

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**Тернопільський національний економічний університет**  
**Навчально-науковий інститут інноваційних освітніх технологій**  
**Кафедра психології та соціальної роботи**

**ГЕРГЕЛЮК Юлія Ігорівна**

**Якість функціонування судів як ключових соціальних  
установ, що сприяють дотриманню соціальної  
справедливості/The quality of functioning courts as the key  
social institutions that promote the abidance of social justice**

спеціальність: 8.13010201 – Соціальна робота  
магістерська програма – Соціальна робота  
Магістерська робота

Виконала студентка групи СРзм-21  
Ю.І. Гергелюк

---

Науковий керівник:  
к.психол.н., доцент А.Н. Гірняк

---

Магістерську роботу  
допущено до захисту:

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

Завідувач кафедри  
\_\_\_\_\_ **А. В. Фурман**

**ТЕРНОПІЛЬ-2017**

## РЕЗЮМЕ

**Магістерська робота** охоплює 129 сторінок (121 сторінка основного тексту) та список використаних джерел із 60 найменувань.

**Метою магістерської роботи** є теоретико-методологічне виокремлення параметрів і критеріїв об'єктивного дослідження якості функціонування судів Тернопільської області, виявлення реальних показників якості роботи цих судових установ та напрацювання системи практичних рекомендацій щодо удосконалення основних напрямків їх роботи.

**Об'єктом дослідження** є судова система України.

**Предмет дослідження** — якість функціонування судів Тернопільської області.

**Одержані висновки та їх новизна:** виявлено основні особливості судової гілки влади як соціальної інституції, що покликана сприяти утвердженню справедливості, виокремлено основні параметри, критерії та індикатори якості функціонування судів, а також систематизовано ознаки якості їх функціонування за 6 вимірами.

**Ключові слова:** судова реформа, система судочинства, соціальна установа, справедливість, моніторинг, якість судових послуг, ефективність, картка громадянського звітування, оцінювання.

## RESUME

**Master's work** covers 129 pages (121 pages of main text) and a list of references with 60 titles.

**The purpose of the master's work** is theoretical and methodological isolation parameters and criteria for the objective study of court Ternopil region, identifying real indicators of the quality of the judiciary system and the development of practical recommendations for improving the basic directions of their work.

**The object of study** is the judicial system of Ukraine.

**Subject** - the quality of court Ternopil region.

**The resulting conclusions and their novelty:** the main features of the judiciary as a social institution that aims to promote justice, singled out the basic parameters, criteria and indicators of court and systematized the signs of the quality of their functioning in 6 dimensions.

**Keywords:** judicial reform, judicial system, social services, justice, monitoring, quality legal services, efficiency, Citizen Report Card, assessment.

## АНОТАЦІЯ

**Гергелюк Юлія Ігорівна. Якість функціонування судів як ключових соціальних установ, що сприяють дотриманню соціальної справедливості. - Рукопис.**

Дослідження на здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня магістр за спеціальністю 8.13010201 „Соціальна робота” - Тернопільський національний економічний університет. Юридичний факультет. - Тернопіль - 2017.

У магістерській роботі здійснено категорійно-понятійний аналіз проблематики соціальної справедливості та виявлено основні особливості судової гілки влади як соціальної інституції, що покликана сприяти утвердженню справедливості; виокремлено основні параметри та критерії якості функціонування судів, а також систематизовано ознаки якості їх функціонування за 6 вимірами (доступність суду, зручність та комфортність перебування в суді, повнота та ясність інформації, дотримання термінів судового розгляду, якість роботи працівників апарату суду, якість роботи судді). Також презентовано результати опитування з використанням методики карток громадянського звітування щодо задоволеності відвідувачів судів Тернопільської області якістю їхнього функціонування.

## ANNOTATION

**Herhelyuk Julia. The quality of functioning courts as the key social institutions that promote the abidance of social justice. - Manuscript.**

Research on the receipt of educationally-qualifying level of Master after specialty 8.13010201 "Social works" the - Ternopil National Economic University. Faculty of economy and management. - Ternopil of- 2017.

In the master's work, made of Categories conceptual analysis of issues of social justice and the main features of the judiciary as a social institution that aims to promote justice; singled out the basic parameters and criteria of court and systematized the signs of the quality of their functioning in 6 dimensions (availability of court, convenience and comfort of being in court, completeness and clarity of information, compliance with the terms of the trial, the quality of court staff, the quality of judges). Also presented the results of a survey using the technique cards civil reporting satisfaction rating Ternopil region courts quality of their performance.

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b> .....	13
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ</b>	
<b>ДОСЛІДЖЕННЯ ЯКОСТІ СИСТЕМИ СУДОЧИНСТВА ЯК</b>	
<b>ГАРАНТА ДОТРИМАННЯ СОЦІАЛЬНОЇ СПРАВЕДЛИВОСТІ</b> .....	
1.1. Категорійно-понятійний аналіз проблематики соціальної справедливості.....	19
1.2. Особливості судової гілки влади як соціальної інституції, що покликана сприяти утвердженню справедливості.....	25
1.3. Теоретичний аналіз методів і засобово-інструментального забезпечення для виявлення якості функціонування судових установ.....	31
Висновки до першого розділу.....	39
<b>РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ</b>	
<b>СУДОВИХ ПОСЛУГ ТА ШЛЯХИ ЇХ УДОСКОНАЛЕННЯ</b> .....	
2.1. Виявлення рівня задоволеності громадян якістю функціонування судів у м. Тернополі.....	40
2.1.1. Апеляційний суд Тернопільської області.....	40
2.1.2. Тернопільський окружний адміністративний суд.....	44
2.1.3. Господарський суд Тернопільської області.....	48
2.1.4. Тернопільський міськрайонний суд Тернопільської області.....	52
2.2. Оцінка рівня задоволеності громадян якістю функціонування районних судів Тернопільської області.....	57
2.3. Узагальнення результатів емпіричного дослідження якості функціонування судової системи у Тернопільській області.....	110
Висновки до другого розділу.....	117
<b>ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ</b> .....	119
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b> .....	122
<b>ДОДАТКИ</b> .....	

## ВСТУП

**Актуальність дослідження.** В системі державної влади судова влада постає головним урівноважуючим механізмом, що дозволяє ефективно спрямовувати дії законодавчої і виконавчої влади у правові рамки. Система суду включає в себе різноманітні специфічні судові установи: цивільні, адміністративні, військові та інші суди.

Будучи незалежним, від інших гілок влади, суд спирається тільки на закон і тільки йому підпорядковується. При здійсненні правосуддя він керується такими демократичними принципами, як рівність усіх перед законом і судом, участь присяжних засідателів, право обвинуваченого на захист, гласність судочинства.

У процесі побудови правової держави, одним з її найбільш важливих критеріїв є створення чесної, прозорої та ефективною судовою влади. Зараз назріла суттєва необхідність докорінних змін судової системи і реформування окремих її інститутів.

Корупція – одна з ключових проблем українського судоустрою. Серед інших, можна відзначити також політичну та олігархічну суддівську залежність. Головною метою проведення судово-правової реформи в Україні має стати створення законодавчих та організаційних умов для утвердження в Україні незалежної, ефективною і відповідальною судовою влади, якій буде довіряти суспільство.

Підставою для проведення судово-правової реформи в Україні повинні стати загальновизнані міжнародні стандарти незалежності суддів, кращі практики демократичних держав, аналіз вітчизняного досвіду становлення та розвитку правосуддя, а також вже напрацьовані пропозиції щодо вдосконалення судовою влади в Україні, які пройшли експертизу Венеціанської комісії, напрацювання Конституційної Асамблеї.

Посилення гарантій незалежності суддів має відбуватися з одночасним встановленням дієвих механізмів відповідальності суддів за

прийняття неправосудних рішень, корупцію, вчинення дій, які несумісні з високим статусом судді. Судово-правова реформа повинна включати вдосконалення організації та діяльності інших органів, що беруть участь в судочинстві, - прокуратури, адвокатури, правоохоронних органів. Має бути істотно вдосконалена система виконання судових рішень і запроваджені дієвий судовий контроль у цій сфері.

Однак процес, що триває останні чверть століття і названий судовою реформою, не привів до позитивного результату. Жодна з проголошених її цілей як то: незалежність і неупередженість судової влади, рівноправність сторін, викорінення обвинувального ухилу в діяльності державних органів, реальне забезпечення в судочинстві основних прав і свобод особистості - фактично виявилася не досягнутою.

Проблема полягає в тому, що судова система сама є частиною державного механізму, і тому сподіватися на те, що суди чи інші державні структури самі себе оновлять і очистять, а не будуть при першій нагоді рапортувати, що «судова реформа в основних напрямках завершена і не потребує істотної перебудови», неможливо. Будь-які, навіть найкращі законодавчі вдосконалення, потрапивши в руки тих, хто зручно влаштувався всередині створеного ними ж порядку, більш того, самі є його частиною, не можуть привести ні до чого позитивного.

Основне завдання будь-якої демократичної держави - забезпечення конституційних прав і свобод людини і громадянина. При цьому влада не може сумлінно і ефективно виконувати свої обов'язки за відсутності зворотного зв'язку і контролю з боку свого «роботодавця» - суспільства. Владі, як і будь-якому працівнику, потрібно чітко ставити завдання, стежити за процесом і результатами її діяльності. Безконтрольна влада схильна до корупції, працює нерационально і зловживає інструментами примусу. Громадський контроль – це якраз той механізм, який дозволяє суспільству контролювати владу, як на етапі прийняття, так і на етапі реалізації рішень та оцінки отриманого результату.

## **Теоретико-методологічне підґрунтя магістерської роботи.**

Різноманітні аспекти досліджуваної тематики цікавили як класиків філософсько-правової думки (Аристотеля, Спінозу, Т. Гоббса, Ж.-Ж. Руссо, Дж. Локка, Бентама, К. Маркса, Б. Сантоса, В. С. Нерсисянца та ін) так і наших вітчизняних (С. В. Бобровник, В. Ф. Бойко, А. М. Колодій, О. М. Костенко, О. М. Мироненко, О. Г. Мурашину, Н. М. Оніщенко, О. В. Петришина, В. Ф. Погорілка, П. М. Рабіновича, О. Д. Святоцького, В. Ф. Сіренка, О. Ф. Скакун, О. В. Скрипнюка, В. Є. Скоморохи, І. Б. Усенка, М. В. Цвіка та ін.) та зарубіжних сучасників (У. Бернема, Б. Т. Булеулієву, А. Б. Венгерова, Р. Давіда, М. Дюверже, Д. Каррі, Д. Мидора, М. Саф'яна, Б. Таманаги, С. Теймана та ін.). Їх дослідження зокрема присвячені системному аналізу судової влади та її окремих інститутів, питанням організації та діяльності судової влади в умовах становлення правової держави й громадянського суспільства, актуальності концептуальних та науково-практичних розробок щодо судової влади, її завдань та функцій, форм і методів здійснення в умовах суспільно-політичних трансформацій перехідного періоду тощо.

**Об'єктом дослідження** є судова система України.

**Предмет** дослідження — якість функціонування судів Тернопільської області.

**Мета дослідження:** теоретико-методологічне виокремлення параметрів і критеріїв об'єктивного дослідження якості функціонування судів Тернопільської області, виявлення реальних показників якості роботи цих судових установ та напрацювання системи практичних рекомендацій щодо удосконалення основних напрямків їх роботи.

**Гіпотеза дослідження:** більшість відвідувачів судів Тернопільської області визнають роботу цих судових установ як посередню. Однак оцінки відвідувачів значно диференціюватимуться у різних судах, а також залежатимуть від віку, статі, досвіду участі у судових процесах, рівня освіти та доходу респондентів.

**Завдання дослідження:**

1) на теоретико-методологічному рівні пізнання виокремити основні параметри, критерії та індикатори якості функціонування судів як специфічних соціальних установ;

2) систематизувати ознаки якості функціонування судів за 6 вимірами: доступність суду, зручність та комфортність перебування в суді, повнота та ясність інформації, дотримання термінів судового розгляду, якість роботи працівників апарату суду, якість роботи судді;

3) розробити інструменти збору інформації (соціальний опитувальник) та засоби фіксації одержаних показників (табличні форми для внесення кількісних даних);

4) провести емпіричне дослідження у формі соціального опитування відвідувачів безпосередньо у приміщеннях 20 судів Тернопільської області;

5) статистично опрацювати та узагальнити зібрані емпіричні показники якості роботи суду за критеріями віку, статі, досвіду участі у судових процесах, рівня освіти та доходу респондентів;

6) напрацювати систему практичних рекомендацій щодо усунення виявлених недоліків та покращення основних напрямків роботи судів Тернопільської області.

В роботі використано комплекс різноманітних теоретичних, емпіричних та організаційних **методів дослідження**: аналіз теоретичних засад досліджуваної проблеми; метод групових диспутів з виявлення основних параметрів якості роботи суду; групування та ранжування основних критеріїв оцінювання; методи порівняння та спостереження; методи аналогії та екстраполяції; метод бесіди з працівниками судів та їх відвідувачами; метод соціального опитування (картки громадянського звітування); статистична обробка даних; методи узагальнення та теоретичного синтезу у процесі напрацювання системи практичних рекомендацій щодо усунення виявлених недоліків та шляхів підвищення якості роботи судів Тернопільської області.



*Інформаційна база дослідження.* Дослідження проводилося в руслі затвердженої Радою суддів України рамкової системи оцінювання роботи суду «Система оцінювання роботи суду: стандарти, критерії, показники та методи» (рішення № 28 від 2 квітня 2015 р.), а також Додатку 1, в п. 6 якого рекомендовано проводити раз на три роки опитування громадян відвідувачів суду в т.ч. і за методикою КГЗ).

Зазначений проект реалізований за погодженням і підтримки голови Апеляційного суду Тернопільської області Гірського Б.О. (лист № 5956/15Вх від 03.07.2015 р.) та Територіального управління Державної судової адміністрації України у Тернопільській області (лист № 2377/04-9/2 від 07.07.2015 року).

**Теоретичне значення дослідження:** а) здійснено категорійно-понятійний аналіз проблематики соціальної справедливості та виявлено основні особливості судової гілки влади як соціальної інституції, що покликана сприяти утвердженню справедливості; б) виокремлено основні параметри, критерії та індикатори якості функціонування судів, а також систематизовано ознаки якості їх функціонування за 6 вимірами (доступність суду, зручність та комфортність перебування в суді, повнота та ясність інформації, дотримання термінів судового розгляду, якість роботи працівників апарату суду, якість роботи судді).

**Практичне значення одержаних результатів.** У роботі презентовано результати опитування з використанням методики карток громадянського звітування щодо задоволеності відвідувачів судів Тернопільської області якістю їхнього функціонування. Зокрема у ході дослідження виявлено якість функціонування апеляційного та господарського судів Тернопільської області, тернопільського окружного адміністративного суду, тернопільського міськрайонного суду Тернопільської області, а також 16 районних судів Тернопільської області (бережанського, борщівського, бучацького, гусятинського, заліщицького, збаразького, зборівського, козівського, кременецького, лановецького, монастирського, підволочиського, підгаєцького, теребовлянського, чортківського, шумського).

На основі проведеного дослідження напрацьовано систему практичних рекомендацій щодо усунення виявлених недоліків та покращення основних напрямків роботи судів Тернопільської області.

Отримані у процесі дослідження теоретико-емпіричні результати можуть бути використані такими групами фахівців: головами судів, суддями, керівниками апарату суду, іншими працівниками судів, представниками громадських організацій та всіх інших зацікавлених у налагодженні діалогу між судами та суспільством задля покращення доступу до правосуддя, підвищення ефективності, прозорості та підзвітності судової системи, побудови довіри громадян до суду.

Одержані результати дослідження висвітлені мною у тезах «Критичний аналіз якості роботи судів Тернопільської області», що опубліковані у Матеріалах Міжнародної науково-практичної конференції «Україна в умовах реформування правової системи: сучасні реалії та міжнародний досвід» (м. Тернопіль, ТНЕУ, 8-9 квітня 2016 р.), а також застосовані керівниками проекту при написанні брошури «Оцінка рівня задоволеності громадян якістю функціонування судів Тернопільської області» (Тернопіль: ТНЕУ «Економічна думка», 2016. – 80 с.).

**Структура і обсяг роботи.** Дипломна робота складається із вступу, двох розділів, висновків до розділів та загальних висновків, списку використаної літератури та додатків. Основний текст роботи, що викладений на 120 сторінках, містить 20 таблиць і 7 рисунків.

# РОЗДІЛ 1

## ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЯКОСТІ СИСТЕМИ СУДОЧИНСТВА ЯК ГАРАНТА ДОТРИМАННЯ СОЦІАЛЬНОЇ СПРАВЕДЛИВОСТІ

### 1.1. Категорійно-понятійний аналіз проблематики соціальної справедливості

Відповідно до синергетичного підходу, який є досить поширеним сьогодні у правових дослідженнях, “порядок” є поняттям, зміст якого зумовлюється характеристикою якісних й трансформаційних змін в соціальній системі. “Порядок” як смислова дефініція виступає гарантом «динамічної рівноваги» соціальної системи, умовою й вирішальним фактором її стабільності, чинником спрямованості розвитку соціальних відносин у нормотворче русло [24, с. 63].

Фактори стабілізації соціальної системи умовно іменуються “параметрами порядку”, дія яких прямо чи опосередковано впливає на процеси управління розвитком соціальної системи, інституалізацію соціальних зв’язків. Звичайно, що параметр може мати не лише правову форму, але містити такий зміст, який би охоплював всю систему суспільних відносин у цілісності. У правовій системі параметрами “порядку” є справедливість, законність, гідність як етико-моральнісні інваріанти систем взаємодії [31; 2].

*Справедливість* як параметр правового порядку й смислове підґрунтя законодавства є культурно-історичним здобутком Homo socialis (людини суспільної). Філософські теорії осмислення справедливості як засадничої умови виникнення й функціонування правового порядку своїми витокami сягають минулих століть. Зокрема, ще у XVII – XVIII ст., міркуючи над проблемою права і порядку, мислителі обстоюють думку, що феномен справедливості у контексті здійснення правопорядку обумовлюється

вродженими властивостями людини: правовий порядок є проекцією родового статусу індивіда, його природних і соціальних якостей і асоціюється з політичним тілом, спільнотою індивідів, які об'єдналися, і який складається з державних і приватних інститутів, норм і законів, що регулюють суспільне життя. Порядок – це регулятор міжлюдських стосунків, який відкриває можливість філософського осмислення людини як громадянина, її прав і обов'язків й дотримання норм соціальної справедливості [24; 36, с. 189].

У XIX столітті, О. Конт, Г. Спенсер та ін., розглядаючи феномен права, з'ясовуючи роль людини в структурі порядку, теоретично обґрунтовують сутнісні параметри соціальних зв'язків в якості основних детермінант життя суспільства як соціального цілого, сформованого на засадах справедливості.

XX століття, в таких своїх представницьких напрямках, як герменевтика, соціальна філософія, культурна і правова антропологія тощо, піднімає широкий пласт теоретичних проблем, які включають у себе культурно-антропологічні засади порядку, динаміку розвитку культури як необхідних умов реалізації сутнісних сил людини в системі соціального порядку, засадничими умовами існування якої є соціальні норми й гарантії соціальної справедливості. Так, видатний німецький дослідник М.Вебер вважав, що соціальний порядок є базовою проекцією інтегруючих суспільне життя ідей. Соціальний порядок визначається релігійними, моральними, правовими засадами. Зовнішній для людини порядок поєднується з внутрішнім порядком, образами, оціночними судженнями, настановами. Легітимність порядку за М. Вебером “може бути гарантована тільки внутрішньо, а саме: 1) суто афективно: емоційною відданістю; 2) ціннісно-раціонально: вірою в абсолютну значимість порядку в якості вираження найвищих істин; 3) релігійно: вірою в залежність блага і спасіння від збереження даного порядку” [4, с. 639; 50, с. 82].

Нормативні і ціннісні структури правопорядку в сучасній науці досліджуються через призму осмислення місця і ролі людини в соціальному і правовому порядку, що передбачає вивчення норм, стандартів поведінки людей та їх

впливів на процеси адаптації людини до оточуючого світу, дотримання вимог соціальної справедливості інституційними структурами держави.

Соціальні норми загалом, правові норми й норми соціальної справедливості як базові елементи системи нормотворення виступають структурним елементом соціального порядку і виражають його функціональну направленість: містять інформацію про послідовність дій соціальних суб'єктів і постають засобами управління і соціального контролю. “Звички, вироблені в результаті багаторазового застосування норм, інколи так вкорінюються в свідомість людей, що при введенні нових стандартів вони ще довгий час виявляються протидіючою силою засвоєння нових норм” [31, с. 64].

Проблемне поле дослідження місця і ролі людини в правовому порядку означене феноменологічною парадигмою соціального порядку. У конкретних формах інституціалізації поведінки людини розгортаються процеси комунікації в структурі порядку. Точки перетину комунікативних потоків як різних форм спадкування минулого, інформаційних потоків, які породжуються формами соціального мислення (економічного, політичного, правового тощо) є місцем, в якому людина створює образи соціального порядку, спираючись на традиційне розуміння справедливості [24].

