш за все мови викладення рішення – української.

На думку 90% осіб, які отримали судові рішення, воно було добре обґрунтованим. Незадовільні обґрунтуванням залишились, в основному, учасники судового процесу, які програли справу. Вони ж збираються оскаржувати це рішення.

3.3. ПРОПОЗИЦІЇ РЕСПОНДЕНТІВ ЩОДО ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ

Одним із завдань дослідження було визначення рейтингу важливості окремих вимірів роботи суду. В наступній таблиці представлені результати, що показують уявлення респондентів щодо пріоритетних напрямків вдосконалення роботи суду.



Рис. 3.9. Рейтинг важливості окремих вимірів роботи суду

За результатами опитування, найбільш значущим в роботі суду, з точки зору респондентів, є вимір «дотримання термінів судового розгляду». Останнє місце в

рейтингу посідає «зручність і комфортність перебування у суді», що вказує або на незначний вплив цього показника на загальну оцінку якості роботи суду, або його задовільний стан у суді порівняно з іншими показниками.

Під час опитування респонденти пропонували конкретні заходи, що могли, на їх думку, покращити роботу суду за основними індикаторами. Нижче наведені узагальнені та класифіковані судження опитаних.

Таблиця 3. Пропозиції щодо конкретних змін

<i>Виміри якості</i>	<i>Пропозиції щодо покращення</i>
Дотримання термінів судового розгляду	<ul style="list-style-type: none"> - вчасно розпочинати судові засідання; - зменшити кількість справ, що припадають на одного суддю (з урахуванням європейського досвіду).
Якість роботи працівників апарату суду	<ul style="list-style-type: none"> - прискорити розгляд позовних заяв, вчасно видавати необхідні документи; - поліпшити роботу канцелярії з урахуванням характеру справ, що подаються; - ввести персональну відповідальність працівників апарату суду; - розширити штат канцелярії, оскільки вони не встигають справлятися з тим об'ємом роботи, який їм надається, а також з метою зменшення черг; - підкорегувати графік роботи канцелярії суду; - розділити вікна канцелярії по предмету звернення.
Якість роботи судді	<ul style="list-style-type: none"> - «судити за законом Божим і законом людським»; - поліпшити наглядову діяльність за роботою працівників судової системи; - ліквідувати корпоративну солідарність суддівського корпусу; - посилити необхідний доступ до судового захисту, утворити пункти у всіх судах досудового розгляду справ; - ввести в практику суду декларування доходів суддівського корпусу, зробити його публічним і прозорим; - розробити механізм підвищення персональної відповідальності суддів за прийняте рішення; - розвантажити суддів, визначити норму (кількість) справ до розгляду; - зняти недоторканість суддів; - при атестації суддів звертати увагу на аналіз якості виграних справ.
Територіальна доступність суду	<ul style="list-style-type: none"> - позначити будівлі адміністративного суду; - розмістити суд поруч зі станцією метро; - об'єднати всі будівлі суду в одному місці.
Повнота, доступність та ясність інформації	<ul style="list-style-type: none"> - необхідна відвідувачам інформація повинна бути не на стінах і дверях суду, а в доступній електронній базі; - обладнати суд такими технічними засобами, які б дали можливість користуватися інформацією людям з обмеженими можливостями зору; - необхідно установити постійне чергування

	інформатора в канцелярії суду; - утворити громадський комітет при суді з питань правової допомоги і захисту громадян; - в приймальні чи в канцелярії встановити інформаційні термінали; - розміщувати більше інформації на офіційному сайті суду, постійно оновлювати її; - розшифровувати протоколи судових засідань і обов'язково їх видавати учасникам процесу.
Прийнятність платежів	- відмінити держмити і сплату за інформаційне забезпечення для пенсіонерів; - зробити дешевими послуги адвокатів; - посилити контроль за роботою адвокатів
Зручність та комфортність перебування у суді	- забезпечити приміщення суду гардеробом; - позови приймають лише до 15 години робочого дня. Це порушення законодавства. Подовжити час прийому позовів; - подовжити роботу працівників суду з клієнтами до 18 годин; - збільшити приміщення канцелярії; - збільшити кількість місць для очікування; - забезпечити суд необхідними умовами для перебування у суді людей з обмеженими можливостями; - зробити в канцелярії окреме вікно для юридичних осіб.