Що ж таке справедливий правовий порядок загалом? Слідом за Г. Працко виділимо родові ознаки правового порядку як різновиду соціального порядку. По-перше, правовий порядок як підпорядок соціального може мати місце там, де є зведення індивідуальних дій до загальноприйнятих норм, які здатні закріплювати положення суб'єктів в соціальній структурі. По-друге, правовий порядок є особливим видом соціальної стратифікації, яка постійно потребує регламентації та інституалізації. По-третє, правовий порядок виступає способом життєдіяльності індивідів, які складають його, здатних реалізувати життєво важливі потреби, мету і сенс соціального існування [31, 65-66].

В цілому вказані параметри й ознаки правового порядку відповідають ідеям Т. Парсонса про принципи виявлення складних функцій

стратифікованих систем, які цілком придатні для характеристики системних якостей будь-якого соціального порядку. “Будь-яке системне соціальне явище має бути скоординоване як з універсальними нормами, серед яких норми соціальної справедливості, які визначають статус членства, так і з певним розподілом функцій колективів, статусів і ролей у системі соціальних відносин” [26, с. 27].

Водночас сьогодні чітко прослідковується спектр положень, які задають основний напрямок вивчення соціальної справедливості як психосоціальної проблеми: по-перше, предметом дослідження є загальна оцінка справедливості перебігу міжособистісної взаємодії, яка складається із дотримання низки соціальних норм, що функціонують у рамках групи чи трудового колективу і торкаються як процесу спілкування, так і його результату; сутнісне наповнення цих норм універсальне, тобто не залежить від історичного і культурного контекстів і є добре відомим, передусім із позицій норм права, учасникам взаємодії; по-друге, оцінюючи спілкування, люди слідкують за дотриманням норм справедливості, яку вважають засобом досягнення певної мети: це може бути як отримання індивідуальної винагороди, так і входження у соціальну групу і збереження психологічного благополуччя; по-третє, загальна оцінка справедливості актуальної соціальної взаємодії виконує регулятивну функцію – впливає на атитюди і щоденну поведінку учасників; і останнє, по-четверте, передусім регулятивна функція справедливості виявляється у площині повноцінного міжособистісного спілкування [10; 23], котре характеризується чотириаспектністю (комунікативний, інтерактивний, перцептивний і спонтанно-інтуїтивний) й уможлиблює налагодження між співрозмовниками продуктивного діалогічного обміну за такими його різновидами, як інформаційний, діловий, смисловий і самосенсовий. Причому, за концепцією О.Є. Гуменюк (Фурман), ці різновиди обміну, будучи поперемінно актуалізовані названими компонентами спілкування, виконують функції зняття соціальних суперечностей упорядкування різноманітних відносин,

зв'язків і намірів між учасниками конкретної взаємодії, цілепокладання, виникнення явищ ідентифікації, соціальної та індивідуальної ідентичностей, Его-ототожнення й утвердження Его-інтеграції особи загалом [11, с.142–190].

Інакше кажучи, взаємодіючи, люди користуються не тільки правовими нормами, а й певними означеннями і нормативами справедливості, які опосередковані як суспільством і групою, так і особистістю та конкретною ситуацією. Вплив соціуму та окремих груп визначається наявністю в них соціальних норм, що відповідають певним смисловим площинам розуміння справедливості і далеко не завжди соціально закріплених. Взаємодія особистості і ситуації опосередкована суб'єктивними цілями та оцінкою можливостей їх досягнень. Тому люди користуються тими *символами і значеннями справедливості*, які відповідають соціальним нормам і дозволяють досягнути їм поставленої мети – отримати бажаний індивідуальний результат і зберегти цілісність групи [51, с. 93].

Водночас вибрані людиною правові канони, значення і норми справедливості впливають на її атитюди стосовно учасників взаємодії, а через них діють на поведінку – індивідуальну продуктивність, діалогічність спілкування з навколишніми, особистісні вибори і вчинки. Цей вплив опосередкований атрибутивними психосоціальними процесами, адже, спостерігаючи за дотриманням чи порушенням правових норм навколишніми, людина оцінює *справедливість спілкування*. На її основі вона виносить сумісні судження: характеризує учасників за стилем спілкування, за ставленням до інших людей і за компетентністю, пояснює їх поведінку, оцінює ступінь відповідальності. Атрибутивні судження, прийняті людиною стосовно себе та інших людей, вирізняються наявністю самозахисних тенденцій: інтерпретуючи свою поведінку, вона звертає увагу на ту інформацію, яка дозволяє їй підняти свою самооцінку [10; 52, с. 112].

Вище виголошене дає підстави зреалізувати вимоги принципів учинковості, циклічності та кватерності до *сутнісного пізнання соціальної справедливості* як правознавчої категорії, особливого психодуховного

феномену і моральної чесноти особистості, локалізованого чи великого соціуму. В підсумку нами отримана четвертинність основних видів справедливості [55, с. 36; 21]:

1) *ситуаційна справедливість*, що охоплює атитюди, емоції-афекти і когніції, які актуалізуються за конкретних умов та обставин і відображають певне ставлення до справедливості, правову свідомість і світогляд особистості.

2) *конвенційна справедливість*, що стосується мотивів, бажань, інтересів, домагань особистості чи групи як її спрямованості на законодавчо унормоване дотримання принципів і норм соціальної справедливості у реальних життєвих ситуаціях і подіях.

3) *діяльно-вчинкова справедливість*, що охоплює стиль і зміст поведінки, діяльності, спілкування і вчинків особистості чи групи, які утверджують ідею і канони соціальної справедливості, що більшою чи меншою мірою мають правове підґрунтя.

4) *самовідповідальність*, що охоплює самооцінку діянь, поглядів, помислів особистості як її спрямованість на самоусвідомлене прийняття рішень, вибір цілей, способів та методів їх досягнення і самозвітування про відповідність останніх принципам і нормам соціальної справедливості у реальних життєвих ситуаціях і подіях.

Зауважимо, що емоції, які людина переживає стосовно себе і партнера по взаємодії, впливають на її наміри і поведінку. Вибираючи одну форму поведінки із кількох можливих, вона орієнтується на те, якою мірою сприяє встановленню справедливості, зорієнтованої на утвердження правопорядку чи на відхід від нього [58; 25].

Оцінюючи справедливість учасників міжгрупової взаємодії, люди демонструють міжгрупову диференціацію, сприймаючи представників іншої групи як більш справедливих і достойних щирого і правдивого спілкування. Дотримання або порушення праводоступних норм справедливості викликає в них специфічні міжгрупові емоції. Однак цей вплив опосередковується



іншою групою ідентифікацією та індивідуально-психологічними характеристиками учасників [48]. У цьому *сміслограї варіантів особистісного відчуття справедливості* розмаїття індивідуальних образів справедливості є однією із основних причин соціальних конфліктів. Для їхнього вирішення потрібне активне обговорення наявних розбіжностей і вироблення узгоджених, у тому числі й правових, критеріїв справедливого і несправедливого.

## **1.2. Особливості судової гілки влади як соціальної інституції, що покликана сприяти утвердженню справедливості**

Право як соціальний інститут виникає практично разом з державою, оскільки багато в чому вони покликані забезпечувати ефективність дії один одного. Як неможливе існування держави без права (останнє організовує політичну владу, виступає найчастіше засобом проведення політики конкретної держави), так і права – без держави (яке встановлює, застосовує і гарантує юридичні норми). Саме органи держави стають основними структурами, контролюючими виконання правових приписів і реалізують у разі їх порушення відповідні юридичні санкції [23; 8, с. 56].

Право як соціальний інститут є найважливішим фактором соціального порядку, покликаним забезпечувати соціальну стабільність, охорону індивідів і суспільства від проявів деструктивної й антисоціальної поведінки, бути гарантом передбачуваності суспільних відносин. Його норми регулюють усі найважливіші грані громадського життя, роботу державних установ і організацій. Як нормативний чинник право впливає на формування структури суспільства, визначає межі діяльності індивідів і держави, є частиною соціального контролю. Воно тісно пов'язане з політичним життям суспільства, є ефективним інструментом політики. Крім того, право є складовою ціннісної системи суспільства [38, с. 84].

Українці відчують себе європейцями, тому вимагали під час революційних подій 2013-2014 р. від існуючої тоді влади кардинальних змін, вимагають і сьогодні «повної перезавантаження існуючої потворної держави». Потрібно запровадити в державне управління та в соціальне буття нашого народу систему європейських цінностей. Що ж це за соціальні і моральні цінності, що лежать в основі європейської цивілізації? [13]

Найважливішими принципами, що регулюють соціальні відносини, є поняття *справедливості* та *рівності*. Найбільш бажаною суспільною мрією впродовж всієї історії людської цивілізації була ідея соціальної справедливості. Люди постійно спираються на уявлення справедливості і несправедливості, створивши паралельно систему релігійних норм, що витлумачує категорії добра і зла. І якщо останні є моральними нормами, то соціальна справедливість є основоположною в законодавстві сучасного демократичного суспільства, в якому право розглядається як нормативно закріплена справедливість. Саме поняття "юстиція" по латині означає справедливість [22, с. 200].

У філософському словнику поняття "справедливість" визначається як поняття про належне, відповідне визначення сутності людини та її невід'ємних прав. Справедливість - категорія як морально-правова, так і соціально-політична. Поняття справедливості містить у собі вимоги відповідності між практичною роллю різних індивідів (соціальних груп) у житті суспільства та їхнім соціальним становищем, між їхніми правами та обов'язками, між діянням і відплатою, працею і винагородою, злочином і покаранням, заслугами людей та їх суспільним визнанням. Невідповідність у цих співвідношеннях оцінюється як несправедливість. "Соціальна справедливість - це система суспільних відносин, яка забезпечує рівний, справедливий розподіл політичних, юридичних, економічних та інших прав і матеріальних цінностей [9, с. 60].

*Соціальна рівність* - поняття, що означає однакове соціальне становище людей, що належать до різних соціальних класів і груп. Відповідно *соціальна*

*нерівність* - форма соціальної диференціації, при якій окремі індивіди, соціальні групи, верстви, класи знаходяться на різних щаблях вертикальної соціальної ієрархії і володіють нерівними життєвими шансами і можливостями задоволення потреб [43; 18, с. 11].

У найзагальнішому вигляді нерівність означає, що люди живуть в умовах, за яких вони мають нерівний доступ до обмежених ресурсів матеріального і духовного споживання. Виконуючи якісно нерівні види праці, в різній мірі задовольняючи суспільні потреби, люди іноді виявляються зайняті економічно неоднорідною працею, бо такі види праці мають різну оцінку їх суспільної корисності. Враховуючи незадоволеність членів суспільства існуючою системою розподілу влади, власності і умов індивідуального розвитку, все ж потрібно мати на увазі універсальність нерівності людей. Основними механізмами соціальної нерівності є відносини власності, влади (панування і підпорядкування), соціального (тобто соціально закріпленого і ієрархізованого) поділу праці, а також неконтрольована, стихійна соціальна диференціація. Ці механізми переважно пов'язані з особливостями ринкової економіки, з неминучою конкуренцією (в т. ч. на ринку праці) та безробіттям. Сутнісною ознакою соціальної нерівності визначається нерівний доступ соціальних суб'єктів до дефіцитних суспільних благ, ресурсів, суспільного багатства (запасу активів, капіталів) [45; 46].

Головною етичною нормою у здійсненні справедливості - це повага до права й гідності людей. Ця думка може бути виражена і по-іншому: "справедливість полягає у виконанні людиною своїх обов'язків, мається на увазі, що обов'язок - це форма повинності, яку людині ставлять дії, що гарантують права людей". Такі обов'язки (виконання боргу) можуть носити як правовий характер (обумовлені законодавством), так і моральний (обумовлені моральною вимогою поваги до людської гідності по відношенню до іншого). Обов'язки та права завжди знаходяться в єдності. Якщо дотримання справедливості стосовно інших людей передбачає виконання

своїх обов'язків (боргу), то справедливість стосовно себе передбачає відстоювання своїх прав.

Соціальна справедливість регулює взаємодію суб'єктів якими виступають великі соціальні групи, суспільство загалом. Сучасна наука обґрунтувала певні концепції соціальної справедливості. Залежно від співвідношення справедливості, свободи, рівності та нерівності можна виділити наступні [38; 19]:

1. Вирівнююча концепція. Вона виходить з близькості або тотожності понять справедливості і рівності. Критерієм вирівнюючої справедливості є арифметична рівність. Даний вид справедливості застосовується в сфері цивільно-правових угод, відшкодування шкоди, покарання і т. д.

2. Розподільча концепція. Розподільча справедливість як принцип означає розподіл загальних благ по гідності, пропорційного внеску і внеску того чи іншого члена суспільства: тут можливе як рівне, так і нерівне наділення відповідними благами, пільгами [27, с. 85].

3. Ліберальна концепція. Ця концепція виходить з можливості збалансувати свободу і рівність, зробити їх опорою один одного в межах цілісної системи соціальної справедливості. Найбільш відомим представником цього підходу є сучасний американський філософ Дж. Роулз (автор праці "Теорія справедливості"). Дж. Роулз розглядає справедливість як принцип соціальної організації. У визначення справедливості він включає поняття рівності та нерівності. Справедливість виступає як міра рівності і міра нерівності між людьми. Люди повинні бути рівні в правах і ця рівність має бути закріпленою законом. Вони повинні бути рівні при розподілі соціальних цінностей. Однак справедливою буде і нерівність у розподілі соціальних цінностей, коли це такий нерівний розподіл, що дає переваги кожному [59, с. 47].

Розглядаючи правовий вимір категорії рівності, досліджується як вона відображалася у системі позитивного права, набуває конкретної форми, у вигляді формально закріпленого принципу рівності всіх перед законом.

Звертається увага на те, що вся історія розвитку права – це історія прогресуючої еволюції змісту, об'єму, масштабу та міри формальної (правової) рівності із збереженням самого цього принципу як важливої властивості права [3, с. 155; 1].

Історичний досвід підтвердив, що, з одного боку, проблема соціальної рівності виступала своєрідним індикатором соціальної справедливості у людських стосунках, а, з іншого – рівень актуальності цієї проблеми безпосередньо залежав від забезпечення та дотримання принципу справедливості на всіх етапах розвитку людського суспільства. Як добрий зразок застосування соціальної справедливості наведемо положення європейського законодавства щодо соціального права громадян держав Європейського Союзу [38, с. 85; 15].

Принцип рівності (принцип заборони дискримінації) є одним з головних принципів функціонування Європейського Співтовариства і Європейського Союзу. Свій початок він бере в ст.ст. 12 і 13 Договору про ЄС. У ст. 12 закріплюється заборона будь-якої дискримінації в державах-членах за ознакою державної приналежності. Ст. 13 наділяє Співтовариства повноваженнями щодо вжиття заходів для боротьби з проявом дискримінації за такими ознаками: стать, раса, етнічне походження, релігія або переконання, інвалідність, вік, сексуальна орієнтація. Неприпустимість дискримінації є найважливішим принципом основних прав особистості відповідно до ст. 21 Хартії Європейського Союзу про основні права 2000 р. [56; 12, с. 144].

У трудовому праві ЄС принцип рівності реалізується трьома блоками норм. Перший стосується забезпечення недискримінації за ознаками расової та етнічного походження, другий - за ознаками релігії або переконань, інвалідності, віку, сексуальної орієнтації - в трудових і тісно пов'язаних з ними відносинах, третій стосується забезпечення рівноправності чоловіків і жінок у професійній сфері. Перший блок норм міститься в Директиві Ради 2000/43 / ЄС від 29 червня 2000 р. імплементує принцип рівності між людьми безвідносно расового та етнічного походження, другий блок норм

концентрує Директива Ради 2000/78 / ЄС від 27 листопада 2000 р про створення спільних стандартів на підтримку рівності прав у сфері зайнятості. Обидва документи надзвичайно схожі в своїх положеннях, їх об'єднує загальний підхід до заборони дискримінації на основі відповідних ознак [38; 60].

Директива 2000/78 / ЄС, як і Директива 2000/43 / ЄС, розрізняє пряму і непрямую дискримінацію. Застосування принципу рівності означає відсутність як прямої, так і непрямой дискримінації за дискримінуючою ознакою в державному або приватному секторі, включаючи органи влади: 1) при працевлаштуванні, допуск до заняття вільною професією або професійною діяльністю, включаючи критерії підбору кадрів і умови набору нових співробітників, незалежно від галузі виробництва і рівня професійного положення, включаючи просування по службі; 2) в тому, що стосується всіх видів професійного керівництва, професійного навчання, підвищення кваліфікації та перенавчання, включаючи практичні заняття; 3) щодо умов праці та зайнятості, включаючи звільнення, а також оплату; 4) в тому, що стосується членства або участі в організації працівників або роботодавців, або організації, члени якої належать до конкретної професії, включаючи можливість отримання переваг, що надаються участю в такій організації [46, с. 19-20; 37].

Так як цінності ліберальної демократії застосовані у європейському законодавстві є пріоритетом розвитку України, вважаємо що продемонстровані зразки становлять інтерес у практичному плані. Адже кожна людина повинна володіти рівним правом щодо найбільш великої системи основних свобод, сумісної з подібними свободами для всіх інших людей.

Можна стверджувати, що роль права у суспільному житті та суспільному розвитку і надалі буде тільки зростати. Право настільки важливий феномен сучасного життя, що уявити без нього сучасне суспільство просто неможливо. Воно є не тільки регулятором та охоронцем суспільних відносин, а й найбільше спрямоване на виконання людинотворчої функції, це те завдяки чому відбувається правова соціалізація особистості у державі [35].

### **1.3. Теоретичний аналіз методів і засобово-інструментального забезпечення для виявлення якості функціонування судових установ**

Вдосконалення судової системи належить до пріоритетних завдань в становленні демократії в українському суспільстві. Лише покращуючи розуміння реальної ситуації в судах, стану взаємин судової системи та суспільства, можна досягти суттєвого покращення ефективності судочинства, зміцнення довіри до суду в українському суспільстві. Власне цим пояснюється необхідність використання у адмініструванні судової діяльності методів оцінювання якості роботи суду [14].

Оцінювання якості дає змогу керівництву суду вирішувати наступні завдання [17; 42, с. 28]:

- отримання інформації про поточну ситуацію у суді за ключовими параметрами його діяльності;
- обґрунтування поточних і 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) [41; 33].

Світовий досвід дає приклади різних підходів до формулювання таких стандартів. Наприклад, в США ще з початку 80-х років на різних рівнях судової системи проводиться активна діяльність з розробки та впровадження стандартів надання судових послуг. Майже два десятиріччя аналогічні розробки здійснюються в Європі, як на рівні міжурядових органів (перш за

все, Ради Європи), так і на національному рівні. На сьогодні створений та існує Міжнародний Консорціум з Досконалості Суду, метою якого є об'єднання міжнародних зусиль задля розробки системи цінностей, концепцій та інструментів, яку суди по всьому світові можуть використовувати для оцінки та покращення якості здійснення судочинства та адміністрування судів. Створено Міжнародні засади досконалості суду, які є модельною методологією оцінки та покращень діяльності, спеціально сконструйованою для використання самими судами [29, с. 218].

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), а й через показники суб'єктивних оцінок судового розгляду особами, які є його безпосередніми учасниками. Методика карток громадянського звітування є саме таким інструментом. Крім того, вона фактично є формою громадського контролю за якістю функціонування судової системи. Методика здійснення зовнішньої оцінки суду на основі карток громадянського звітування (КГЗ) була запропонована Проектом USAID «Україна: верховенство права» у 2008 році і апробована громадськими організаціями у співпраці з пілотними судами. З жовтня 2011 року Проект USAID «Справедливе правосуддя» продовжив підтримку застосування методології громадськими організаціями. Таким чином на період 1 березня 2016 року опитування було проведено у 313 судах 20 регіонів України. За методикою КГЗ оцінка роботи суду, з точки зору користувача, його послуг здійснюється за такими критеріями, як доступність суду, зручність та комфортність перебування у суді, повнота та ясність інформації, дотримання термінів судового розгляду, якість роботи працівників апарату суду, якість роботи судді [57; 49, с. 125].

Рада суддів України 2 квітня 2015 року рішенням №28 затвердила рамкову систему оцінювання роботи суду «Система оцінювання роботи суду: стандарти, критерії, показники та методи», а також Додаток 1, в п. 6 якого рекомендувала проводити раз на три роки опитування громадян відвідувачів



суду, в тому числі і за методикою карток громадянського звітування (<http://court.gov.ua/rsu/rishennya/risksjdfh>) [32].

В 2015 році Проект USAID «Справедливе правосуддя» підтримав ініціативи дванадцяти громадських організацій провести опитування громадян щодо їх задоволеності якістю функціонування судів з використанням методології КГЗ в усіх судах, розташованих в дванадцяти областях України (Івано-Франківська, Львівська, Черкаська, Чернівецька, Харківська, Сумська, Одеська, Хмельницька, Чернігівська, Волинська, Херсонська, Тернопільська області).

**Методологія.** Відповідно до методології карток громадянського звітування, якість роботи суду оцінюється з позиції його відвідувача. Досліджуючи думку відвідувача, ми виходили з того, що навіть якщо робота суду є ефективною за певними показниками, надана у суді послуга є бездоганною за своїм стандартом, якість процесу її надання залишиться низькою, доки відвідувач, як зовнішній оцінювач, є незадоволеним, а послуга не відповідає його потребам (очікуванням). Тому врахування думки відвідувачів є необхідною умовою отримання цілісного та несуперечливого уявлення про фактичні результати діяльності суду [40; 54, с. 96].

У даному дослідженні застосовувався системний підхід, суть якого полягає в оцінюванні рівня якості роботи суду одночасно за шістьма основними вимірами [16; 7, с. 3-8]:

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

**Бланк анкети вибіркового опитування відвідувачів  
щодо якості функціонування суду**

Код суду   

Шановний відвідувач суду!

Пропонуємо Вам взяти участь в опитуванні громадян щодо їх задоволеності якістю функціонування судів. Опитування проводиться з метою об'єктивної оцінки якості послуг, що надаються судами. Отримана інформація буде використовуватися для розробки рекомендацій щодо поліпшення якості судових послуг та підвищення рівня громадської довіри до судів.

Це опитування є вибіркоким і саме Вас обрали випадково. Будьте впевнені, що інформація, яка збирається, є конфіденційною і отримані відповіді будуть використані лише в узагальненому вигляді. Від Вашої щирості та відповідального ставлення до опитування залежить якість та повнота інформації, на підставі якої буде отримана загальна картина якості роботи суду.

НОМЕР АНКЕТИ  

Інтерв'юер \_\_\_\_\_

Номер інтерв'юера: \_\_\_\_\_

Дата проведення інтерв'ю:            

число

місяць

рік

Час початку інтерв'ю:      

год.

хв.

**БЛОК 1. Загальна характеристика респондента**

<p><b>1. Вік:</b></p> <table border="1"> <tbody> <tr><td>18-25 років</td><td>1</td></tr> <tr><td>26-39 років</td><td>2</td></tr> <tr><td>40-59 років</td><td>3</td></tr> <tr><td>60 років і старші</td><td>4</td></tr> </tbody> </table> <p><b>3. Стать:</b></p> <table border="1"> <tbody> <tr><td>Чоловіча</td><td>1</td></tr> <tr><td>Жіноча</td><td>2</td></tr> </tbody> </table> <p><b>5. Де Ви проживаєте:</b></p> <table border="1"> <tbody> <tr><td>В населеному пункті, де розташований цей суд</td><td>1</td></tr> <tr><td>В іншому населеному пункті</td><td>2</td></tr> </tbody> </table> <p><b>7. Ви вважаєте себе:</b></p> <table border="1"> <tbody> <tr><td>Бідним</td><td>1</td></tr> <tr><td>Нижче середнього статку</td><td>2</td></tr> <tr><td>Середнього статку</td><td>3</td></tr> <tr><td>Зможним</td><td>4</td></tr> <tr><td>Багатим</td><td>5</td></tr> <tr><td>КН (код невідповіді)</td><td>9</td></tr> </tbody> </table> <p><b>9. В якому з видів судового процесу в цьому суді Ви берете участь:</b></p> <table border="1"> <tbody> <tr><td>Цивільний процес</td><td>1</td></tr> <tr><td>Кримінальний процес</td><td>2</td></tr> <tr><td>Господарський процес</td><td>3</td></tr> <tr><td>Адміністративний процес</td><td>4</td></tr> <tr><td>Справа про адміністративні правопорушення</td><td>5</td></tr> </tbody> </table>	18-25 років	1	26-39 років	2	40-59 років	3	60 років і старші	4	Чоловіча	1	Жіноча	2	В населеному пункті, де розташований цей суд	1	В іншому населеному пункті	2	Бідним	1	Нижче середнього статку	2	Середнього статку	3	Зможним	4	Багатим	5	КН (код невідповіді)	9	Цивільний процес	1	Кримінальний процес	2	Господарський процес	3	Адміністративний процес	4	Справа про адміністративні правопорушення	5	<p><b>2. Рівень освіти:</b></p> <table border="1"> <tbody> <tr><td>Середня та неповна середня</td><td>1</td></tr> <tr><td>Базова вища або професійно-технічна</td><td>2</td></tr> <tr><td>Повна вища</td><td>3</td></tr> <tr><td>Інше (вказіть) _____</td><td>4</td></tr> </tbody> </table> <p><b>4. Наявність вищої юридичної освіти:</b></p> <table border="1"> <tbody> <tr><td>Так</td><td>1</td></tr> <tr><td>Ні</td><td>2</td></tr> </tbody> </table> <p><b>6. У суді Ви представляєте:</b></p> <table border="1"> <tbody> <tr><td>Особисто себе (є позивачем / відповідачем / свідком / потерпілим)</td><td>1</td></tr> <tr><td>Іншу особу (є адвокатом, прокурором, юрист-консультантом)</td><td>2</td></tr> <tr><td>Інше (вказіть) _____</td><td>3</td></tr> </tbody> </table> <p><b>8. Як часто Ви були учасником судового процесу:</b></p> <table border="1"> <tbody> <tr><td>Це мій перший судовий процес</td><td>1</td></tr> <tr><td>2-5 разів</td><td>2</td></tr> <tr><td>6 разів і більше</td><td>3</td></tr> </tbody> </table> <p><b>10. На якій стадії розгляду знаходиться Ваша справа?</b></p> <table border="1"> <tbody> <tr><td>Розгляд справи ще не розпочато</td><td>1</td></tr> <tr><td>Справа знаходиться в процесі розгляду</td><td>2</td></tr> <tr><td>Розгляд справи завершено (винесено рішення)</td><td>3</td></tr> <tr><td>Інше (вказіть) _____</td><td>4</td></tr> </tbody> </table>	Середня та неповна середня	1	Базова вища або професійно-технічна	2	Повна вища	3	Інше (вказіть) _____	4	Так	1	Ні	2	Особисто себе (є позивачем / відповідачем / свідком / потерпілим)	1	Іншу особу (є адвокатом, прокурором, юрист-консультантом)	2	Інше (вказіть) _____	3	Це мій перший судовий процес	1	2-5 разів	2	6 разів і більше	3	Розгляд справи ще не розпочато	1	Справа знаходиться в процесі розгляду	2	Розгляд справи завершено (винесено рішення)	3	Інше (вказіть) _____	4
18-25 років	1																																																																						
26-39 років	2																																																																						
40-59 років	3																																																																						
60 років і старші	4																																																																						
Чоловіча	1																																																																						
Жіноча	2																																																																						
В населеному пункті, де розташований цей суд	1																																																																						
В іншому населеному пункті	2																																																																						
Бідним	1																																																																						
Нижче середнього статку	2																																																																						
Середнього статку	3																																																																						
Зможним	4																																																																						
Багатим	5																																																																						
КН (код невідповіді)	9																																																																						
Цивільний процес	1																																																																						
Кримінальний процес	2																																																																						
Господарський процес	3																																																																						
Адміністративний процес	4																																																																						
Справа про адміністративні правопорушення	5																																																																						
Середня та неповна середня	1																																																																						
Базова вища або професійно-технічна	2																																																																						
Повна вища	3																																																																						
Інше (вказіть) _____	4																																																																						
Так	1																																																																						
Ні	2																																																																						
Особисто себе (є позивачем / відповідачем / свідком / потерпілим)	1																																																																						
Іншу особу (є адвокатом, прокурором, юрист-консультантом)	2																																																																						
Інше (вказіть) _____	3																																																																						
Це мій перший судовий процес	1																																																																						
2-5 разів	2																																																																						
6 разів і більше	3																																																																						
Розгляд справи ще не розпочато	1																																																																						
Справа знаходиться в процесі розгляду	2																																																																						
Розгляд справи завершено (винесено рішення)	3																																																																						
Інше (вказіть) _____	4																																																																						

**11. Який рівень Вашої обізнаності з роботою судів і суддів в цілому?**

Цілком обізнаний	Загалом обізнаний	Майже не обізнаний	Зовсім не обізнаний	КН
1	2	3	4	9

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

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

1	2	3	4	5	9
---	---	---	---	---	---

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

Будь ласка, надайте відповіді на наступні запитання, використовуючи 5-бальну шкалу (1 – цілком ні, 2 – скоріше ні, 3 – більш-менш (варіант: і так і ні), 4 – скоріше так, 5 – цілком так, 9 - КН).

⇒ *Інтерв'юєре! Запропонуйте респондентові Картку № 1*

**Доступність суду**

13.1	Чи легко Вам було знайти будівлю суду?	1 2 3 4 5	9
13.2	Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом? (Якщо Ви не користуєтесь громадським транспортом, дайте відповідь на наступне запитання)	1 2 3 4 5	9
13.3	Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду?	1 2 3 4 5	9
14	Чи зазнавали Ви певних перешкод з боку охорони у доступі до приміщень суду?	Так – 1, Ні – 2	9
15	Як Ви вважаєте, чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду?	1 2 3 4 5	9
16	Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію телефоном?	1 2 3 4 5	9
17	Чи дозволяв графік роботи канцелярії суду вчасно та безперешкодно вирішувати Ваші справи у суді (подати позов, ознайомитися з матеріалами, отримати рішення, ухвалу, вирок та ін.)?	1 2 3 4 5	9
18	Чи могли би Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) у разі необхідності? <sup>1</sup>	1 2 3 4 5	9

**Зручність та комфортність перебування у суді**

	<i>Чи є характерним для приміщень суду наступне:</i>		
19	- достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання?	1 2 3 4 5	9
20	- вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)?	1 2 3 4 5	9
21	- чистота та прибраність приміщень?	1 2 3 4 5	9
22	- достатність освітлення?	1 2 3 4 5	9

**Повнота та ясність інформації**

23	Чи зручно у суді розташовані інформаційні стенди (дошки оголошень)?	1 2 3 4 5	9
	<i>Наскільки задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо:</i>		
24	- розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень	1 2 3 4 5	9
25	- правил допуску в суд та перебування в ньому	1 2 3 4 5	9
26	- справ, що призначені до розгляду	1 2 3 4 5	9
27	- зразків документів (заяв, клопотань, тощо)	1 2 3 4 5	9
28	- порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів	1 2 3 4 5	9
29	Чи користувалися Ви сторінкою суду в мережі Інтернет ?	Так – 1, Ні – 2 → № 31	
30	Чи знайшли Ви на сторінці суду потрібну для Вас інформацію?	1 2 3 4 5	9

<sup>1</sup> Інтерв'юєре! Якщо респондент не має потреби користуватися послугами адвоката, відмітьте відповідь «9» – «КН»!

**Сприйняття роботи працівників апарату суду**

31	Чи працівники суду працювали старанно та не припускалися помилок, які призводили б до перероблення документів і порушення строків?	1	2	3	4	5	9
	<i>Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами такі риси:</i>						
32	- доброзичливість, повага, бажання допомоги	1	2	3	4	5	9
33	- однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу	1	2	3	4	5	9
34	- професіоналізм, знання своєї справи	1	2	3	4	5	9

*Респонденти, які у запитанні №10 відповіли «1» → на запитання №53!*

**Дотримання термінів судового розгляду**

35	Чи вчасно (відповідно до графіку) розпочалося останнє засідання по Вашій справі?	1	2	3	4	5	9
36	Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання?	1	2	3	4	5	9
37	Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи?	1	2	3	4	5	9
38	Чи вважаєте Ви обґрунтованими затримки / перенесення слухань у розгляді Вашої справи?	1	2	3	4	5	9

**Сприйняття роботи судді**

	<i>Як на Вашу думку, чи було характерним для судді, що розглядає Вашу справу (одноособово чи як голова колегії суддів), наступне:</i>						
39	- неупередженість та незалежність (суддя не піддався зовнішньому тиску, якщо такий був)	1	2	3	4	5	9
40	- коректність, доброзичливість, ввічливість	1	2	3	4	5	9
41	- належна підготовка до справи та знання справи	1	2	3	4	5	9
42	- надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію	1	2	3	4	5	9
43	- дотримання процедури розгляду	1	2	3	4	5	9

*Респонденти, які у запитанні №10 відповіли «2» або «4» → на запитання №53!*

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

		Так	Ні	КН
44	Чи рішення по Вашій справі було на Вашу користь?	1	2	9
45	Чи плануєте Ви оскаржувати рішення по Вашій справі?	1	2	9
46	Чи отримали Ви повний текст рішення по Вашій справі?	1	2	9
<i>Інтерв'юєре! Респонденти, які на запитання № 46 відповіли «2» або «9» → на запитання № 50!</i>				
47	Чи вчасно Ви отримали повний текст рішення по Вашій справі?	1	2	9

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

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

48	Чи було рішення викладено легкою, доступною для розуміння мовою?	1	2	3	4	5	9
49	На Вашу думку, чи було рішення по Вашій справі добре обґрунтованим?	1	2	3	4	5	9

	<i>Вкажіть загальну кількість:</i>	Кількість	КН
50	- судових засідань, що відбулися по Вашій справі	_____	-1
51	- судових засідань, що не відбулися через неналежну організацію роботи суду	_____	-1
52	- візитів до суду, що не були пов'язані з участю в судових засіданнях	_____	-1

**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 шість вимірів якості. 1 – найбільш важливий вимір якості (слід покращувати в першу чергу), 6- найменш важливий вимір якості.

⇒ *Інтерв'юєре! Запропонуйте респондентові Картку № 2*

Вимір якості	Ранг
Доступність суду	
Зручність та комфортність перебування у суді	
Повнота та ясність інформації	
Дотримання термінів судового розгляду	
Якість роботи працівників апарату суду	
Якість роботи судді	

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

---

9

55. Як Ви вважаєте, чи достатньо у працівників суду матеріально-технічних ресурсів для ефективного виконання своїх обов'язків?

Так	Ні	КН
1	2	9

56. Скажіть будь ласка, якими є Ваші враження від візиту до суду сьогодні порівняно з Вашими очікуваннями?

Кращі, ніж очікував	1
Гірші, ніж очікував	2
Відповідають очікуванням	3
КН	9

57. Якщо Ви були в цьому суді раніше, на Ваш погляд, чи змінилася якість роботи суду з того часу?

⇒ *Інтерв'юєре! Якщо респондент в цьому суді вперше, відмітьте відповідь «9» – «КН»!*

Покращилась значно	5
Покращилась несуттєво	4
Залишилась без змін	3
Дещо погіршилася	2
Значно погіршилася	1
Важко сказати	0
КН	9

**ДЯКУЄМО ЗА УЧАСТЬ В ОПИТУВАННІ!**

Час закінчення інтерв'ю:

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
ГОД.		ХВ.	

Підпис інтерв'юєра \_\_\_\_\_

На підготовчому етапі дослідження налагоджено зв'язки з представниками судів та проведено з ними робочі зустрічі, на яких представлена методологія опитування карток громадянського звітування, визначено нагальні проблеми судових послуг, обговорено практику взаємодії між громадянами, які беруть участь у судових слуханнях та персоналом судів.

З 1 листопада 2015 по 15 січня 2016 року групою спеціально підготовлених інтерв'юерів здійснено опитування в середньому по 120 респондентів - відвідувачів (мінімальний обсяг вибірки – 70 осіб) 20 судів Тернопільської області. Опитування проводилися безпосередньо в приміщеннях судів шляхом індивідуального особистого інтерв'ю. У ході опитування інтерв'юерами було зафіксовано близько 43,1% відмов від інтерв'ю. Серед головних причин: небажання висловлювати незнайомцю-інтерв'юеру свою думку; через те, що респондент не був відвідувачем суду; раніше цих респондентів уже опитували; відсутність часу на інтерв'ю; побоювання впливу результатів інтерв'ю на проходження судової справи. Водночас, більшість респондентів поставилися до опитування толерантно, з великим інтересом і відповідальністю.

Магістерська робота містить результати дослідження громадського сприйняття роботи 20 судів Тернопільської області, яке було проведене громадською організацією «Інтелектуальний штаб громадянського суспільства» з 1 листопада 2015 по 15 січня 2016 р. на основі методології карток громадянського звітування (надалі - «КГЗ»), що є інструментом зовнішньої оцінки якості роботи суду. У ході дослідження я виконувала функції волонтера-інтерв'юера [див. 7; 49].

## Висновок до першого розділу

*Право* – одна з ключових *соціальних інституцій* від ефективності функціонування котрої залежить успіх роботи всього державного апарату. Крім того, саме цей інститут створює передумови і зумовлює досягнення і дотримання *соціальної справедливості* загалом. Однак система правосуддя в Україні має позбутися негативного сприйняття серед широких верств населення. Саме *довіра* суспільства є ключовим індикатором успішності проведення будь-якої *судової реформи* [20].

Відкритість до громадського контролю, прозорість прийняття рішень та механізми самоочищення мають стати основними підвалинами для розбудови нової системи правосуддя, а відтак самостійної і дійсно незалежної *судової гілки влади*. Держава не може бути соціально зорієнтованою, демократичною чи навіть суверенною (стаття 1 Конституції України) [1], не будучи перш за все, правовою.

Однак навіть контролюючі органи потребують перманентного контролю з боку *громадянського суспільства*. Адже згідно з статтею 5 Конституції України, котра є найвищим законом прямої дії «носієм суверенітету і єдиним джерелом влади в Україні є народ». Тобто представники судової гілки влади мають відчувати не тільки важливість своєї професійної діяльності, а й відповідальність за вчинення актів правосуддя.

Крім множини *кількісних* (в т.ч. статистичних) *методів* і засобів наукового дослідження якості функціонування судових установ слід застосовувати й арсенал дослідницьких інструментів, які б дали змогу задіювати й *якісний аналіз* оцінюваних параметрів та ознак функціонування вітчизняної судової системи. До таких інструментів, на наш погляд, перш за все належать *картки громадянського звітування* (КГЗ), котрі успішно апробовані в багатьох країнах світу. Адже *рівень задоволення громадян* якістю надання судових послуг є не менш важливим показником ніж швидкість і кількість ухвалених (навіть цілком справедливих) рішень.

## РОЗДІЛ 2

### ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ СУДОВИХ ПОСЛУГ ТА ШЛЯХИ ЇХ УДОСКОНАЛЕННЯ

#### **2.1. Виявлення рівня задоволеності громадян якістю функціонування судів у м. Тернополі**

##### **2.1.1. Апеляційний суд Тернопільської області**

Загальна площа будівлі суду 4671,4 кв. м, вона містить 5 залів судових засідань. Станом на 01 жовтня 2015 року штатним розписом передбачено 49 суддів (40 фактично працюючих) та 124 працівників апарату суду (95 фактично працюючих). Кількість справ, що перебувала в період опитування на розгляді, - 883 справи.

Більшість опитаних - чоловіки (62,5%). Найбільш представлені респонденти з вищою освітою (65,7%), з яких 66,3% мають вищу юридичну освіту.

Із 248 опитаних відвідувачів суду 133 особи (53,6%) проживає безпосередньо у місті Тернополі, а 115 осіб (46,4%) є приїжджими з інших населених пунктів [7; 5].

За віковим критерієм відвідувачі суду розподілені наступним чином: 39,5% - люди 40-59 років; 37,1% - особи 26-39 років; 14,1% - пенсіонери (60 років і старші); 9,3% - молодь віком 18-25 років. При цьому, за рівнем заможності 57,3% опитаних вважають себе середнього статку, 19,8% - бідними або нижче середнього статку і лише 2% - багатими чи заможними. Частина респондентів (21,0%) скористалася правом не відповідати на останнє запитання, що здебільшого зумовлено небажанням ділитися конфіденційною інформацією або трудностю ідентифікувати себе з певною категорією без чітких критеріїв заможності [44].



Більшість респондентів представляють в суді особисто себе (52,4%), а решта - інтереси інших осіб. Переважна частина відвідувачів (42,7%) була учасником процесу 6 і більше разів, 27,8% були учасниками процесу 2-5 разів, а для 29,4% - це перший процес. Основна частина відвідувачів (65,7%) - учасники цивільного процесу, ще 31,0% - учасники кримінального процесу, 2,4% - адміністративного, і лише 0,8% - господарського процесу. У понад половини респондентів (56,9%) справа знаходиться на стадії розгляду, у 23,8% респондентів розгляд справи ще не розпочато, а для 19,4% розгляд справи завершено.

Найменша частина опитаних (16,4%) вважають себе зовсім або майже не обізнаними з роботою суду, ще 46,1% - загалом обізнані, а 37,5% цілком обізнані з роботою судів і суддів.

Переважає більшість респондентів (85,1%) в цілому оцінили якість роботи апеляційного суду Тернопільської області на «добре» або «відмінно», 7,5% вважають роботу суду посередньою, і лише 7,4% визнають роботу суду «поганою» або «дуже поганою». Частина респондентів (8,1% від загальної кількості) відмовилася давати відповідь на це запитання.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду – 4,2 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами якості наведено в табл. 2.1.

*Таблиця 2.1*

**Оцінки якості роботи апеляційного суду Тернопільської області за основними вимірами**

<i>Виміри якості</i>	<i>Апеляційний суд Тернопільської області</i>	<i>Найвищі оцінки по судах Тернопільської області</i>
Доступність суду	4,2	4,4
Зручність та комфортність	4,6	4,7
Повнота та ясність інформації	4,5	4,7
Сприйняття роботи працівників апарату	4,5	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	4,3	4,5
Сприйняття роботи суддів	4,4	4,8

Таким чином, в апеляційному суді Тернопільської області найкраще

забезпечуються показники зручності та комфортності суду: в приміщенні суду достатньо зручних місць для очікування та оформлення документів (думка 90,6% відвідувачів); наявний вільний доступ до побутових приміщень (туалетів) (на погляд 97,4%), приміщення суду завжди чисте і прибране (думка 97,5% опитаних), а також забезпечується достатнє освітлення приміщень суду (на переконання 92,7% відвідувачів).