Важливим, на наш погляд є те, що респонденти визнають необхідність застосування певних дій не тільки з боку конкретного суду, а й з боку держави, і висувають такі пропозиції:

- оновити застаріле законодавство, бо багато чого важко зрозуміти і не можна чітко погодити свої аргументи з вимогами статей закону;
- спостерігається суттєве недофінансування суду, покращити матеріально-технічне забезпечення даного суду;
- здійснювати постійний аналіз суддівських помилок з метою уникнення аналогічних неточностей в майбутньому.

3.4. ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

Висновки

1. Загалом робота Харківського окружного адміністративного суду визнається більшістю респондентів як задовільна, тобто така, що забезпечує належні умови судового розгляду.

2. Існує різний рівень задоволеності роботою суду за окремими вимірами якості. Найбільш проблематичними, на думку опитаних є: а) дотримання термінів судового розгляду; б) якість роботи працівників апарату суду; в) зручність і комфортність перебування у суді.

3. Загалом результати опитування показують, що у Харківському окружному адміністративному суді відвідувачам надається певна інформація щодо

перебування у суді, організації його роботи, необхідних процесуальних документів та ін. Але іноді виникають проблеми з повнотою цієї інформації, її конкретизацією.

4. Проблемним є питання дотримання термінів судового розгляду. Частими є затримки слухання справи або її перенесення.

5. За результатами опитування, працівникам апарату суду, в основному, притаманні досить високий рівень професійних та моральних якостей. Але респонденти вказують на те, що іноді працівники апарату суду припускаються суттєвих помилок, зокрема, в документообігу, часто є байдужими до потреб відвідувачів суду.

6. Досить високо респонденти оцінюють роботу суддів Харківського окружного адміністративного суду, але зазначають, що існують певні проблеми щодо рівня їх підготовленості до справи. Окрім того, як свідчать дані дослідження, приблизно 10% опитаних вказують на проблему незалежності та неупередженості в процесі судового розгляду, існування «зовнішнього тиску» на суддю, яке може отримати різні форми.

7. Запровадження в Харківському окружному адміністративному суді автоматизованої системи діловодства сприяло покращенню якості роботи суду в таких напрямках: простота та доступність інформації по справі, оперативність роботи працівників апарату суду, оптимізація процесу прийому документів та видачі рішень тощо.

8. Приміщення суду не враховують потреби людей з обмеженими можливостями.

Рекомендації

1. Зручність та комфортність перебування у суді:

- організувати у суді кімнату – “зону очікування”, де учасники судового процесу змогли б підготувати необхідні документи, ознайомитись з матеріалами справи тощо;
- розглянути можливість виділення приміщення під гардероб.

2. Повнота, доступність та ясність інформації:

- визначити в апараті суду посадову особу – “інформатора”, яка могла б надавати загально-організаційні консультації відвідувачам суду та координувати всі заходи щодо інформування відвідувачів;
- робити узагальнення практики роботи адміністративного суду. Оприлюднювати ці узагальнення друкованим та (або) електронним засобом;
- підготувати бланки платіжних документів із заповненими основними реквізитами для перерахування найбільш поширених видів судових витрат;
- на кожному поверсі суду розмістити схеми із зазначенням кабінетів, які на ньому розташовані;
- розробити і змістовно наповнити тематичні інформаційні «кармани», в яких би містилася необхідна для учасників судового розгляду інформація.