Відносно гірше в суді забезпечується реалізація вимог доступності суду, що пов'язано з: неналежними умовами для безперешкодного потрапляння до приміщення суду людей з обмеженими можливостями (середній бал – 3,8), недостатньою кількістю паркувальних місць для автомобілів біля будівлі суду (середній бал – 3,2) і низькою можливістю відвідувачів суду дозволити собі витрати на послуги адвоката чи юрист-консультанта (середній бал – 3,0).

На рис. 2.1. проілюстровано, в яких напрямках має апеляційний суд Тернопільської області удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.



**Рис. 2.1. Якість роботи Апеляційного суду Тернопільської області**

### **за основними вимірами**

*(середнє значення за 5-бальною шкалою)*

Серед зауважень, що стосуються різних аспектів доступності, відвідувачі апеляційного суду Тернопільської області зазначили, зокрема, такі: *«у суді дуже заплутане розташування кабінетів», «недостатньо паркувальних місць біля будівлі суду», «потрібно змінити організацію судових засідань (не призначати декілька справ на одну і ту ж годину)».*

Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи апеляційного суду Тернопільської області, які додатково вписали окремі відвідувачі на вільних лінійованих полях анкети, трапляються такі: *«працівникам апарату суду потрібно проявляти більше стриманості та толерантності», «необхідно збільшити кількість інформації на стендах та на сторінці суду в мережі Інтернет», «слід вчасно розпочинати слухання справ і скоротити терміни судового розгляду», «об'єктивніше досліджувати докази і більше вивчати справи з першої інстанції».*

Критичний аналіз результатів опитування та їх обговорення з суддями та працівниками апарату суду дав змогу розробити такі рекомендації, які можуть бути реалізовані найближчим часом:

- Розмістити біля кнопки виклику для допомоги людям з обмеженим зором інформаційні таблиці зі шрифтом Брайля та інші спеціальні вказівники, де зазначатимуться оптимальні шляхи безперешкодного доступу в суд для цієї категорії відвідувачів. Проводити судові засідання, в яких приймають участь люди з обмеженими можливостями лише на першому поверсі приміщення суду.
- Звернутися до Тернопільської міської ради щодо питання виділення додаткової ділянки для паркування автомобілів відвідувачів суду або вивчити можливість нанесення нових більш оптимальних типів розмітки для паркування автомобілів.
- Рекомендувати місцевим адвокатам ознайомитися з принципами надання безкоштовної правової допомоги «pro bono» та частково консультувати бідні та соціально уразливі верстви населення на безоплатній

основі. Розмістити у приміщенні суду інформацію про функціонування у Тернополі «Юридичної клініки» та інших безкоштовних консультаційних центрів.

- Розмістити на інформаційному стенді відомості про передбачені законодавством пільги щодо сплати судового збору і порядок їх надання.
- З метою полегшення орієнтування відвідувачів в апеляційному суді переглянути розташування раніше встановлених табличок з відповідними схемами, а за необхідності запланувати виготовлення нових вказівників.

### **2.1.2. Тернопільський окружний адміністративний суд**

Загальна площа будівлі Тернопільського окружного адміністративного суду 891,5 кв. м., вона містить 4 зали судових засідань. Станом на 01 жовтня 2015 року штатним розписом передбачено 16 суддів (15 фактично працюючих) та 59 працівників апарату суду (55 фактично працюючих). Кількість справ, що перебувала в період опитування на розгляді, - 4472 справи.

Більшість опитаних - чоловіки (52,9%). Найбільш представлені респонденти з вищою освітою (85,8%), з яких 67,0% мають вищу юридичну освіту.

Із 240 опитаних відвідувачів суду 176 осіб (73,3%) проживає безпосередньо у місті Тернополі, а 64 особи (26,7%) є приїжджими з інших населених пунктів.

За віковим критерієм відвідувачі суду розподілені наступним чином: 45,8% - молоді люди 26-39 років; 32,5% - особи 40-59 років; 13,8% - молодь віком 18-25 років; 7,9% - пенсіонери (60 років і старші). При цьому за рівнем заможності 76,4% опитаних вважають себе середнього статку, 20,4% - бідними або нижче середнього статку і лише 3,1% - заможними.

Серед опитаних у суді людей 57,5% представляють особисто себе, а решта є представниками іншої особи. Більшість опитаних (51,3%) були учасником судового процесу 6 і більше разів, у досвіді 24,6% відвідувачів було 2-5 судових процесів, і лише для 24,2% - це перший судовий процес. У 61,2% респондентів справа знаходиться на стадії розгляду, у 30% відвідувачів

чів розгляд справи ще не розпочато, а для 8,8% осіб розгляд справи завершено.

Менше чверті опитаних (20,1%) вважають себе зовсім або майже не обізнаними з роботою суду, ще 36,0% - загалом обізнані, а 43,9% цілком обізнані з роботою судів і суддів.

Переважна більшість респондентів (87,4%) в цілому оцінили якість роботи Тернопільського окружного адміністративного суду на «добре» або «відмінно», 9,0% вважають роботу суду посередньою, і лише 3,7% визнають роботу суду «поганою» або «дуже поганою». Частина респондентів (7,5% від загальної кількості) відмовилися давати відповідь на це запитання.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду – 4,24 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами якості наведено в табл.2.2.

*Таблиця 2.2.*

**Оцінки якості роботи Тернопільського окружного адміністративного суду за основними вимірами**

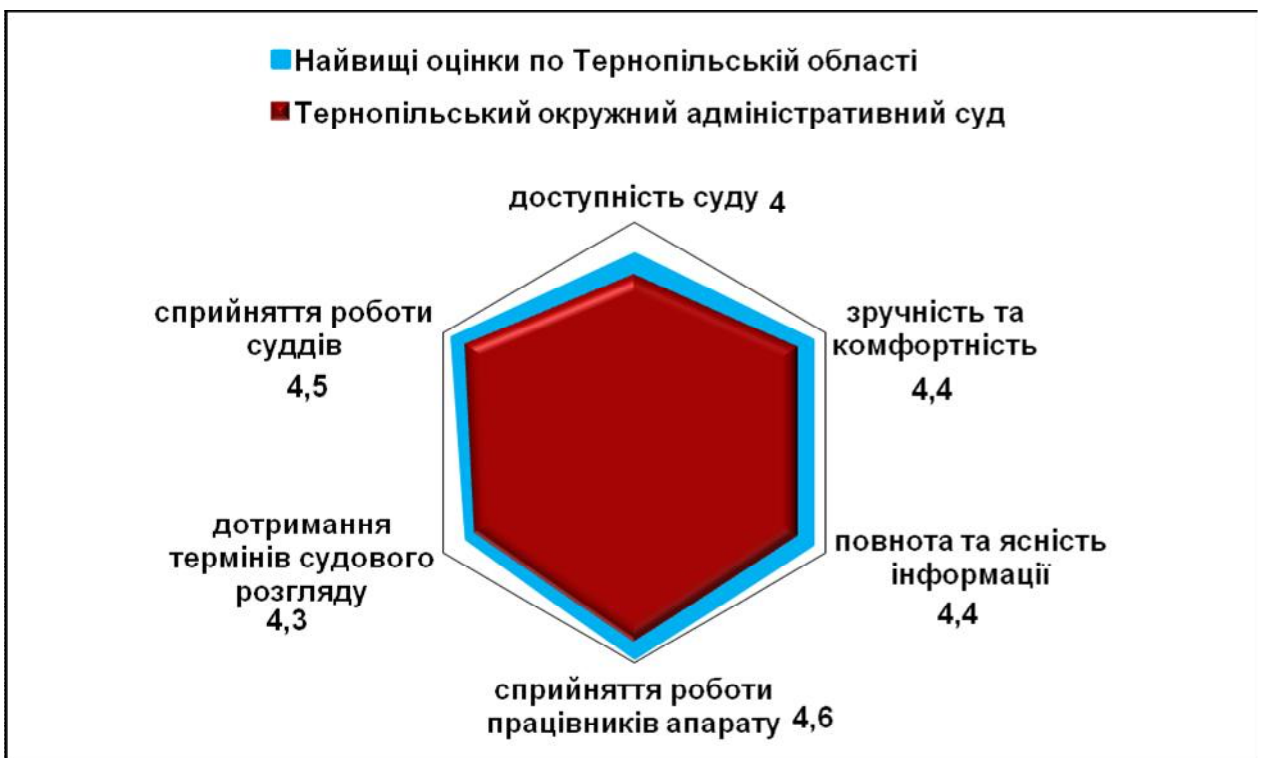
<i>Виміри якості</i>	<i>Тернопільський окружний адміністративний суд</i>	<i>Найвищі оцінки по судах Тернопільської області</i>
Доступність суду	4,0	4,4
Зручність та комфортність	4,4	4,7
Повнота та ясність інформації	4,4	4,7
Сприйняття роботи працівників апарату	4,6	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	4,3	4,5
Сприйняття роботи суддів	4,5	4,8

Таким чином, в Тернопільському окружному адміністративному суді найкраще забезпечуються показники сприйняття роботи працівників апарату суду: при спілкуванні вони виявляють доброзичливість повагу і бажання допомогти (думка 96,2% опитаних); для працівників апарату притаманним є високий професіоналізм і знання своєї справи (зазначає 94,4% осіб); вони виявляють однакове ставлення до всіх незалежно від соціального статусу (на погляд 93,1%); представники апарату суду працюють старанно та не припускаються помилок, які б спричиняли перероблення документів та

порушення строків (на переконання 92,8% відвідувачів).

Відносно гірше в суді забезпечується реалізація вимог доступності суду, що пов'язано з нестачею паркувальних місць для автомобілів (середній бал 2,9), неналежним облаштуванням суду для користування його послугами людьми з обмеженими можливостями (середній бал – 2,5), низькою можливістю відвідувачів суду дозволити собі витрати на послуги адвоката чи юрист-консультанта (середній бал – 3,5). Водночас наявні нарікання відвідувачів щодо дотримання термінів судового розгляду, а саме порушення графіку початку судових засідань (середній бал – 3,98).

На рис. 2.2. проілюстровано, в яких напрямках має Тернопільський окружний адміністративний суд удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.



**Рис. 2.2. Якість роботи Тернопільського окружного адміністративного суду за основними вимірами**  
(середнє значення за 5-бальною шкалою)

Серед зауважень щодо доступності суду відвідувачі Тернопільського окружного адміністративного суду зазначили, зокрема, такі: «зменшити

*ставки, або відмінити її для окремих держустанов», «покращити умови для людей з обмеженими можливостями».*

Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Тернопільського окружного адміністративного суду, які додатково вписали на вільних лінійованих полях анкети, окремі відвідувачі трапляються такі: «вчасно (відповідно до встановленого графіку) розпочинати судові засідання»; «узгоджувати призначення справ на конкретну годину»; «вивішувати на дверях залу судових засідань перелік справ, що розглядатимуться»; «збільшити кількість зразків документів для їх правильного заповнення»; «забезпечити доступ до мережі WI-FI»; «провести ремонт приміщення суду та збільшити кількість судових зал»; «покращити місця для очікування».

Критичний аналіз результатів опитування та їх обговорення з суддями та працівниками апарату суду дозволив розробити такі рекомендації, які можуть бути реалізовані найближчим часом:

- Провести цільове опитування серед людей з обмеженими можливостями, а також залучити громадські організації та профільні організації осіб із обмеженими можливостями для обговорення шляхів удосконалення доступності будівлі суду для цієї категорії відвідувачів.
- Переглянути використання прилеглої до приміщення суду території з метою збільшення кількості місць для паркування автомобілів відвідувачів.
- Розглянути можливість залучення волонтерів (наприклад, студентів-юристів чи представників громадських організацій) до інформаційної, консультативної роботи з незахищеними верствами населення (людьми похилого віку, малозабезпеченими).
- Розмістити на стендах та Інтернет-сторінці відомості про можливість отримання безкоштовної правової допомоги, а також інформацію про передбачені законодавством пільги щодо сплати судового збору й порядок їх надання.
- Контролювати вчасність (відповідність до графіку) розпочинання судових засідань. По можливості узгоджувати зі сторонами день і час

судового засідання (особливо приїжджими з інших населених пунктів), а в разі відкладення розгляду справ з причин перебування на лікарняному чи відрядженні заздалегідь попереджати сторони та пояснювати причини перенесення в телефонному режимі.

- Розробити рекомендації щодо планування графіку розгляду (зокрема, в частині прогнозування можливої тривалості слухань). При формуванні графіків розгляду справ закладати запас часу з метою попередження затримок початку судового засідання.

- Провести відповідну інформаційно-просвітницьку кампанію серед відвідувачів суду щодо існування об'єктивних обставин, які спричиняють затримки/перенесення слухань справ або недотримання графіку судових засідань.

### **2.1.3. Господарський суд Тернопільської області**

Загальна площа будівлі господарського суду Тернопільської області 1250,21 кв. м., вона містить 4 зали судових засідань. Станом на 01 жовтня 2015 року штатним розписом передбачено 18 суддів (16 фактично працюючих) та 78 працівників апарату суду (74 фактично працюючих). Кількість справ, що перебувала в період опитування на розгляді, - 526 справ.

Більшість опитаних - чоловіки (53,6%). Найбільш представлені респонденти з вищою освітою (91,2%), з яких 80,7% мають вищу юридичну освіту.

Із 239 опитаних відвідувачів суду 147 осіб (61,5%) проживає безпосередньо у місті Тернополі, а 92 особи (38,5%) є приїжджими з інших населених пунктів.

За віковим критерієм відвідувачі суду розподілені наступним чином: 56,5% - люди 26-39 років; 35,1% - особи 40-59 років; 2,1% - пенсіонери (60 років і старші); 6,3% - молодь віком 18-25 років. При цьому за рівнем



заможності 81,2% опитаних вважають себе середнього статку, 18,4% - бідними або нижче середнього статку і лише 0,4% - заможними.

Майже дві третини респондентів представляють в суді іншу особу, ще 38,5% - обстоюють власні інтереси. Більшість опитаних (69,9%) були учасником судового процесу 6 і більше разів, у досвіді 26,4% відвідувачів було 2-5 судових процесів, і лише для 3,8% - це перший судовий процес. У 86,6% респондентів справа знаходиться на стадії розгляду, у 11,3% відвідувачів розгляд справи ще не розпочато, а для 2,1% осіб розгляд справи завершено.

Лише 9,2% опитаних вважають себе майже не обізнаними з роботою суду, ще 60,7% - загально обізнані, а 30,1% цілком обізнані з роботою судів і суддів.

Переважає більшість респондентів (87,8%) в цілому оцінили якість роботи господарського суду Тернопільської області на «добре» або «відмінно», 8,4% вважають роботу суду посередньою, і лише 3,7% визнають роботу суду «поганою» або «дуже поганою». Частина респондентів (10,5% від загальної кількості) скористалися правом не відповідати на це запитання, що здебільшого зумовлено їх побоюванням щодо ймовірного впливу результатів інтерв'ю на проходження судової справи, а також тим, що у 11,3% відвідувачів розгляд справи ще не розпочато.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,14 бала.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості наведено в табл. 2.3.

*Таблиця 2.3*

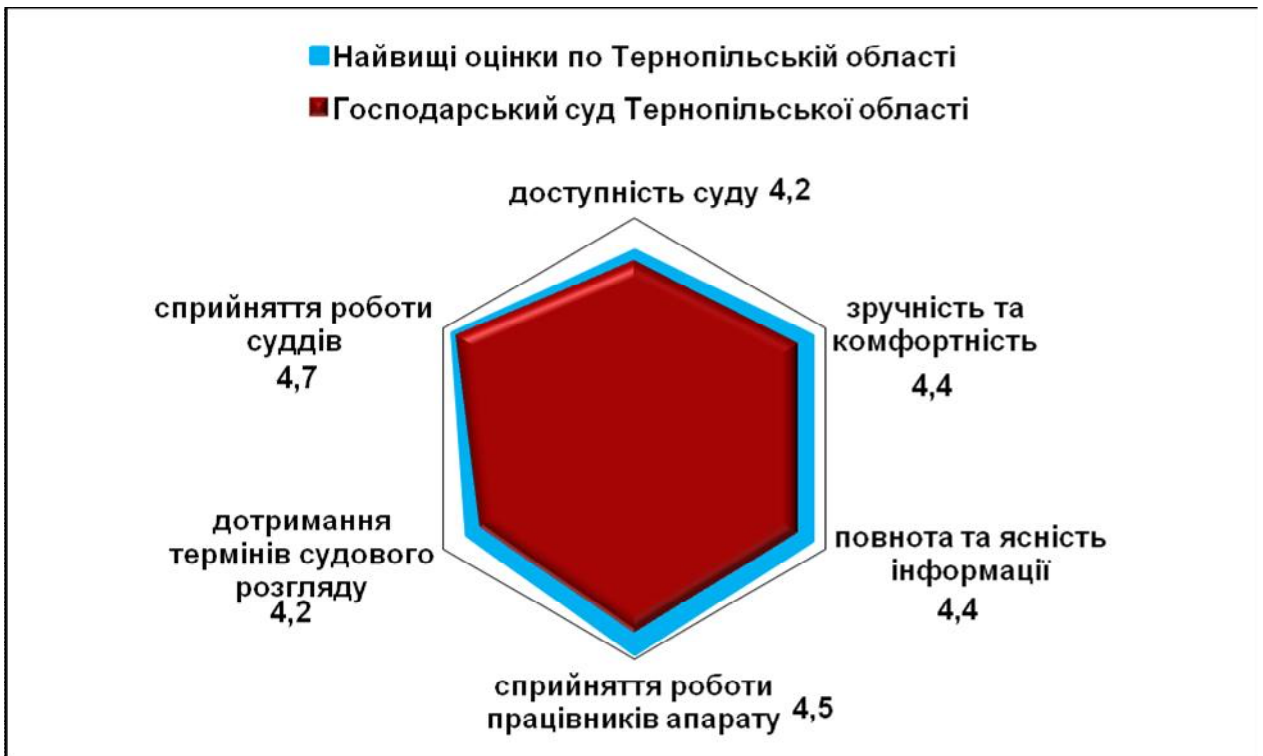
**Оцінки якості роботи господарського суду Тернопільської області за основними вимірами**

<i>Виміри якості</i>	<i>Господарський суд Тернопільської області</i>	<i>Найвищі оцінки по судах Тернопільської області</i>
Доступність суду	4,2	4,4
Зручність та комфортність	4,4	4,7
Повнота та ясність інформації	4,4	4,7

Сприйняття роботи працівників апарату	4,5	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	4,2	4,5
Сприйняття роботи суддів	4,7	4,8

Таким чином, в господарському суді Тернопільської області найкраще забезпечуються показники сприйняття роботи суддів: характерним є неупередженість та незалежність суддів (думка 90,9% відвідувачів); наявні належна підготовка до справи та знання справи (думка 93,8% опитаних); суддівський корпус проявляє коректність, доброзичливість і ввічливість до громадян (на погляд 96,2%); сторонам завжди надається можливість обґрунтовувати свою позицію (зазначає 95,7% осіб), а також судді чітко дотримуються процедури розгляду (на переконання 96,2% відвідувачів).

Відносно гірше в суді забезпечується реалізація вимог доступності суду, що пов'язано з нестачею паркувальних місць для автомобілів (середній бал 2,9), неналежним облаштуванням суду для користування його послугами людьми з обмеженими можливостями (середній бал – 3,3), низькою можливістю відвідувачів суду дозволити собі витрати на послуги адвоката чи юрист-консультанта (середній бал – 3,5). Водночас наявні нарікання відвідувачів щодо дотримання термінів судового розгляду, а саме порушення графіку початку судових засідань (середній бал – 3,9).



**Рис. 2.3. Якість роботи господарського суду Тернопільської області за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою)**

На рис. 2.3. проілюстровано, в яких напрямках має господарський суд Тернопільської області удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.

Серед зауважень щодо доступності суду та дотримання термінів судового розгляду відвідувачі господарського суду Тернопільської області зазначили зокрема такі: *«забезпечити доступність автомобільної парковки біля будівлі суду», «підвищити доступність суду для людей з обмеженими можливостями зору», «розпочинати судові засідання відповідно до графіку».*

Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи господарського суду Тернопільської області, які додатково вписали на вільних лінійованих полях анкети окремі відвідувачі, трапляються такі: *«покращити освітлення приміщення», «збільшити кількість місць для очікування», «розмістити більшу кількість інформації для відвідувачів і зразків документів», «забезпечити доступ до WI-FI та можливість зарядити мобільний телефон», «поставити кавовий апарат і підвищити комфортність*

перебування у суді».

Критичний аналіз результатів опитування та їх обговорення з суддями та працівниками апарату суду дозволив розробити такі рекомендації, які можуть бути реалізовані найближчим часом:

- З метою подолання соціальних нерівностей у доступності судів залучати НГО до створення при судах безкоштовних консультаційних центрів, де найбільш вразливі прошарки населення могли б отримати якісну адвокатську консультацію.

- Рекомендувати місцевим адвокатам ознайомитися з принципами надання безкоштовної правової допомоги «pro bono» та консультувати частину соціально вразливих верств населення на безоплатній основі.

- Покращити умови доступу до суду для осіб з обмеженими можливостями. Зокрема, розмістити інформаційні таблиці зі шрифтом Брайля та інші спеціальні вказівники для людей з обмеженими можливостями зору щодо оптимальних шляхів їхнього безперешкодного доступу в суд.

- Розглянути варіанти покращення умов для паркування автотранспорту відвідувачів суду.

- Обстежити приміщення на предмет освітлення та забезпечити покращення освітлення зон роботи з інформаційними стендами та документами.

- Встановити апарати з питною водою та кавою, а за можливості забезпечити доступ відвідувачів до WI-FI.

- При формуванні графіків розгляду справ по можливості закладати запас часу з метою попередження затримок початку судового засідання.

#### **2.1.4. Тернопільський міськрайонний суд Тернопільської області**

Загальна площа будівлі Тернопільського міськрайонного суду Тернопільської області 2382,6 кв. м., вона містить 11 залів судових засідань. Станом на 01 жовтня 2015 року штатним розписом передбачено 26 суддів (25 фактично працюючих) та 99 працівників апарату суду (90 фактично працюючих). Кількість справ, що перебувала в період опитування на розгляді, - 8832 справ.

Більшість опитаних – чоловіки (66,5%). Найбільш представлені респонденти з повною вищою освітою (57,3%), з яких 59,1% мають вищу юридичну освіту. Базову вищу освіту здобули 24,2% відвідувачі суду, а 18,5% респондентів мають лише середню та неповну середню освіту.

Із 260 опитаних відвідувачів суду 76,5% (199 осіб) проживає безпосередньо у місті Тернополі, а решта 23,5% (61 особа) респондентів є приїжджими з інших населених пунктів.

За віковим критерієм відвідувачі суду розподілені наступним чином: 40,4% - люди 26-39 років; 29,2% - особи 40-59 років; 18,1% - молодь віком 18-25 років; 12,3% - пенсіонери (60 років і старші). При цьому за рівнем заможності 72,5% опитаних вважають себе середнього статку, 24,6% - нижче середнього статку, 2,1% - бідними, а 0,8% - заможними.

Абсолютна більшість респондентів (65,4%) представляють в суді особисто себе, а решта - інтереси інших осіб. У досвіді більшої частини опитаних (45,0%) було 6 і більше судових процесів, ще 30,4% брали участь у судових процесах 2-5 разів, а для найменшої частини відвідувачів (24,6%) – це перший судовий процес. Переважна кількість відвідувачів (53,5%) - учасники цивільного процесу, ще 31,5% - учасники кримінального процесу, 13,1% - адміністративного процесу, решта становлять справи адміністративних правопорушень (1,5%) та господарського процесу (0,4%).

У понад половини респондентів (68,1%) справа знаходиться в процесі розгляду, у 28,1% опитаних розгляд справи ще не розпочато, і для 3,5% розгляд справи завершено (винесено рішення). Крім того, значна частина опитаних (40,1%) вважають себе зовсім або майже не обізнаними з роботою

суду, ще 33,6% - загалом обізнані, і всього 26,3% цілком обізнані з роботою судів і суддів.

Констатуємо, що понад половину респондентів (55,5%) в цілому оцінили якість роботи Тернопільського міськрайонного суду Тернопільської області на «добре» або «відмінно», 30,3% вважають роботу суду посередньою, і лише 14,3% визнають роботу суду «поганою» або «дуже поганою». Частина респондентів (11,2% від загальної кількості) відмовилися давати відповідь на це запитання, що здебільшого зумовлено їх побоюванням щодо ймовірного впливу результатів інтерв'ю на проходження судової справи, а також тим, що у 28,1% опитаних відвідувачів розгляд справи ще не розпочато.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 3,5 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості наведено в табл. 2.4.

*Таблиця 2.4*

**Оцінки якості роботи Тернопільського міськрайонного суду  
Тернопільської області за основними вимірами**

<i>Виміри якості</i>	<i>Тернопільський міськрайонний суд Тернопільської області</i>	<i>Найвищі оцінки по судах Тернопільської області</i>
Доступність суду	3,5	4,4
Зручність та комфортність	4,2	4,7
Повнота та ясність інформації	4,1	4,7
Сприйняття роботи працівників апарату	3,8	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	3,6	4,5
Сприйняття роботи суддів	4,2	4,8

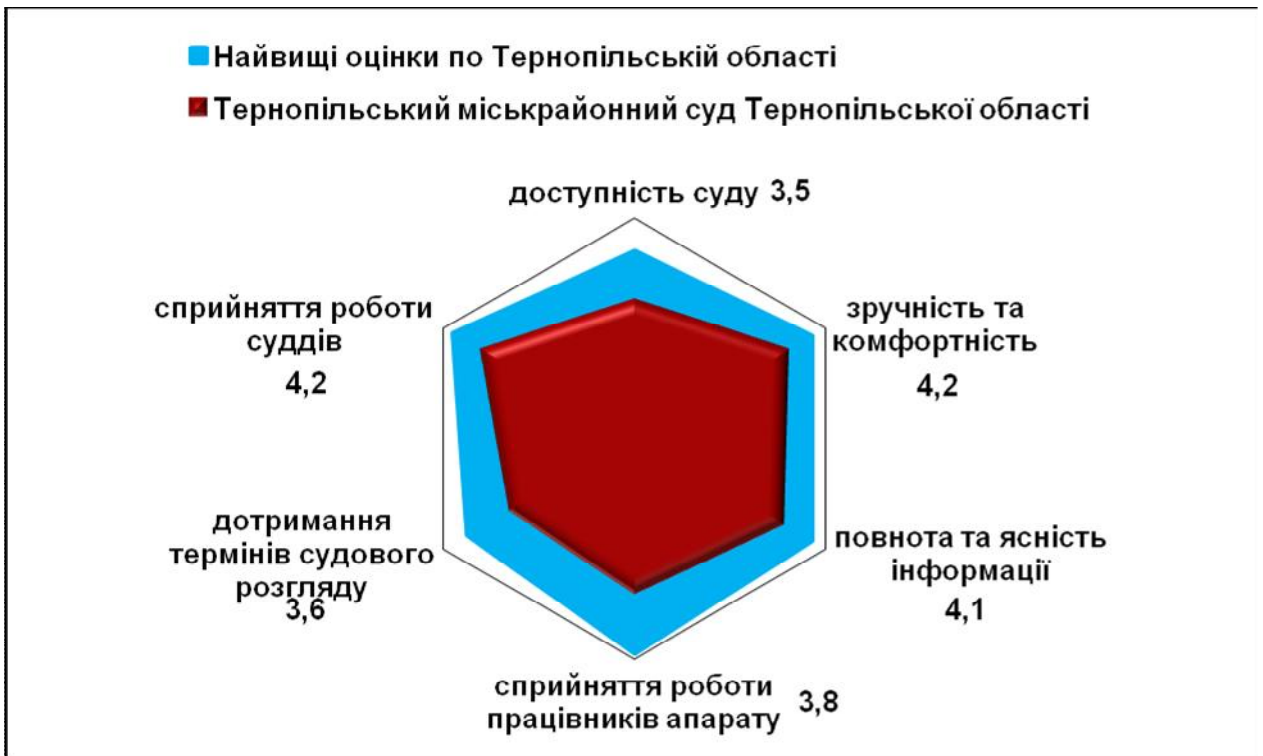
Таким чином, в Тернопільському міськрайонному суді Тернопільської області найкраще забезпечуються показники сприйняття роботи суддів: характерним є неупередженість та незалежність суддів (думка 70,7% відвідувачів); наявні належна підготовка до справи та знання справи (думка 84,5% опитаних); суддівський корпус проявляє коректність, доброзичливість

і ввічливість до громадян (на погляд 86,4%); сторонам завжди надається можливість обґрунтувати свою позицію (зазначає 86,2% осіб), а також судді чітко дотримуються процедури розгляду (на переконання 86,2% відвідувачів).

Відносно гірше в суді забезпечується реалізація вимог доступності суду, що пов'язано з нестачею паркувальних місць для автомобілів (середній бал – 3,0), неналежним облаштуванням суду для користування його послугами людьми з обмеженими можливостями (середній бал – 2,3), низькою можливістю відвідувачів суду дозволити собі витрати на послуги адвоката чи юрист-консультанта (середній бал – 3,2) та незручністю для відвідувачів діставатися до будівлі суду громадським транспортом (середній бал – 3,2). Крім того, респонденти зазначають, що їм не завжди вдавалось додзвонитися до суду та отримати потрібну інформацію телефоном (середній бал – 3,6).

Водночас відвідувачі вважають, що працівники суду не завжди працюють старанно та деколи припускаються помилок, які спричинюють перероблення документів і порушення строків (середній бал – 3,5). Як наслідок трапляється невчасне (не відповідно до графіку) розпочинання засідань (середня оцінка – 3,0) та необґрунтовані, на погляд респондентів, затримки/перенесення слухань (середня оцінка – 3,5).

На рис. 2.4 проілюстровано, в яких напрямках має Тернопільський міськрайонний суду Тернопільської області удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.



**Рис. 2.4. Якість роботи Тернопільського міськрайонного суду Тернопільської області за основними вимірами (середнє значення за 5-бальною шкалою)**

Серед зауважень щодо доступності суду відвідувачі Тернопільського міськрайонного суду Тернопільської області зазначили, зокрема, такі: «потрібно приймати заяви до кінця робочого дня», «поставити пандуси для інвалідів», «покращити умови доїзду до суду», «збільшити місця для парковки автомобілів», «підвищити доступність зв'язку із судом в телефонному режимі».

Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Тернопільського міськрайонного суду Тернопільської області, які додатково вписали на вільних лінійованих полях анкети окремі відвідувачі, трапляються такі: «вдосконалити конференц зв'язок та зміну голосу осіб, які потребують захисту в кримінальних провадженнях», «покращити роботу архіву», «підвищити оперативність висвітлення процесуальних документів в єдиному реєстрі», «робити анонімні опитування щодо хабарництва», «вчасно розпочинати і повідомляти про судові засідання», «дотримуватись термінів



розгляду справи», «домагатись пунктуальності і дисциплінованості працівників суду, а також їх ввічливого і рівноцінного ставлення до всіх учасників процесу», «підвищити компетентність і відповідальність суддів», «впровадити повноцінний суд присяжних».

Критичний аналіз результатів опитування та їх обговорення з суддями та працівниками апарату суду дозволив розробити такі рекомендації, які можуть бути реалізовані найближчим часом:

- Рекомендувати суду звернутися до ТУ ДСА України у Тернопільській області щодо покращення умов користування послугами суду особам з обмеженими можливостями. Зокрема, слід при вході в приміщення обладнати пандус, а судові засідання, в яких приймають особи, які пересуваються на інвалідних візках, проводити лише на першому поверсі.

- Звернутись до органів місцевого самоврядування та органів внутрішніх справ з клопотанням про встановлення дорожнього знаку - вказівника з назвою суду та його адресою. Виготовити та встановити інформаційні покажчики щодо розташування будівлі суду поруч із зупинками прилеглих транспортних маршрутів та на підходах до суду. Розмістити на електронній сторінці в мережі Інтернет схему доїзду до приміщення Тернопільського міськрайонного суду.

- Рекомендувати суду звернутися до виконавчих органів Тернопільської міської ради стосовно питання виділення додаткової ділянки для паркування автомобілів відвідувачів суду, або ініціювати нанесення нових більш оптимальних типів розмітки для створення додаткових паркувальних місць.

- Проаналізувати технічну можливість безперебійного прийому телефонних дзвінків впродовж робочого дня (наприклад, виділити окрему «гарячу» телефонну лінію чи обладнання спеціального call-центру), провести додаткове навчання для працівників апарату на предмет інформування клієнтів суду щодо загальних питань та стану їхньої справи в телефонному режимі.

- Заздалегідь повідомляти осіб про перенесення судового засідання у справі, якщо, наприклад, останнє не відбудеться з причин, що залежать від судді. При формуванні графіків розгляду справ за можливістю закладати запас часу з метою запобігання затримок початку судового засідання.

- Започаткувати роботу безкоштовних консультаційних центрів, де найбільш вразливі верстви населення змогли б отримати якісну адвокатську консультацію. Задля цього можна залучити громадські організації та волонтерську працю студентів юридичного факультету Тернопільського національного економічного університету (в рамках проходження навчальної практики або функціонування «Юридичної клініки»).

## **2.2. Оцінка рівня задоволеності громадян якістю функціонування районних судів Тернопільської області**

### **2.2.1. Бережанський районний суд Тернопільської області**

Загальна площа будівлі Бережанського районного суду Тернопільської області 841 кв. м., вона містить три зали судових засідань. Станом на 01 жовтня 2015 року штатним розписом передбачено 5 суддів (4 фактично працюючих) та 22 працівників апарату суду (22 фактично працюючих). Кількість справ, що перебувала в період опитування на розгляді, - 355 справ.

Більшість опитаних – жінки (58,7%). Найбільш представлені респонденти з середньою та неповною середньою освітою (47,8%), менше – з базовою вищою (30,4%), а найменше – з повною вищою освітою (21,7%), з яких 30% мають вищу юридичну освіту.

Із 92 опитаних відвідувачів суду 54 особи (58,7%) проживає безпосередньо у місті Бережани, а 38 осіб (41,3%) є приїжджими з інших населених пунктів.

За віковим критерієм відвідувачі суду розподілені наступним чином:

39,1% - люди 40-59 років; 34,8% - особи 26-39 років; 14,1% - молодь віком 18-25 років; 12,0% - пенсіонери (60 років і старші). При цьому, за рівнем заможності 65,2% опитаних вважають себе середнього статку, 27,2% - нижче середнього статку, а 7,6% - бідними.

Абсолютна більшість респондентів (95,7%) представляють в суді особисто себе, ще 4,3% - інтереси інших осіб. Для більшості опитаних - це перший судовий процес (63,0%), 2-5 разів були учасниками – 20,7% респондентів, найменша частина відвідувачів (16,3%) брала участь у судовому процесі 6 разів і більше. Переважна кількість відвідувачів (70,7%) - учасники цивільного процесу, ще 12,0% - учасники адміністративного процесу, 8,7% - кримінального процесу, решта справ стосуються адміністративних правопорушень (5,4%).

У половини респондентів розгляд справ ще не розпочато, у 38% опитаних справа знаходиться в процесі розгляду, і для 12,0% розгляд справи завершено (винесено рішення). Крім того, половина опитаних (51%) вважають себе зовсім або майже не обізнаними з роботою суду, ще 34,8% - загалом обізнані, і лишень 14,1% цілком обізнані з роботою судів і суддів.

Констатуємо, щ більшість респондентів (80,9%) оцінили якість роботи Бережанського районного суду Тернопільської області на «добре» або «відмінно», 11,2% вважають роботу суду посередньою, і лише 7,8% визнають роботу суду «поганою» або «дуже поганою». Частина респондентів (3,3% від загальної кількості) відмовилися давати відповідь на це запитання.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,0 бали. Середні оцінки роботи суду за вимірами якості наведено в табл. 2.5.

*Таблиця 2.5*

**Оцінки якості роботи Бережанського районного суду Тернопільської області за основними вимірами**

<i>Виміри якості</i>	<i>Бережанський районний суд</i>	<i>Найвищі оцінки по судах Тернопільської області</i>
Доступність суду	3,7	4,4
Зручність та комфортність	4,0	4,7
Повнота та ясність інформації	4,0	4,7

Сприйняття роботи працівників апарату	4,3	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	4,2	4,5
Сприйняття роботи суддів	4,4	4,8

Таким чином, в Бережанському районному суді Тернопільської області найкраще забезпечуються показники сприйняття роботи суддів: характерним є неупередженість та незалежність суддів (думка 88,9% відвідувачів); наявні належна підготовка до справи та знання справи (думка 87,0% опитаних); суддівський корпус проявляє коректність, доброзичливість і ввічливість до громадян (на погляд 71,7%); сторонам завжди надається можливість обґрунтовувати свою позицію (зазначає 93,3% осіб), а також судді чітко дотримуються процедури розгляду (на переконання 91,3% відвідувачів).

Відносно гірше в суді забезпечується реалізація вимог доступності суду, що пов'язано з нестачею паркувальних місць для автомобілів (середній бал 1,8), неналежним облаштуванням суду для користування його послугами людьми з обмеженими можливостями (середній бал – 2,5), низькою можливістю відвідувачів суду дозволити собі витрати на послуги адвоката чи юрист-консультанта (середній бал – 3,3) та незручністю для відвідувачів діставатися до будівлі суду громадським транспортом (середній бал – 3,6).

Крім того, відносно низькими балами оцінено наступні параметри якості надання судових послуг: достатність у приміщенні суду зручних місць для очікування та оформлення документів (середній бал – 3,65), задоволеність інформацією щодо правил допуску в суд та перебування в ньому (середній бал – 3,7), задоволеність інформацією щодо порядку сплати судових зборів і мита (середній бал – 3,7), задоволеність інформацією щодо розташування кабінетів і залів судових засідань (середній бал – 3,8), обґрунтованість затримки/перенесення слухання справи (середній бал – 3,85).

Серед зауважень щодо дотримання вимог доступності суду відвідувачі Бережанського районного суду Тернопільської області зазначили, зокрема, такі: *«потрібно зменшити судові витрати»*, *«вирішити проблему зі сходами»* (в т.ч. доступність суду для людей з обмеженими можливостями).

Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Бережанського районного суду, які додатково вписали на вільних лінійованих полях анкети окремі відвідувачі, трапляються такі: «підвищити зручність перебування, покращити матеріально-технічну базу та стан приміщення суду», «пришвидшити час розгляду справ та узгоджувати час призначення судових слухань», «краще пояснювати відвідувачам інформацію», «однаково ставитись до людей з різним соц. статусом і дотримуватися справедливості».

Критичний аналіз результатів опитування та їх обговорення з суддями та працівниками апарату суду дозволив розробити такі рекомендації, які можуть бути реалізовані найближчим часом:

- Створити умови для користування послугами суду особам з обмеженими можливостями (при вході в приміщення обладнати пандус; судові засідання, в яких приймають особи, які пересуваються на інвалідних візках, проводити лише на першому поверсі).

- Звернутись до органів місцевого самоврядування та органів внутрішніх справ з клопотанням про встановлення дорожнього знаку - вказівника з назвою суду та його адресою. Виготовити та встановити інформаційні покажчики щодо розташування будівлі суду поруч із зупинками прилеглих транспортних маршрутів та на підходах до суду. Розмістити на електронній сторінці в мережі Інтернет схему доїзду до приміщення Бережанського районного суду Тернопільської області.

- Розглянути варіанти покращення умов для паркування автотранспорту відвідувачів суду.

- Зробити ремонт приміщення та передбачити достатню кількість зручних місць для очікування і столів для оформлення документів.

- На кожному поверсі суду повісити таблички-вказівники і схеми розташування кабінетів, залів судових засідань, побутових приміщень (туалетів).

- Здійснювати моніторинг потреб відвідувачів суду в інформації, оперативно доповнювати стенди або видавати копії наявних зразків документів на вимогу. Поряд з інформацією щодо порядку сплати судових

зборів та мита, розмістити роз'яснення щодо цілей платежів та різницю між ними і оплатою адвокатських послуг.

- З метою подолання соціальної нерівності у доступності судів залучати НГО до створення при судах безкоштовних консультаційних центрів, де найбільш вразливі прошарки населення могли б отримати якісну адвокатську консультацію.

### **2.2.2. Борщівський районний суд Тернопільської області**

Загальна площа будівлі Борщівського районного суду Тернопільської обл. 561,5 кв. м., вона містить 2 зали судових засідань. Станом на 01 жовтня 2015 року штатним розписом передбачено 4 судді (4 фактично працюючих) та 20 працівників апарату суду (18 фактично працюючих). Кількість справ, що перебувала в період опитування на розгляді, - 372 справи.

Більшість опитаних – жінки (60,9%). Найбільш представлені респонденти з середньою та неповною середньою освітою (50,0%), найменше – з базовою вищою освітою (19,6%), а осіб з повною вищою освітою виявилось 30,4% (28,6% із них мають вищу юридичну освіту).

Із 92 опитаних відвідувачів суду 15 осіб (16,3%) проживають безпосередньо у місті Борщові, а 77 осіб (83,7%) є приїжджими з інших населених пунктів.

За віковим критерієм відвідувачі суду розподілені наступним чином: 40,2% - люди 26-39 років; 32,6% - особи 40-59 років; 17,4% - пенсіонери (60 років і старші); 9,8% - молодь віком 18-25 років. При цьому за рівнем заможності 88,9% опитаних вважають себе середнього статку, 7,8% - нижче середнього статку, а 3,3% - бідними.

Абсолютна більшість респондентів (90,2%) представляють в суді особисто себе, а решта – інтереси інших осіб. Більшість опитаних (59,8%) мали досвід участі в 2-5 судових процесах, для 27,2% респондентів – це

перший судовий процес, а найменша частина відвідувачів (13,0%) брала участь у судовому процесі 6 разів і більше. Переважна кількість відвідувачів (73,9%) – учасники цивільного процесу, ще 15,2% – учасники кримінального процесу, 5,4% – господарського процесу, решта справ стосуються адмінправопорушень (4,3%) та адміністративного процесу (1,1%).