3. Дотримання термінів судового розгляду:

- провести аналіз дотримання суддями процесуальних термінів судового розгляду та причин затримки/перенесення судових засідань. Узагальнити практику обґрунтування відкладення та перенесення судових справ.

4. Якість роботи працівників апарату суду:

- розглянути можливість початку роботи канцелярії на півгодини (годину) раніше, аніж починається робота в закладах та на підприємствах міста;

- доповнити посадові інструкції працівників апарату суду інформацією про специфічні етичні та організаційні вимоги щодо спілкування з учасниками судового розгляду ті відвідувачами суду, передбачивши обов'язок максимально можливого сприяння відвідувачам суду.

5. Якість роботи судді:

- передбачити в програмах підвищення кваліфікації суддів спеціальні заняття щодо етичних стандартів поведінки та спілкування з відвідувачами суду;
- провести методичні заняття з суддями щодо особливостей виконання вимоги дотримання термінів судового розгляду: з'ясування категорій причин затримок (перенесення) слухання справ, надання достатнього та доступного обґрунтування таких затримок (перенесень) тощо.

**ДОДАТОК:
РОЗПОДІЛ ВІДПОВІДЕЙ РЕСПОНДЕНТІВ НА ЗАПИТАННЯ АНКЕТИ (у %)**

БЛОК 1 ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РЕСПОНДЕНТА

О – Харківський окружний адміністративний суд
А – Харківський апеляційний адміністративний суд

1. Ваш вік:		О	А
18-25 років	1	17	10,5
26-39 років	2	47	36
40-59 років	3	27	34
60 років і більше	4	9	19,5

2. Ваша стать:		О	А
Чоловіча	1	51	55
Жіноча	2	49	45

3. Ваш рівень освіти:		О	А
Середня та неповна середня	1	8	25
Базова вища	2	12	10
Повна вища	3	80	65

4. Наявність вищої юридичної освіти:		О	А
Так	1	64	35,5
Ні	2	36	64,5

5. Де Ви проживаєте:		О	А
В населеному пункті, де розташований цей суд	1	74	61,5
В іншому населеному пункті	2	26	38,5

Ви вважаєте себе:		О	А
Бідним	1	5,5	16,5
Нижче середнього статку	2	23,5	35,5
Середнього статку	3	68	43,5
Заможним	4	2,5	3,5
Багатим	5	0,5	1

7. У суді Ви представляєте:		О	А
Особисто себе (є позивачем/ відповідачем /свідком/ потерпілим)	1	55	69,5
Іншу особу (є адвокатом, юрист-консультантом)	2	42,5	30,5
Інше	3	2,5	0

8. Як часто Ви були учасником судового процесу:		О	А
Це мій перший судовий процес	1	17	43
2-5 разів	2	27	32,5
6 разів і більше	3	56	24,5

9. В якому з видів судового процесу в цьому суді Ви берете участь:		О	А
Цивільний процес	1	0	0
Кримінальний процес	2	0	0
Адміністративний процес	3	100	100
Справа про адміністративні правопорушення	4	0	0

10. На якій стадії розгляду знаходиться Ваша справа:		О	А
Розгляд справи ще не розпочато	1	19,5	19
Справа знаходиться в процесі розгляду	2	66,5	63
Розгляд справи завершено	3	14	16,5
Інше	4	0	1,5

11. Який ступінь Вашої обізнаності з роботою судів та суддів в цілому:		О	А
Цілком обізнаний	1	41	27,5
Загалом обізнаний	2	45	40
Майже не обізнаний	3	13	28
Зовсім не обізнаний	4	1	4,5

12. Оцініть, будь ласка, за 5-бальною шкалою, якість роботи цього суду:		О	А
Дуже погано	1	5,5	7
2	2	5	7,5
3	3	29	38
4	4	48	42
Відмінно	5	12,5	5,5

БЛОК 2 ОСНОВНА ЧАСТИНА – ОЦІНЮВАННЯ ЗА ВИМІРАМИ ЯКОСТІ

відповіді на запитання надаються за 5-бальною шкалою:

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

ТЕРИТОРІАЛЬНА ДОСТУПНІСТЬ СУДУ

			О	А
13	Чи було Вам легко знайти будівлю суду вперше?	1	11	9,5
		2	10,5	23,5
		3	32,5	18,5
		4	30	19,5
		5	16	28,5
		0	0	0,5
14	Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом?	1	21	20
		2	16,5	24
		3	27	21,14
		4	21,5	21,14
		5	8	12
		0	6	1,71

ЗРУЧНІСТЬ ТА КОМФОРТНІСТЬ ПЕРЕБУВАННЯ У СУДІ

			О	А
15	Чи комфортними є умови перебування у приміщенні суду?	1	4,5	5,5
		2	4,5	16,5
		3	20,5	21
		4	32,5	40,5
		5	38	16,5
		0	0	0
16	Чи достатньо в суді зручних місць для очікування, оформлення документів, ознайомлення з матеріалами та підготовки до слухання?	1	7,5	8
		2	13	23,5
		3	22	20
		4	25,5	30
		5	32	18,5
		0	0	0
17	Чи чистими та прибраними є приміщення суду?	1	1	1
		2	1	7,5
		3	5,5	7,5
		4	33	40,5
		5	59,5	43,5
		0	0	0

18	Як ви вважаєте, чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду?	1	39	40,5
		2	28,5	22
		3	7,5	14,5
		4	14	13,5
		5	8	6,5
		0	3	3
19	Чи є зручним графік роботи канцелярії суду для вирішення Ваших справ у суді (подання позовів, ознайомлення з матеріалами, отримання рішень, ухвал, вироків та ін.)?	1	19	5
		2	12,5	7
		3	19,5	9
		4	22,5	43,5
		5	25,5	33,5
		0	1	2

ПОВНОТА, ДОСТУПНІСТЬ ТА ЯСНІСТЬ ІНФОРМАЦІЇ

		О	А	
20	Чи зручно розташовані інформаційні стенди (дошки об'яв)?	1	4,5	3
		2	6,5	11
		3	24	18,5
		4	27	30,5
		5	36,5	33
		0	1,5	4
Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо:				
21	- розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень	1	5	4,5
		2	3	6,5
		3	15,5	16
		4	34,5	37
		5	40	34,5
		0	2	1,5
22	- правил допуску в суд та перебування в ньому	1	3	2,5
		2	1	7,5
		3	11,5	10,5
		4	39,5	44,5
		5	42,5	34,5
		0	2,5	1
23	- справ, що призначені до розгляду	1	8,5	4,5
		2	8,5	7
		3	23	14,5
		4	27,5	42,5
		5	32	28
		0	0,5	3,5
24	- зразки документів (заяв, клопотань, тощо)	1	5,5	4,5
		2	6,5	5,5
		3	16	14,5
		4	32,5	42
		5	36	32
		0	3,5	1,5
		9	0	0

25	- порядок сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів	1	4	1,16
		2	5	6,4
		3	19,5	15,12
		4	35,5	36,05
		5	32	35,47
		0	4	5,81
		9	0	0
26	Чи достатньою є інформація на сторінці судової влади в Інтернеті? (якщо Ви мали досвід користування Інтернетом)	1	4	6,5
		2	6,5	4,5
		3	12,5	6
		4	15,5	22
		5	21,5	13,5
		0	8,5	6
		9	31,5	41,5

ПРИЙНЯТНІСТЬ ПЛАТЕЖІВ

			О	А
27	Чи офіційна сума витрат, пов'язана з Вашим зверненням до суду (державне мито, інформаційно-технічне забезпечення) є прийнятною (не обтяжливою)?	1	4,29	1,89
		2	7,36	3,77
		3	26,38	9,43
		4	22,7	28,3
		5	36,2	48,43
		0	3,07	8,18
28	Чи могли би Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката у разі необхідності?	1	21,31	28,67
		2	31,97	14,69
		3	17,21	11,89
		4	16,39	24,48
		5	4,92	16,78
		0	8,2	3,5