У половини респондентів (52,2%) розгляд справи знаходиться у процесі розгляду, у 29,3 % опитаних розгляд справи ще не розпочато, і для 18,5% розгляд справи завершено (винесено рішення). Крім того, більше половини опитаних (60,5%) вважають себе зовсім або майже не обізнаними з роботою суду, ще 25,3% - загалом обізнані, і лишень 14,3% цілком обізнані з роботою судів і суддів.

Констатуємо, що переважна більшість респондентів (79,5%) в цілому оцінили якість роботи Борщівського районного суду Тернопільської області на «добре» або «відмінно», 13,3% вважають роботу суду посередньою, і лише 7,2% визнають роботу суду «поганою» або «дуже поганою». Частина респондентів (9,8% від загальної кількості) відмовилися давати відповідь на це запитання.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,0 бали. Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості наведено в табл. 2.6.

Таким чином, в Борщівському районному суді Тернопільської області найкраще забезпечуються показники сприйняття роботи суддів: характерним є неупередженість та незалежність суддів (думка 88,2% відвідувачів); наявні належна підготовка до справи та знання справи (думка 93,6% опитаних); суддівський корпус проявляє коректність, доброзичливість і ввічливість до громадян (на погляд 87,3%); сторонам завжди надається можливість обґрунтовувати свою позицію (зазначає 92,0% осіб), а також судді чітко дотримуються процедури розгляду (на переконання 90,2% відвідувачів).

*Таблиця 2.6*

### **Оцінки якості роботи Борщівського районного суду Тернопільської**

**області за основними вимірами**

<i>Виміри якості</i>	<i>Борщівський районний суд</i>	<i>Найвищі оцінки по судах Тернопільської області</i>
Доступність суду	4,0	4,4
Зручність та комфортність	3,8	4,7
Повнота та ясність інформації	3,9	4,7
Сприйняття роботи працівників апарату	4,2	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	4,1	4,5
Сприйняття роботи суддів	4,3	4,8

Відносно гірше в суді забезпечується реалізація вимог зручності та комфортності, що пов'язано з недостатньою кількістю в приміщенні суду зручних місць для очікування та оформлення документів (середній бал 3,6), недостатньо належним прибиранням приміщення суду (середній бал – 3,8), обмеженим доступом до побутових приміщень (туалетів) (середній бал – 3,97) та неповністю оптимальним освітленням приміщення суду (середній бал – 3,98). Водночас відвідувачі констатують, що людям із обмеженими можливостями важко потрапити до приміщення суду і користуватися його послугами (середній бал 3,0), досить незручно паркувати автомобіль біля приміщення суду (середній бал 3,27), а також недостатньо інформації щодо розташування кабінетів і залів судових засідань (середній бал 3,5).

Серед зауважень щодо дотримання вимог зручності та комфортності відвідувачі Борщівського районного суду Тернопільської області зазначили, зокрема, такі: *«покращити умови перебування у суді», «потрібно більше комфортності», «ремонт приміщення», «покращити місця для очікування біля залів засідань».*

Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Борщівського районного суду, які додатково вписали на вільних лінійованих полях анкети окремі відвідувачі, трапляються такі: *«покращити доступність інформаційних стендів», «вчасно розпочинати судові засідання», «працівникам суду бути більш відповідальнішими та уважнішими до відвідувачів».*

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



можуть бути реалізовані найближчим часом:

- Відповідно до проведеного опитування та Висновку державної санітарно-епідеміологічної експертизи від 01.12.2015 року про невідповідність будівлі суду вимогам діючого санітарного законодавства України, дане приміщення не може бути використаним за призначенням у заявленій сфері застосування. Тому рекомендовано суду звернутися до ДСА України щодо забезпечення належним приміщенням для використання у сфері правосуддя.

- Проаналізувати можливість збільшення зручних місць для очікування, оформлення документів, ознайомлення з матеріалами, а також окремих столів для підготовки до слухання.

- Покращити умови доступу до суду для осіб з обмеженими можливостями. Зокрема, обладнати пандус і розмістити спеціальні вказівники для людей з обмеженими можливостями щодо оптимальних шляхів їхнього безперешкодного доступу в суд.

- Покращити освітлення зон роботи з інформаційними стендами та документами.

- Переглянути використання прилеглої до приміщення суду території з метою збільшення кількості місць для паркування автомобілів відвідувачів.

- На кожному поверсі суду повісити таблички-вказівники і схеми розташування кабінетів, залів судових засідань, побутових приміщень (туалетів).

- Підвищити інформаційність дощок оголошень і стендів. Підготувати бланки платіжних документів із заповненими реквізитами для перерахування найбільш поширених видів судових витрат.

### **2.2.3. Бучацький районний суд Тернопільської області**

Загальна площа будівлі Бучацького районного суду Тернопільської обл. 422,8 кв. м., вона містить 2 зали судових засідань. Станом на 01 жовтня 2015 року штатним розписом передбачено 4 судді (3 фактично працюючих) та 20,5 ставок працівників апарату суду (19,5 фактично задіяних). Кількість справ, що перебувала в період опитування на розгляді, - 552 справи.

Більшість опитаних – жінки (63,3%). Найбільша частина респондентів (36,7%) одержали повну вищу освіту (з них 45,5% мають вищу юридичну освіту), ще 33,3% здобули базову вищу освіту, а 30,0% респондентів зазначили, що одержали середню та неповну середню освіту.

Із 90 опитаних відвідувачів суду 27 осіб (30,0%) проживає безпосередньо у місті Бучачі, а 63 особи (70,0%) є приїжджими з інших населених пунктів.

За віковим критерієм відвідувачі суду розподілені наступним чином: 36,7% - люди 26-39 років; 31,1% - особи 40-59 років; 17,8% - молодь віком 18-25 років; 14,4% - пенсіонери (60 років і старші). При цьому за рівнем заможності 59,8% опитаних вважають себе середнього статку, 25,6% - нижче середнього статку, 13,4% - бідними, і лише 1,2% - заможними людьми.

Абсолютна більшість респондентів (77,8%) представляють в суді особисто себе, а решта - інтереси інших осіб. Для більшої частини опитаних (45,6%) - це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками – 25,6% респондентів, ще 28,9% відвідувачів брали участь у судовому процесі 6 разів і більше. Переважна кількість відвідувачів (73,3%) - учасники цивільного процесу, ще 16,7% - учасники кримінального процесу, 7,8% - адміністративного процесу, решта справ стосуються адміністративних правопорушень (1,1%) та господарського процесу (1,1%).

У більшій частині респондентів (70,0%) справа знаходиться в процесі розгляду, у 22,2% опитаних розгляд справи ще не розпочато, і для 7,8% розгляд справи завершено (винесено рішення). Крім того, майже половина опитаних (47,7%) вважають себе зовсім або майже не обізнаними з роботою суду, ще 28,9% - загалом обізнані, і лишень 23,3% цілком обізнані з роботою судів і суддів.

Констатуємо, що більша частина респондентів (53,8%) в цілому оцінили якість роботи Бучацького районного суду Тернопільської області на «добре» або «відмінно», 22,5% вважають роботу суду посередньою, а 23,8% визнають роботу суду «поганою» або «дуже поганою». Частина респондентів (11,1% від загальної кількості) скористалися правом не відповідати на це

запитання, що здебільшого зумовлено їх побоюванням щодо ймовірного впливу результатів інтерв'ю на проходження судової справи, а також тим, що у 22,2% відвідувачів розгляд справи ще не розпочато.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 3,3 бали. Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості наведено в табл.2.7.

**Таблиця 2.7**

**Оцінки якості роботи Буцацького районного суду Тернопільської області за основними вимірами**

<i>Виміри якості</i>	<i>Буцацький районний суд</i>	<i>Найвищі оцінки по судах Тернопільської області</i>
Доступність суду	3,7	4,4
Зручність та комфортність	3,7	4,7
Повнота та ясність інформації	3,8	4,7
Сприйняття роботи працівників апарату	4,0	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	3,4	4,5
Сприйняття роботи суддів	4,2	4,8

Таким чином, в Буцацькому районному суді Тернопільської області найкраще забезпечуються показники сприйняття роботи суддів: характерним є неупередженість та незалежність суддів (думка 76,1% відвідувачів); наявні належна підготовка до справи та знання справи (думка 86,8% опитаних); суддівський корпус проявляє коректність, доброзичливість і ввічливість до громадян (на погляд 82,6%); сторонам завжди надається можливість обґрунтовувати свою позицію (зазначає 83,6% осіб), а також судді чітко дотримуються процедури розгляду (на переконання 81,0% відвідувачів).

Відносно гірше в суді забезпечується реалізація вимог дотримання термінів судового розгляду, що пов'язано з невчасністю розпочинання судових засідань (середній бал 2,8), необґрунтованими затримками/перенесеннями слухань (середній бал 3,3), невраховуванням побажань відвідувачів при призначенні дня і часу засідання (середній бал 3,8), а також невчасністю отримання повісток і повідомлень про розгляд справи (середній бал 3,9).

Також відвідувачі невдоволені неналежним облаштуванням суду для комфортного користування його послугами людьми з обмеженими

можливостями (середній бал – 1,8), обмеженим доступом до побутових приміщень (туалетів) (середній бал – 2,8), а також низькою можливістю відвідувачів суду дозволити собі витрати на послуги адвоката чи юрист-консультанта (середній бал – 2,8).

Серед зауважень щодо дотримання термінів судового розгляду відвідувачі Бучацького районного суду Тернопільської області зазначили, зокрема, такі: *«вчасно надсилати повістки, дотримуватися термінів і часу розгляду судових справ», «скоротити час розгляду справ», «враховувати побажання відвідувачів».*

Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Бучацького районного суду Тернопільської області, які додатково вписали на вільних лінійованих полях анкети окремі відвідувачі, трапляються такі: *«покращити приміщення та матеріально-технічне забезпечення суду (передусім комп'ютери)», «збільшити кількість місць для очікування», «поставити в приміщенні суду термінал для оплати судового збору», «надавати відповідачам і позивачам більше необхідної інформації».*

Критичний аналіз результатів опитування та їх обговорення з суддями та працівниками апарату суду дозволив розробити такі рекомендації, які можуть бути реалізовані найближчим часом:

- Встановити пандуси або будь-які інші технічні пристосування, котрі спрощували б доступ громадян з обмеженими можливостями до приміщення.
- Забезпечити вільний доступ відвідувачів до побутових приміщень (туалетів) та збільшити кількість зручних місць для очікування і підготовки до слухання.
- Звернути увагу персоналу канцелярії суду щодо необхідності своєчасного скерування повісток та повідомлень, як цього вимагає чинне процесуальне законодавство.
- При формуванні графіків розгляду справ за можливістю закладати запас часу з метою попередження затримок початку судового засідання, а у

випадку перенесення судового засідання заздалегідь попереджувати сторони в телефонному режимі.

- Узгоджувати призначення дня і часу судового засідання з особами, які проживають за межами міста (із врахуванням графіку руху транспорту).

- Суддям більш чітко обґрунтовувати ухвали про перенесення розгляду справ, а працівникам апарату провести відповідну інформаційно-просвітницьку кампанію серед відвідувачів суду щодо роз'яснення впливу процесуальних норм на недотримання графіку судових засідань.

- З метою подолання соціальних нерівностей у доступності судів залучати НГО до створення при судах безкоштовних консультаційних центрів, де найбільш вразливі прошарки населення могли б отримати якісну адвокатську консультацію.

#### **2.2.4. Гусятинський районний суд Тернопільської області**

Загальна площа будівлі Гусятинського районного суду Тернопільської області 279 кв. м., вона містить 1 залу судових засідань. Станом на 01 жовтня 2015 року штатним розписом передбачено 5 суддів (5 фактично працюючих) та 22 працівників апарату суду (19 фактично працюючих). Кількість справ, що перебувала в період опитування на розгляді, - 657 справ.

Більшість опитаних – чоловіки (58,2%). Найбільш представлені респонденти з середньою та неповною середньою освітою (35,2%), менше – з базовою вищою (34,1%), а найменше – з повною вищою освітою (30,8%), з яких 60,7% мають вищу юридичну освіту.

Із 91 опитаного відвідувача суду 14 осіб (15,4%) проживають безпосередньо у місті Гусятині, а 77 осіб (84,6%) є приїжджими з інших населених пунктів.

За віковим критерієм відвідувачі суду розподілені наступним чином: 45,1% - люди 40-59 років; 33,0% - особи 26-39 років; 13,2% - пенсіонери (60 років і старші); 8,8% - молодь віком 18-25 років. При цьому за рівнем заможності 63,3% опитаних вважають себе середнього статку, 23,3% - нижче середнього статку, а 13,3% - бідними.

Абсолютна більшість респондентів (80,2%) представляють в суді особисто себе, ще 19,8% - інтереси інших осіб. Для половини опитаних - це перший судовий процес (49,5%), 2-5 разів були учасниками – 36,3% респондентів, найменша частина відвідувачів (14,3%) - брала участь у судовому процесі 6 разів і більше. Переважна кількість відвідувачів (76,9%) - учасники цивільного процесу, ще 18,7% - учасники кримінального процесу, 2,2% становлять справи з адміністративних правопорушень, решта - справи з адміністративного (1,1%) та господарського (1,1%) процесів.

У майже половини респондентів (48,4%) справа знаходиться в процесі розгляду, у 40,7% опитаних розгляд справи ще не розпочато, і для 11,0% розгляд справи завершено (винесено рішення). Крім того, половина опитаних (48,9%) вважають себе зовсім або майже не обізнаними з роботою суду, ще 27,8% - загалом обізнані, а 23,3% цілком обізнані з роботою судів і суддів.

Констатуємо, що переважна більшість респондентів (82,3%) в цілому оцінили якість роботи Гусятинського районного суду на «добре» або «відмінно», 14,1% вважають роботу суду посередньою, і лише 3,6% визнають роботу суду «поганою» або «дуже поганою». Частина респондентів (6,6% від загальної кількості) відмовилися давати відповідь на це запитання.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,2 бали. Середні оцінки роботи суду за вимірами якості наведено в табл. 2.8.

Таким чином, в Гусятинському районному суді Тернопільської області найкраще забезпечуються показники сприйняття роботи працівників апарату: при спілкуванні вони виявляють доброзичливість повагу і бажання допомогти (думка 93,4% опитаних); для працівників апарату притаманним є високий професіоналізм і знання своєї справи (зазначає 94,4% осіб); вони виявляють однакове ставлення до всіх незалежно від соціального статусу (на погляд 91,1%); представники апарату суду працюють старанно та не припускаються помилок, які б спричиняли перероблення документів та порушення строків (на переконання 91,6% відвідувачів).

*Таблиця 2.8*

### Оцінки якості роботи Гусятинського районного суду Тернопільської області за основними вимірами

<i>Виміри якості</i>	<i>Гусятинський районний суд</i>	<i>Найвищі оцінки по судах Тернопільської області</i>
Доступність суду	3,9	4,4
Зручність та комфортність	4,3	4,7
Повнота та ясність інформації	4,4	4,7
Сприйняття роботи працівників апарату	4,5	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	4,3	4,5
Сприйняття роботи суддів	4,4	4,8

Гірше в суді забезпечується реалізація вимог доступності суду, що пов'язано з неналежним облаштуванням суду для користування його послугами людьми з обмеженими можливостями (середній бал – 2,2), низькою можливістю відвідувачів суду дозволити собі витрати на послуги адвоката чи юрист-консультанта (середній бал – 3,3) та незручністю для відвідувачів діставатися до будівлі суду громадським транспортом (середній бал – 3,4).

Серед зауважень, що стосуються вимог доступності суду відвідувачі Гусятинського районного суду Тернопільської області зазначили, зокрема, такі: *«забезпечити вільне користування судовими послугами людей з обмеженими можливостями»*, *«зменшити розмір судового збору»*.

Серед інших пропозицій щодо покращення роботи Гусятинського районного суду, які додатково вписали на вільних лінійованих полях анкети окремі відвідувачі, трапляються такі: *«потрібне більше приміщення суду»*, *«зробити більшу залу судових слухань»*, *«виділити окремий зал для цивільних справ»*, *«зробити ремонт приміщення»*, *«скоротити процедуру розгляду справи»*, *«надавати більше інформації на електронній сторінці суду»*, *«підвищити ясність інформації та легкість її отримання»*, *«суд має надавати конкретні пояснення та давати можливість висловити свою позицію»*, *«забезпечити однакове ставлення до всіх та об'єктивний розгляд справ»*.

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

- Виготовити та встановити інформаційні покажчики щодо розташування будівлі суду поруч із зупинками прилеглих транспортних

маршрутів та на підходах до суду. Розмістити на електронній сторінці в мережі Інтернет схему доїзду до приміщення Гусятинського районного суду.

- За можливості провести переговори із перевізниками стосовно встановлення додаткової зупинки біля будівлі суду із зазначенням відповідного надпису на машинах, що здійснюють перевезення.

- Облаштувати пандус для інвалідів-візочників і вжити заходів щодо покращення доступності суду для осіб з вадами зору. У партнерстві з громадськими організаціями інвалідів провести аудит доступності приміщення для людей з обмеженими фізичними можливостями та за його результатами розробити відповідний план дій з підвищення доступності.

- З метою подолання соціальних нерівностей у доступності судів залучати НГО до створення при судах безкоштовних консультаційних центрів, де малозабезпечені люди могли б отримати якісну адвокатську консультацію.

- Розширити можливості надання безкоштовних консультацій для відвідувачів, які звертаються в суд вперше. Розмістити на стендах та Інтернет-сторінці відомості про можливість отримання безкоштовної правової допомоги, а також інформацію про передбачені законодавством пільги щодо сплати державного мита та збору на інформаційно-технічне забезпечення розгляду справ й порядок їх надання.

- Рекомендувати місцевим адвокатам ознайомитися з принципами надання безкоштовної правової допомоги «pro bono» та консультувати бідні та соціально уразливі верстви населення на безоплатній основі.

- Покращити технічну підтримку та підвищити рівень інформативної наповненості веб-сторінки в мережі Інтернет, перевести частину діловодства на систему електронного самоврядування.

### **2.2.5. Заліщицький районний суд Тернопільської області**

Загальна площа будівлі Заліщицького суду Тернопільської області 1500 кв. м., вона містить три зали судових засідань. Станом на 01 жовтня 2015 року штатним розписом передбачено троє суддів (1 фактично працюючий) та



16 працівників апарату суду (14 фактично працюючих). Кількість справ, що перебувала в період опитування на розгляді, - 409 справ.

Більшість опитаних – жінки (62,9%). Найбільш представлені респонденти з середньою та неповною середньою освітою (37,1%), менше – з базовою вищою (34,3%), а найменше – з повною вищою освітою (28,6%), з яких 35,0% мають вищу юридичну освіту.

Із 70 опитаних відвідувачів суду 21 особа (30,0%) проживає безпосередньо у місті Заліщики, а 49 осіб (70,0%) є приїжджими з інших населених пунктів.

За віковим критерієм відвідувачі суду розподілені наступним чином: 40,0% - люди 40-59 років; 27,1% - особи 26-39 років; 22,9% - пенсіонери (60 років і старші); 10,0% - молодь віком 18-25 років. При цьому, за рівнем заможності 56,5% опитаних вважають себе середнього статку, 32,3% - нижче середнього статку, а 11,3% - бідними.

Більшість респондентів (91,4%) представляють в суді особисто себе, ще 8,6% - інтереси інших осіб. Для більшості опитаних (72,9%) - це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками – 18,6% респондентів, найменша частина відвідувачів (8,6%) брала участь у судовому процесі 6 разів і більше. Переважна кількість відвідувачів (75,7%) - учасники цивільного процесу, ще 21,4% - учасники господарського процесу, а 2,9% - кримінального процесу.

У 15,7% респондентів розгляд справ ще не розпочато, ще у 40,0% опитаних справа знаходиться в процесі розгляду, і для 44,3% розгляд справи завершено (винесено рішення). Крім того, майже половина опитаних (47,2%) вважають себе зовсім або майже не обізнаними з роботою суду, ще 42,9% - загалом обізнані, і лишень 10,0% цілком обізнані з роботою судів і суддів.

Констатуємо, що переважна більшість респондентів (80,9%) в цілому оцінили якість роботи Заліщицького районного суду на «добре» або «відмінно», 16,2% вважають роботу суду посередньою, і лише 3,0% визнають роботу суду «поганою» або «дуже поганою». Частина респондентів (2,9% від загальної кількості) відмовилися давати відповідь на це запитання.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,2

бала. Середні оцінки роботи суду за вимірами якості наведено в табл. 2.9.

Таблиця 2.9

**Оцінки якості роботи Заліщицького районного суду Тернопільської області за основними вимірами**

<i>Виміри якості</i>	<i>Заліщицький районний суд</i>	<i>Найвищі оцінки по судах Тернопільської області</i>
Доступність суду	4,1	4,4
Зручність та комфортність	3,7	4,7
Повнота та ясність інформації	4,2	4,7
Сприйняття роботи працівників апарату	4,3	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	3,8	4,5
Сприйняття роботи суддів	4,2	4,8

Таким чином, в Заліщицькому районному суді найкраще забезпечуються показники сприйняття роботи працівників апарату: при спілкуванні вони виявляють доброзичливість повагу і бажання допомогти (думка 80,0% опитаних); для працівників апарату притаманним є високий професіоналізм і знання своєї справи (зазначає 87,2%); вони виявляють однакове ставлення до всіх незалежно від соц. статусу (92,9%); представники апарату суду працюють старанно та не припускаються помилок, які б спричиняли перероблення документів та порушення строків (на переконання 89,8% відвідувачів).

Гірше в суді забезпечується реалізація вимоги зручності та комфортності, що пов'язано з обмеженим доступом до побутових приміщень (туалетів) (середній бал 3,4), неналежним прибиранням приміщення суду (середній бал – 3,7) та недостатнім рівнем освітлення приміщень суду (середній бал – 3,7).

Крім того, зауваження відвідувачів стосуються неналежних умов для безперешкодного потрапляння до приміщення суду людей з обмеженими можливостями (середній бал – 3,1), низької можливості відвідувачів суду дозволити собі витрати на послуги адвоката чи юрист-консультанта (середній бал – 3,4), невчасності (відповідно до графіку) розпочинання судових засідань (середній бал – 3,5), невраховування побажань відвідувачів щодо призначення дня та часу засідання (середній бал – 3,3) та недостатнє виявлення коректності та доброзичливості з боку суддів (середній бал – 3,9).

Основним зауваженням щодо дотримання вимог зручності та

комфортності відвідувачі Заліщицького районного суду Тернопільської області зазначили «покращення умов перебування у суді».

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

- Покращити умови доступу до суду для осіб з обмеженими можливостями, зокрема, встановити пандус при вході в приміщення, а також обладнати кнопку виклику охорони для допомоги літнім людям та інвалідам-колясочникам у потраплянні на територію суду.

- Забезпечити вільний доступ відвідувачів до туалетів і звернути увагу технічного персоналу на постійний контроль за чистотою в приміщенні суду. Домагатися оптимального рівня освітлення коридорів суду.

- З метою подолання соціальної нерівності у доступності судів залучати НГО до створення при судах безкоштовних консультаційних центрів, де малозабезпечені люди могли б отримати якісну адвокатську консультацію.

- Контролювати вчасність (до графіку) розпочинання судових засідань. Збільшити кількість суддів з метою пришвидшення розгляду справ.

- За можливістю узгоджувати зі сторонами день і час судового засідання (особливо приїжджими з інших населених пунктів), а в разі виникнення затримок вчасно попереджати сторони та пояснювати причини перенесення.

- Запровадити для працівників суду тренінги з етики спілкування з відвідувачами та особливостей толерантного поводження зі "складними" клієнтами.

- Розробити систему налагодження зворотного зв'язку з користувачами судових послуг через встановлення біля інформаційних стендів суду скриньки для повідомлень, відгуків, скарг на недобросовісну поведінку працівників суду та суддів, пропозицій щодо покращення роботи суду, листів вдячності за ефективну роботу та допомогу.

#### **2.2.6. Збаразький районний суд Тернопільської області**

Загальна площа будівлі Збаразького районного суду Тернопільської області 736,1 кв. м., вона містить три зали судових засідань. Станом на 01 жовтня 2015 року штатним розписом передбачено 5 суддів (5 фактично

працюючих) та 28 працівників апарату суду (23 фактично працюючих). Кількість справ, що перебувала в період опитування на розгляді, - 485 справ.

Серед опитаних рівно навпіл 50% жінок і 50% чоловіків. Найбільш представлені респонденти з базовою вищою освітою (43,3%), менше – з середньою та неповною середньою (35,6%), а найменше – з повною вищою освітою (21,1%), з яких 36,8% мають вищу юридичну освіту.

Із 90 опитаних відвідувачів суду 21 особа (23,3%) проживає безпосередньо у місті Збараж, а 69 осіб (76,7%) є приїжджими з інших населених пунктів.

За віковим критерієм відвідувачі суду розподілені наступним чином: 45,6% - люди 40-59 років; 41,1% - особи 26-39 років; 7,8% - пенсіонери (60 років і старші); 5,6% - молодь віком 18-25 років. При цьому за рівнем заможності 82,0% опитаних вважають себе середнього статку, а 18,0% - нижче середнього статку.

Абсолютна більшість респондентів (83,3%) представляють в суді особисто себе, а решта - інтереси інших осіб. У досвіді більшості опитаних (43,3%) було від 2 до 5 судових процесів, для 36,7% - це перший судовий процес, а найменша частина відвідувачів (20,0%) брала участь у судовому процесі 6 разів і більше. Переважна кількість відвідувачів (61,1%) - учасники цивільного процесу, ще 23,3% - учасники кримінального процесу, 10,0% - адміністративного процесу, решта справ стосуються адміністративних правопорушень (2,2%) та господарського процесу (3,3%).

У половини респондентів (47,8%) розгляд справ ще не розпочато, у 43,3% опитаних розгляд справи знаходиться в процесі розгляду, і для 8,9% розгляд справи завершено (винесено рішення). Крім того, чверть опитаних (25,5%) вважають себе зовсім або майже не обізнаними з роботою суду, ще 60,0% - загалом обізнані, а 14,4% цілком обізнані з роботою судів і суддів.

Констатуємо, що більшість респондентів (82,2%) в цілому оцінили якість роботи Збараського суду на «добре» або «відмінно», 15,6% вважають роботу суду посередньою, а 2,2% визнають роботу суду «дуже поганою».

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,0

бали. Середні оцінки роботи суду за вимірами якості наведено в табл. 2.10

Таблиця 2.10

**Оцінки якості роботи Збараського районного суду Тернопільської області за основними вимірами**

<i>Виміри якості</i>	<i>Збараський районний суд</i>	<i>Найвищі оцінки по судах Тернопільської області</i>
Доступність суду	4,0	4,4
Зручність та комфортність	4,0	4,7
Повнота та ясність інформації	4,1	4,7
Сприйняття роботи працівників апарату	4,2	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	3,8	4,5
Сприйняття роботи суддів	4,3	4,8

Таким чином, в Збараському суді найкраще забезпечуються показники сприйняття роботи суддів: характерним є неупередженість та незалежність суддів (думка 91,3% відвідувачів); наявні належна підготовка до справи та знання справи (думка 88,8% опитаних); суддівський корпус проявляє коректність, доброзичливість і ввічливість до громадян (на погляд 91,1%); сторонам завжди надається можливість обґрунтувати свою позицію (зазначає 87,0% ), а також судді чітко дотримуються процедури розгляду (88,9%).

Гірше в суді забезпечується реалізація вимог дотримання термінів судового розгляду, що пов'язано з необґрунтованими затримками/перенесеннями слухань справ (середній бал – 3,7), невраховуванням побажань відвідувачів при призначенні дня та часу засідання (середній бал – 3,7), невчасним (не відповідно до графіку) початком засідань (середній бал – 3,9).

Респондентів також не влаштовують незручно розташовані інформаційні стенди (середній бал – 3,9), нестача в приміщенні суду зручних місць для очікування та оформлення документів (середній бал – 3,8), обмежений доступ до туалетів (середній бал – 3,8), незручна паркова автомобілів біля будівлі суду (середній бал – 3,6), низька спроможність відвідувачів суду дозволити собі витрати на послуги адвоката чи юрист-консультанта (середній бал – 3,5), створені недостатні умови для безперешкодного потрапляння до приміщення суду людей з обмеженими можливостями (середній бал – 3,4).

Серед зауважень щодо дотримання термінів судового розгляду відві-

дувачі Збараського суду зазначили такі: *«потрібно пришвидшити розгляд справ», «збільшити кількість працівників для пришвидшення розгляду справ».*

Серед інших пропозицій щодо покращення роботи Збараського суду, які додатково вписали на вільних лінійованих полях анкети відвідувачі, є такі: «добирати кваліфікований персонал», «міняти кадрову систему», «залучати молодих спеціалістів», «запозичати новаторства з європейських держав», «демонструвати належне ставлення до відвідувачів і контролювати халатне ставлення до роботи», «покращити роботу апарату суду в цілому».

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

- Встановити пандуси або будь-які інші технічні пристосування, котрі спрощували б доступ громадян з обмеженими можливостями до приміщення.
- Переглянути використання прилеглої до приміщення суду території з метою збільшення кількості місць для паркування автомобілів відвідувачів.
- Збільшити кількість місць для очікування, оформлення документів, ознайомлення з матеріалами, а також забезпечити вільний доступ до туалетів.
- Розглянути можливість перенесення інформаційних стендів у більш зручну для відвідувачів частину приміщення.
- При формуванні графіків розгляду справ закладати запас часу з метою попередження затримок початку судового засідання, а у випадку перенесення судового засідання попереджувати сторони в телефонному режимі.
- Узгоджувати призначення дня і часу судового засідання з особами, які проживають за межами міста (із врахуванням графіку руху транспорту).
- Суддям більш чітко обґрунтовувати ухвали про перенесення розгляду справ, а працівникам апарату провести відповідну інформаційно-просвітницьку кампанію серед відвідувачів суду.

### **2.2.7. Зборівський районний суд Тернопільської області**

Загальна площа будівлі Зборівського районного суду Тернопільської області 1194,7 кв. м., вона містить три зали судових засідань. Станом на 01 жовтня 2015 року штатним розписом передбачено 4 судді (4 фактично

працюючих) та 20 працівників апарату суду (20 фактично працюючих). Кількість справ, що перебувала в період опитування на розгляді, – 683 справ.

Більшість опитаних – жінки (55,7%). Найбільш представлені респонденти з середньою та неповною середньою освітою (35,7%), а також люди з повною вищою освітою (34,3%), з яких лише 8,3% мають вищу юридичну освіту. Кількісно найменшою групою відвідувачів є особи з базовою вищою освітою, яких налічується 30%.

Із 70 опитаних відвідувачів суду 26 осіб (37,1%) проживає безпосередньо у місті Зборові, а 44 особи (62,9%) є приїжджими з інших населених пунктів.

За віковим критерієм відвідувачі суду розподілені наступним чином: 50,0% - люди 40-59 років; 38,6% - особи 26-39 років; 10,0% - молодь віком 18-25 років; 1,4% - пенсіонери (60 років і старші). При цьому за рівнем заможності 69,2% опитаних вважають себе середнього статку, 29,2% - нижче середнього статку, а 1,5% - заможними.

92,9% представляють в суді особисто себе, а решта - інтереси інших осіб. Для більшості опитаних - це перший судовий процес (71,4%), 2-5 разів були учасниками – 27,1% респондентів, найменша частина відвідувачів (1,4%) брала участь у судовому процесі 6 разів і більше. Переважна кількість відвідувачів (88,6%) - учасники цивільного процесу, ще 7,1% - учасники кримінального процесу, решта справ про адміністративні правопорушення (2,9%).

У частини респондентів (54,3%) розгляд справи ще не розпочато, а у 45,7% опитаних справа знаходиться в процесі розгляду. Крім того, важливо відмітити, що 28,6% опитаних вважають себе зовсім не обізнаними з роботою суду, 17,1% - майже не обізнані, ще 45,7% - загалом обізнані, і лишень 8,6% цілком обізнані з роботою судів і суддів.

Констатуємо, що переважна більшість респондентів (97,0%) в цілому оцінили якість роботи Зборівського районного суду Тернопільської області на «добре» або «відмінно», 3,0% вважають роботу суду посередньою, і зовсім не виявилось відвідувачів, які б визнавали роботу суду «поганою» або «дуже поганою». Частина респондентів (4,3% від загальної кількості) відмовилися

давати відповідь на це запитання.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,4 бали. Середні оцінки роботи суду за вимірами якості наведено в табл. 2.11.

Таблиця 2.11

**Оцінки якості роботи Зборівського районного суду Тернопільської області за основними вимірами**

<i>Виміри якості</i>	<i>Зборівський районний суд</i>	<i>Найвищі оцінки по судах Тернопільської області</i>
Доступність суду	4,0	4,4
Зручність та комфортність	4,3	4,7
Повнота та ясність інформації	4,3	4,7
Сприйняття роботи працівників апарату	4,5	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	4,0	4,5
Сприйняття роботи суддів	4,8	4,8

Таким чином, в Зборівському районному суді Тернопільської області найкраще забезпечуються показники сприйняття роботи суддів: характерним є неупередженість та незалежність суддів (думка 100% відвідувачів); наявні належна підготовка до справи та знання справи (думка 100% опитаних); суддівський корпус проявляє коректність, доброзичливість і ввічливість до громадян (на погляд 100%); сторонам завжди надається можливість обґрунтовувати свою позицію (зазначає 96,9% осіб), а також судді чітко дотримуються процедури розгляду (на переконання 93,8% відвідувачів).

Відносно гірше в суді забезпечується реалізація вимог доступності суду, що пов'язано з неналежним облаштуванням суду для користування його послугами людьми з обмеженими можливостями (середній бал – 3) та низькою можливістю відвідувачів суду дозволити собі витрати на послуги адвоката чи юрист-консультанта (середній бал – 2,7).

Водночас респонденти невдоволені невчасністю розпочинання судових засідань (середній бал – 3,8), невраховуванням побажань відвідувачів при призначенні дня та часу засідання (середній бал – 3,8), а також необґрунтованими, на їх погляд, затримками і перенесеннями слухань (середній бал – 3,9).

Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Зборівського районного суду, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу



на такі: *«встановити пандуси для людей з обмеженими можливостями», «замінити старі меблі», «збільшити фінансування», «подавати більше інформації для учасників судового процесу».*

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

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

- Розробити стандартні процедури уникнення затримок судових засідань та за можливістю узгоджувати зі сторонами день і час судового засідання (особливо приїжджими з інших населених пунктів), а в разі виникнення затримок вчасно попереджати сторони та пояснювати причини перенесення.

- Розробити рекомендації щодо планування графіку розгляду (зокрема, в частині прогнозування можливої тривалості слухань), встановити контроль за дотриманням графіку.

- Рекомендувати суддям більш чітко обґрунтовувати ухвали про перенесення розгляду справ, а працівникам апарату суду – більш аргументовано роз'яснювати клієнтам суду, чому саме відбуваються затримки / перенесення слухань у розгляді їх справи.

Рекомендувати ТУ ДСА України у Тернопільській області:

- Облаштувати пандус для інвалідів-візочників і вжити заходів щодо покращення доступності суду для осіб з вадами зору.

- Оновити морально застарілі та фізично зношені комп'ютери та багатофункціональні пристрої.

- Замінити меблі та провести ремонт в санвузлах.

### **2.2.8. Козівський районний суд Тернопільської області**

Загальна площа будівлі Козівського районного суду Тернопільської області 350,5 кв. м., вона містить 2 зали судових засідань. Станом на 01 жовтня 2015 року штатним розписом передбачено троє суддів (2 фактично

працюючих) та 16 працівників апарату суду (15 фактично працюючих). Кількість справ, що перебувала в період опитування на розгляді, - 290 справ.

Більшість опитаних – чоловіки (53,3%). Найбільш представлені респонденти з середньою та неповною середньою освітою (63,3%), менше – з базовою вищою (22,2%), а найменше – з повною вищою освітою (14,4%), з яких 61,5% мають вищу юридичну освіту.

Із 90 опитаних відвідувачів суду 20 осіб (22,2%) проживає безпосередньо у місті Козова, а 70 осіб (77,8%) є приїжджими з інших населених пунктів.

За віковим критерієм відвідувачі суду розподілені наступним чином: 41,1% - люди 40-59 років; 38,9% - особи 26-39 років; 16,7,0% - пенсіонери (60 років і старші); 3,3% - молодь віком 18-25 років. При цьому за рівнем заможності 86,5% опитаних вважають себе середнього статку, 10,1% - нижче середнього статку, а 3,4% - бідними.

88,9% респондентів представляють в суді особисто себе, а решта - інтереси інших осіб. Для значної частини опитаних (41,1%) - це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками – 41,1% респондентів, найменша частина відвідувачів (17,8%) брала участь у судовому процесі 6 разів і більше. Переважна кількість відвідувачів (74,4%) - учасники цивільного процесу, ще 16,7% - учасники кримінального процесу, 6,7% - адміністративного процесу, решта становлять справи адміністративних правопорушень (2,2%).

У понад половини респондентів (55,6%) розгляд справи ще не розпочато, у 32,2% опитаних справа знаходиться в процесі розгляду, і для 12,2% розгляд справи завершено (винесено рішення). Крім того, третина опитаних (30,6%) вважають себе зовсім або майже не обізнаними з роботою суду, ще 42,4% - загалом обізнані, і лишень 27,1% цілком обізнані з роботою судів і суддів.

Більшість респондентів (90,7%) в цілому оцінили якість роботи Козівського районного суду на «добре» або «відмінно», 7,9% вважають роботу суду посередньою, і лише 1,3% визнають роботу суду «дуже поганою». Частина респондентів (15,6% від загальної кількості) скористалися правом не

відповідати на це запитання, що здебільшого зумовлено їх побоюванням щодо ймовірного впливу результатів інтерв'ю на проходження судової справи, а також тим, що у 55,6% опитаних розгляд справи ще не розпочато.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,4 бали. Середні оцінки роботи суду за вимірами якості наведено в табл. 2.12.

Таблиця 2.12

**Оцінки якості роботи Козівського районного суду Тернопільської області за основними вимірами**

<i>Виміри якості</i>	<i>Козівський районний суд</i>	<i>Найвищі оцінки по судах Тернопільської області</i>
Доступність суду	4,2	4,4
Зручність та комфортність	4,7	4,7
Повнота та ясність інформації	4,7	4,7
Сприйняття роботи працівників апарату	4,9	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	4,4	4,5
Сприйняття роботи суддів	4,8	4,8

Таким чином, в Козівському суді найкраще забезпечуються показники сприйняття роботи працівників апарату: при спілкуванні вони виявляють доброзичливість повагу і бажання допомогти (думка 96,6% опитаних); для працівників апарату притаманним є високий професіоналізм і знання своєї справи (зазначає 97,8% осіб); вони виявляють однакове ставлення до всіх незалежно від соціального статусу (на погляд 97,8%); представники апарату суду працюють старанно та не припускаються помилок, які б спричиняли перероблення документів та порушення строків (на переконання 94,2%).

Відносно гірше в суді забезпечується реалізація вимог доступності суду, що пов'язано з неналежним облаштуванням суду для користування його послугами людьми з обмеженими можливостями (середній бал – 2,5) та низькою можливістю відвідувачів суду дозволити собі витрати на послуги адвоката чи юрист-консультанта (середній бал – 3,6).

Водночас варто відмітити, що відвідувачі оцінили відносно нижчими балами ще два параметри якості надання судових послуг, а саме обґрунтованість затримки / перенесення слухань у розгляді справи (середній бал – 3,9), задоволеність наявною в суді інформацією щодо порядку сплати

судових зборів і мита, реквізитів та розмірів платежів (середній бал – 4,0).

Серед інших пропозицій щодо покращення роботи Козівського суду, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на такі: *«встановити пандуси та ліфт для людей з інвалідністю», «зробити доріжку і підйом для людей з обмеженими можливостями та похилого віку», «необхідне нове і більше приміщення суду», «потрібно відремонтувати приміщення», «дотримуватись розкладу судових слухань і не порушувати його», «відповідально ставитися до своєї роботи», «забезпечити умови, щоб легше було взяти витяг суду».*

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

- Покращити умови доступу до суду для осіб з обмеженими можливостями, зокрема, встановити пандус при вході в приміщення, а також обладнати кнопку виклику охорони для допомоги літнім людям та інвалідам-колясочникам у потраплянні на територію суду.

- Розмістити спеціальні вказівники для людей з обмеженими можливостями щодо оптимальних шляхів їхнього безперешкодного доступу в суд. Судові засідання, в яких приймають особи, які пересуваються на інвалідних візках, проводити лише на першому поверсі.

- Провести цільове опитування серед людей з обмеженими можливостями, а також залучити громадські організації та профільні організації осіб із обмеженими можливостями для обговорення шляхів підвищення доступності будівлі суду для цієї категорії відвідувачів.

- Рекомендувати місцевим адвокатам ознайомитися з принципами надання безкоштовної правової допомоги «pro bono» та консультувати бідні та соціально уразливі верстви населення на безоплатній основі.

- З метою підвищення рівня доступності суду для соціально вразливих верств населення потрібно ініціювати створення безкоштовного консультаційного центру із потенційним залученням до його роботи адвокатів, профільних громадських організацій, волонтерів та старшокурсників студентів-правовиків (у формі проходження практики чи роботи виїзних юридичних клінік).

- Провести відповідну інформаційно-просвітницьку кампанію серед відвідувачів суду щодо існування об'єктивних обставин, які спричиняють затримки/перенесення слухань справ або недотримання графіку судових засідань. Доповнити інформацією щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізитів і розмірів платежів.

- Встановити в холі суду скриньку для повідомлень, відгуків, скарг на недобросовісну поведінку працівників суду та суддів, пропозицій для покращення роботи суду, листів вдячності за ефективну роботу.

### **2.2.9. Кременецький районний суд Тернопільської області**

Загальна площа будівлі Кременецького районного суду Тернопільської обл. 558,4 кв. м., вона містить 1 залу судових засідань. Станом на 01 жовтня 2015 року штатним розписом передбачено 5 суддів (4 фактично працюючих) та 23,5 ставок працівників апарату суду (штат повністю укомплектований). Кількість справ, що перебувала в період опитування на розгляді, - 680 справ.

Більшість опитаних – чоловіки (58,7%). Найбільш представлені респонденти з базовою вищою освітою (34,1%), менше – з середньою та неповною середньою (33,3%), а найменше – з повною вищою освітою (32,5%), з яких всього 22,0% мають вищу юридичну освіту.