ДОТРИМАННЯ ТЕРМІНІВ СУДОВОГО РОЗГЛЯДУ

			О	А
29	Чи вчасно розпочиналися засідання по вашій справі?	1	15	17,5
		2	24	14,5
		3	16,5	19,5
		4	24,5	29
		5	18,5	18,5
		0	1,5	1
30	Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання?	1	9	29
		2	13	13
		3	16	15
		4	20	22
		5	39,5	18
		0	2,5	3

31	Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи?	1	6,53	9,5
		2	9,05	8
		3	15,58	18
		4	37,69	25,5
		5	31,16	38,5
		0	0	0,5
32	Чи Ви вважаєте обґрунтованими затримки/перенесення слухання у розгляді Вашої справи?	1	11,5	17,5
		2	13	15,5
		3	12	26,5
		4	28	21
		5	27	14,5
		0	8,5	5
33	Чи мали Ви можливість вчасно ознайомитися з матеріалами справи?	1	0,5	10
		2	4	7,5
		3	10,5	15,5
		4	35	29,5
		5	47,5	36,5
		0	2,5	1

**СПРИЙНЯТТЯ РОБОТИ ПРАЦІВНИКІВ
АПАРАТУ СУДУ**

		О	А	
34	Чи працівники суду працювали старанно та не припускалися помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків?	1	4,5	7
		2	3,5	4
		3	19	20
		4	32	42
		5	37	24,5
		0	4	2,5
Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами такі риси:				
35	- доброзичливість та повага	1	1,5	3
		2	4,5	3
		3	22,5	13,5
		4	23,5	48,5
		5	48	30
		0	0	2
36	- бажання допомоги	1	3	3,5
		2	7,5	7
		3	27	16
		4	27	45
		5	32,5	26
		0	3	2,5
37	- однакове ставлення до всіх відвідувачів, незалежно від їхнього соціального статусу	1	2,5	5,5
		2	5	4
		3	14,5	12
		4	33	38,5
		5	32	30
		0	13	10

38	- старанність, дисциплінованість	1	3	3,5
		2	5,5	3,5
		3	23	18
		4	26	43
		5	37,5	29,5
		0	5	2,5
39	- витриманість, коректність	1	1	3
		2	4,5	1,5
		3	20	16
		4	30,5	47,5
		5	43,5	29,5
		0	0,5	2,5
40	- професіоналізм, знання своєї справи	1	1,51	3
		2	2,51	3
		3	17,59	15,5
		4	33,17	45
		5	35,68	30,5
		0	9,55	3

СПРИЙНЯТТЯ РОБОТИ СУДДІ

			О	А
41	Чи маєте Ви враження, що суддя ставився коректно, ввічливо, з повагою до всіх учасників процесу?	1	1,86	1,85
		2	0,62	1,85
		3	12,42	9,26
		4	28,57	32,72
		5	49,07	51,85
		0	7,45	2,47
42	Чи склалося у Вас враження, що суддя ретельно підготувався до справи і добре в ній розбирається?	1	3,73	3,09
		2	2,48	3,7
		3	21,12	12,35
		4	29,81	30,86
		5	36,65	45,06
		0	6,21	4,94
43	Чи дотримувався суддя процедури судового розгляду?	1	1,86	0,62
		2	1,24	2,47
		3	12,42	10,49
		4	27,95	29,63
		5	54,66	49,38
		0	1,86	7,41
44	Чи мали Ви можливість прокоментувати заяву протилежної сторони?	1	1,24	1,23
		2	1,86	0,62
		3	10,56	8,64
		4	26,71	35,19
		5	53,42	48,77
		0	6,21	5,56