Із 126 опитаних відвідувачів суду 68 осіб (54,0%) проживає без посередньо у місті Кременець, а 58 осіб (46,0%) є приїжджими з інших населених пунктів.

За віковим критерієм відвідувачі суду розподілені наступним чином: 41,3% - люди 40-59 років; 38,9% - особи 26-39 років; 10,3% - молодь віком 18-25 років; 9,5% - пенсіонери (60 років і старші). При цьому за рівнем заможності 81,7% опитаних вважають себе середнього статку, 15,9% - нижче середнього статку, 1,6% - заможними, а 0,8% - бідними.

93,7% респондентів представляють в суді особисто себе, а решта – інтереси інших осіб. Для понад половини опитаних (52,4%) - це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками – 33,3% респондентів, найменша частина відвідувачів (14,3%) брала участь у судовому процесі 6 разів і більше.

Переважна кількість відвідувачів (61,1%) - учасники цивільного процесу, ще 18,3% - учасники адміністративного процесу, 16,7% - кримінального процесу, решта становлять справи адміністративних правопорушень (4,0%).

У 61,9% респондентів розгляд справ ще не розпочато, у 34,9% опитаних справа знаходиться в процесі розгляду, і для 3,2% розгляд справи завершено (винесено рішення). Крім того, значна частина опитаних (39,7%) вважають себе зовсім або майже не обізнаними з роботою суду, ще 34,9% - загалом обізнані, і лишень 25,4% цілком обізнані з роботою судів і суддів.

Констатуємо, що переважна більшість респондентів (74,6%) в цілому оцінили якість роботи Кременецького районного суду на «добре» або «відмінно», 17,5% вважають роботу суду посередньою, і лише 7,9% визнають роботу суду «поганою» або «дуже поганою». Частина респондентів (9,5% від загальної кількості) відмовилися давати відповідь на це запитання.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 3,9 бала. Середні оцінки роботи суду за вимірами якості наведено в табл. 2.13.

Таблиця 2.13

### Оцінки якості роботи Кременецького районного суду Тернопільської області за основними вимірами

<i>Виміри якості</i>	<i>Кременецький районний суд</i>	<i>Найвищі оцінки по судах Тернопільської області</i>
Доступність суду	3,8	4,4
Зручність та комфортність	4,0	4,7
Повнота та ясність інформації	4,1	4,7
Сприйняття роботи працівників апарату	4,2	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	4,0	4,5
Сприйняття роботи суддів	4,3	4,8

Таким чином, в Кременецькому суді найкраще забезпечуються показники сприйняття роботи суддів: характерним є неупередженість та незалежність суддів (думка 91,1% відвідувачів); наявні належна підготовка до справи та знання справи (думка 89,6% опитаних); суддівський корпус проявляє коректність, доброзичливість і ввічливість до громадян (на погляд 91,7%); сторонам завжди надається можливість обґрунтовувати свою позицію (93,7% осіб), а також судді чітко дотримуються процедури розгляду (91,6%).

Гірше в суді забезпечується реалізація вимог доступності суду, що пов'язано з неналежним облаштуванням суду для користування його послугами людьми з обмеженими можливостями (середній бал – 2,4), низькою можливістю відвідувачів суду дозволити собі витрати на послуги адвоката чи юрист-консультанта (середній бал – 3,2), незручністю для відвідувачів діставатися до будівлі суду громадським транспортом (середній бал – 3,1) та незручним розташуванням суду (важко знайти будівлю суду) (середній бал – 3,6).

Крім того, відвідувачі недостатньо задоволені необґрунтованими затримками/перенесенням слухань справ (середній бал – 3,7), невчасністю (відповідно до графіку) розпочинання засідань (середній бал – 3,6), недостатньою кількістю зручних місць для очікування та оформлення документів (середній бал – 3,9), неоптимальним режимом освітлення приміщення суду (середній бал – 3,6) та рівнем наявності інформації щодо розташування кабінетів, залів судових засідань та інших приміщень (середній бал – 3,9).

Серед зауважень щодо дотримання вимог доступності суду відвідувачі Кременецького суду зазначили такі: *«зупинка громадського транспорту має бути ближче до будівлі суду», «людям похилого віку важко добиратися до суду», «повернути судову охорону», «ремонт дороги до будівлі суду».*

Серед інших пропозицій щодо покращення роботи Кременецького суду, які додатково зазначали відвідувачі є такі: *«здійснити капітальний ремонт будівлі суду або надати нове приміщення ближче до зупинки»* (думка абсолютної більшості респондентів), *«забезпечити належне матеріальне забезпечення суду», «завчасно готуватися до справ», «проводити засідання вчасно за графіком», «дотримуватися термінів і законності», «збільшити кількість столів для оформлення документів», «збільшити кількість кабінетів і залів засідань», «здійснювати контроль кваліфікації суддів і працівників суду», «забезпечити ввічливе ставлення працівників суду до людей».*

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

- Покращити умови доступу до суду для осіб з обмеженими

можливостями, зокрема, встановити пандус при вході в приміщення.

- З метою підвищення рівня доступності суду для соціально вразливих верств населення потрібно ініціювати створення безкоштовного консультативного центру із потенційним залученням до його роботи адвокатів, профільних громадських організацій, волонтерів та старшокурсників студентів-правовиків (у формі проходження практики чи роботи виїзних юридичних клінік).

- Звернутись до органів місцевого самоврядування та органів внутрішніх справ з клопотанням про встановлення дорожнього знаку - вказівника з назвою суду та його адресою. Виготовити та встановити інформаційні покажчики щодо розташування будівлі суду поруч із зупинками прилеглих транспортних маршрутів та на підходах до суду. Розмістити на електронній сторінці в мережі Інтернет схему доїзду до приміщення Кременецького районного суду Тернопільської області.

- Зробити ремонт приміщення, забезпечити оптимальний режим освітлення приміщення суду та передбачити достатню кількість зручних місць для очікування і столів для оформлення документів.

- На кожному поверсі суду повісити таблички-вказівники і схеми розташування кабінетів, залів судових засідань, побутових приміщень (туалетів).

- При формуванні графіків розгляду справ за можливістю закладати запас часу з метою запобігання затримок початку судового засідання. Заздалегідь повідомляти осіб про перенесення судового засідання у справі, якщо, наприклад, останнє не відбудеться з причин, що залежать від судді.

- Провести аналіз дотримання суддями процесуальних термінів судового розгляду та причин затримки/перенесення судових засідань. Рекомендувати працівникам апарату суду більше уваги приділяти спілкуванню з клієнтами та роз'ясненню об'єктивні причини затримки / перенесення слухань по справі.

#### **2.2.10. Лановецький районний суд Тернопільської області**

Загальна площа будівлі Лановецького районного суду Тернопільської області 384,0 кв. м., вона містить три зали судових засідань. Станом на 01 жовтня 2015 року штатним розписом передбачено 4 судді (4 фактично



працюючих) та 19 працівників апарату суду (18 фактично працюючих). Кількість справ, що перебувала в період опитування на розгляді, - 298 справ.

Найбільш представлені респонденти з середньою та неповною середньою освітою (56,7%), а також люди з повною вищою освітою (28,9%), з яких 50,0% мають вищу юридичну освіту. Кількісно найменшою групою відвідувачів є особи з базовою вищою освітою, яких налічується 18,9%.

Із 90 опитаних відвідувачів суду 33 особи (36,7%) проживає безпосередньо у місті Ланівці, а 57 осіб (63,3%) є приїжджими з інших населених пунктів.

За віковим критерієм відвідувачі суду розподілені наступним чином: 36,7% - люди 26-39 років; 30,0% - особи 40-59 років; 17,8% - пенсіонери (60 років і старші); 15,6% - молодь віком 18-25 років. При цьому за рівнем заможності 76,7% опитаних вважають себе людьми середнього статку, 11,1% - нижче середнього статку, 10,0% - бідними, а 2,2% - заможними.

85,6% опитаних представляють в суді особисто себе, ще 14,4% - інтереси інших осіб. Для більшості опитаних (43,3%) - це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками – 37,8% респондентів, найменша частина відвідувачів (18,9%) брала участь у судовому процесі 6 разів і більше. Переважна кількість відвідувачів (72,2%) - учасники цивільного процесу, ще 15,6% - учасники кримінального процесу, решта стосується справ адміністративних правопорушень (6,7%) та адміністративного (4,4%) і господарського (1,1%) процесів.

У понад половини респондентів (57,8%) справа знаходиться в процесі розгляду, у 32,2% опитаних розгляд справи ще не розпочато, і для 10,0% розгляд справи завершено (винесено рішення). Крім того, чверть опитаних (24,5%) вважають себе зовсім або майже не обізнаними з роботою суду, ще 51,2% - загалом обізнані, а 24,4% цілком обізнані з роботою судів і суддів.

Констатуємо, що переважна більшість респондентів (83,1%) в цілому оцінили якість роботи Лановецького районного суду на «добре» або «відмінно», 14,6% вважають роботу суду посередньою, і лише 2,2% визнають роботу суду «поганою» або «дуже поганою». Частина респондентів (1,1% від загальної кількості) відмовилися давати відповідь на це запитання.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,2 бали. Середні оцінки роботи суду за вимірами якості наведено в табл. 2.14.

Таблиця 2.14

**Оцінки якості роботи Лановецького районного суду Тернопільської області за основними вимірами**

<i>Виміри якості</i>	<i>Лановецький районний суд</i>	<i>Найвищі оцінки по судах Тернопільської області</i>
Доступність суду	4,0	4,4
Зручність та комфортність	4,2	4,7
Повнота та ясність інформації	4,0	4,7
Сприйняття роботи працівників апарату	4,2	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	4,2	4,5
Сприйняття роботи суддів	4,3	4,8

Таким чином, в Лановецькому суді найкраще забезпечуються показники сприйняття роботи суддів: характерним є неупередженість та незалежність суддів (думка 72,1% відвідувачів); наявні належна підготовка до справи та знання справи (думка 95,1% опитаних); суддівський корпус проявляє коректність, доброзичливість і ввічливість до громадян (95,1%); сторонам завжди надається можливість обґрунтувати свою позицію (100% осіб), а також судді чітко дотримуються процедури розгляду (98,4% відвідувачів).

Гірше в суді забезпечуються вимоги повноти та ясності інформації, що пов'язано з незручним розташуванням інформаційних стендів (середній бал – 3,6), недостатньою кількістю зразків документів (заяв, клопотань) (середній бал – 3,6), відсутньою інформацією щодо розташування кабінетів і залів судових засідань (середній бал – 3,9), мінімальною інформацією щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізитів та розмірів платежів (середній бал – 3,99).

Водночас відвідувачі невдоволені незручністю діставання до будівлі суду громадським транспортом (середній бал – 3,9), обмеженим доступом до туалетів (середній бал – 3,98), неналежним облаштуванням суду для користування його послугами людьми з обмеженими можливостями (середній бал – 3,0) та низькою можливістю відвідувачів суду дозволити собі витрати на послуги адвоката чи юрист-консультанта (середній бал – 3,3).

Серед зауважень щодо дотримання вимог повноти та ясності інфор-

мації відвідувачі Лановецького районного суду зазначили такі: *«розміщувати на дошках оголошень більше інформації для учасників судового процесу»*, *«розмістити дошку оголошень на більш видному місці»*, *«належним чином оповіщати про судові засідання»*, *«інформацію на дошці оголошень подавати доступною мовою»*, *«доповнити дошку оголошень зразками позовних заяв»*, *«забезпечити надання безкоштовної правової допомоги»*.

Серед інших пропозицій щодо покращення роботи Лановецького суду, які додатково зазначили відвідувачі, трапляються такі: *«відремонтувати приміщення»*, *«поставити для відвідувачів м'які лавочки»*, *«дослуховуватися до думки учасників судового процесу»*, *«дотримуватися ввічливості та доброзичливого ставлення до учасників процесу»*, *«покращити умови для людей з обмеженими можливостями»*, *«зробити суд доступнішим для соціально незахищених верст населення»*, *«підвищити працівникам суду зарплату, щоб появився інтерес до своєї роботи»*, *«пришвидшити розгляд справ»*, *«оновити кадри молодшими працівниками»*.

Критичний аналіз результатів опитування та їх обговорення з суддями та працівниками апарату суду дозволив розробити такі *рекомендації*: 1) покращити умови доступу до суду для осіб з обмеженими можливостями; 2) повісити таблички-вказівники кабінетів, а також побутових приміщень (туалеті); 3) перенести розташування інформаційних стендів у більш зручну для відвідувачів частину приміщення; 4) здійснювати моніторинг потреб відвідувачів суду в інформації, оперативно доповнювати стенди або видавати копії наявних зразків документів на вимогу; 5) проводити тренінги, спрямовані на розвиток професійних навичок працівників апарату суду; 6) звернути увагу персоналу канцелярії суду щодо необхідності своєчасного скерування повісток та повідомлень, як цього вимагає чинне процесуальне законодавство.

### **2.2.11. Монастириський районний суд Тернопільської області**

Загальна площа будівлі 620 кв. м., з яких Монастириський суд займає 332,60 кв.м., вона містить три зали судових засідань (2 із них функціонуючі). Станом на 01 жовтня 2015 року штатним розписом передбачено 3 суддів (3

фактично працюючих) та 16 працівників апарату суду (12 фактично працюючих). Кількість справ, що перебувала в період опитування на розгляді, - 269 справ.

Більшість опитаних – чоловіки (53,3%). Найбільш представлені респонденти з повною вищою освітою (55,6%), з яких 14,0% мають вищу юридичну освіту. Менша частина опитаних здобула базову вищу освіту (27,8%), ще менше (16,7%) – середню та неповну середню освіту.

Із 90 опитаних відвідувачів суду 20 осіб (22,2%) проживає безпосередньо у місті Монастириська, а 70 осіб (77,8%) є приїжджими з інших населених пунктів.

За віковим критерієм відвідувачі суду розподілені наступним чином: 55,6% - люди 26-29 років; 22,2% - особи 40-59 років; 11,1% - молодь віком 18-25 років; 11,7% - пенсіонери (60 років і старші). При цьому за рівнем заможності 81,4% опитаних вважають себе середнього статку, 14,0% - нижче середнього статку, 2,3% - бідними, і ще 2,3% - заможними.

94,4% опитаних представляють в суді особисто себе, ще 5,6% - інтереси інших осіб. Для більшості опитаних (71,1%) - це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками – 21,1% респондентів, найменша частина відвідувачів (7,8%) брала участь у судовому процесі 6 разів і більше. 46,7% відвідувачів учасники цивільного процесу, ще 26,7% - учасники адміністративного процесу, 17,8% - кримінального процесу, решта становлять справи адміністративних правопорушень (7,8%) та господарського процесу (1,1%).

У половини респондентів (53,3%) розгляд справ ще не розпочато, у 35,6% справа знаходиться в процесі розгляду, і для 11,1% розгляд справи завершено (винесено рішення). Крім того, третина опитаних (35,5%) вважають себе зовсім або майже не обізнаними з роботою суду, ще 54,4% - загалом обізнані, і лишень 10,0% цілком обізнані з роботою судів і суддів.

Більшість респондентів (80,7%) оцінили якість роботи Монастириського суду на «добре» або «відмінно», 18,2% вважають роботу суду посередньою, і лише 1,1% визнають роботу суду «поганою». Частина респондентів (2,2% від загальної кількості) відмовилися давати відповідь на це запитання.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4 бали. Середні оцінки роботи суду за вимірами якості наведено в табл. 2.15.

Таблиця 2.15.

**Оцінки якості роботи Монастириського районного суду Тернопільської області за основними вимірами**

<i>Виміри якості</i>	<i>Монастириський районний суд</i>	<i>Найвищі оцінки по судах Тернопільської області</i>
Доступність суду	4,2	4,4
Зручність та комфортність	4,2	4,7
Повнота та ясність інформації	4,1	4,7
Сприйняття роботи працівників апарату	4,5	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	4,3	4,5
Сприйняття роботи суддів	4,6	4,8

Таким чином, в Монастириському районному суді Тернопільської області найкраще забезпечуються показники сприйняття роботи суддів: характерним є неупередженість та незалежність суддів (думка 95,0% відвідувачів); наявні належна підготовка до справи та знання справи (думка 97,5% опитаних); суддівський корпус проявляє коректність, доброзичливість і ввічливість до громадян (на погляд 100%); сторонам завжди надається можливість обґрунтовувати свою позицію (зазначає 100% осіб), а також судді чітко дотримуються процедури розгляду (на переконання 100% відвідувачів).

Найгірше в суді реалізуються вимоги повноти та ясності інформації, що пов'язано з недостатньою зручністю розташування інформаційних стендів (середній бал – 4,0), неповною задоволеністю відвідувачів інформацією щодо справ, що призначені до розгляду (середній бал – 4,0) та інформацією щодо зразків документів (заяв, клопотань, тощо) (середній бал – 4,0).

Крім того, відвідувачі зазначають, що у приміщенні суду недостатньо зручних місць для очікування та оформлення документів (середній бал – 3,7), неналежне облаштування суду для користування його послугами людьми з обмеженими можливостями (середній бал – 3,6), а також низька можливість відвідувачів суду дозволити собі витрати на послуги адвоката чи юрист-консультанта (середній бал – 3,7).

Серед зауважень щодо повноти та ясності інформації відвідувачі

Монастириського районного суду Тернопільської області зазначили, зокрема, такі: *«вчасно надавати інформацію», «покращити якість інформації для відвідувачів суду», «вчасно інформувати про перенесення слухання справи».*

Серед інших пропозицій щодо покращення роботи Монастириського суду, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на такі: *«покращити будівлю суду», «виділити окрему кімнату для заповнення відвідувачами різних процесуальних документів», «поставити ксерокс», «обладнати зручні місця для очікування», «проводити розгляд справ відповідно до призначеного часу», «вчасно приходити на роботу, дотримуватися розпорядку», «покращити ставлення до відвідувачів», «поважати людей похилого віку».*

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

- Провести цільове опитування серед людей з обмеженими можливостями, а також залучити громадські організації та профільні організації осіб із обмеженими можливостями для обговорення шляхів удосконалення доступності будівлі суду для цієї категорії відвідувачів.
- Обладнати зручні місця для очікування та передбачити спеціально відведені столи для оформлення документів і підготовки до слухання.
- Обговорити можливість перенесення розташування інформаційних стендів у більш зручне для відвідувачів місце.
- Удосконалити систему моніторингу за потребами відвідувачів суду у частині забезпеченості інформацією щодо справ, котрі призначені до розгляду та інформацією щодо зразків документів (заяв, клопотань, тощо).
- Рекомендувати місцевим адвокатам ознайомитися з принципами надання безкоштовної правової допомоги «pro bono» та консультувати бідні та соціально уразливі верстви населення на безоплатній основі.

#### **2.2.12. Підволочиський районний суд Тернопільської області**

Загальна площа будівлі Підволочиського районного суду 490 кв. м., вона містить 4 зали судових засідань (три із них функціонуючі). Станом на 01 жовтня 2015 року штатним розписом передбачено 4 судді (3 фактично

працюючих) та 19 працівників апарату суду (18 фактично працюючих). Кількість справ, що перебувала в період опитування на розгляді, - 405 справ.

Більшість опитаних – жінки (55,6%). Найбільш представлені респонденти з середньою та неповною середньою освітою (63,3%), а також з повною вищою (22,2%), з яких 55,0% мають вищу юридичну освіту. Найменша частина опитаних (14,4%) має базову вищу освіту.

Із 90 опитаних відвідувачів суду 13 осіб (14,4%) проживає безпосередньо у місті Підволочиськ, а 77 осіб (85,6%) є приїжджими з інших населених пунктів.

За віковим критерієм відвідувачі суду розподілені наступним чином: 36,7% - люди 40-59 років; 36,7% - особи 26-39 років; 16,7% - пенсіонери (60 років і старші); 10,0% - молодь віком 18-25 років. При цьому за рівнем заможності 75,3% опитаних вважають себе середнього статку, 14,6% - нижче середнього статку, а 10,1% - бідними.

90,0% респондентів представляють в суді особисто себе, ще 10,0% - інтереси інших осіб. Для більшості опитаних (60%) - це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками – 22,2% респондентів, найменша частина відвідувачів (17,8%) брала участь у судовому процесі 6 разів і більше. Переважна кількість відвідувачів (55,6%) - учасники цивільного процесу, ще 33,3% - учасники кримінального процесу, 8,9% - адміністративного процесу, решта справ стосуються адміністративних правопорушень (2,2%).

У 61,1% респондентів розгляд справ ще не розпочато, у 31,1% опитаних справа знаходиться у процесі розгляду, і лише для 7,8% розгляд справи завершено (винесено рішення). Крім того, третина опитаних (32,5%) вважають себе зовсім або майже не обізнаними з роботою суду, ще 47,7% - загалом обізнані, і лишень 19,8% цілком обізнані з роботою судів і суддів.

Більшість респондентів (83,1%) оцінили якість роботи Підволочиського районного суду на «добре» або «відмінно», 15,5% вважають роботу суду посередньою, і лише 1,4% визнають роботу суду «дуже поганою». Водночас у цьому суді спостерігається найбільша закритість респондентів, оскільки 21,1% відвідувачів виявили бажання не відповідати на зазначене пряме

оцінкове запитання, що здебільшого зумовлено їх побоюванням щодо ймовірного впливу результатів інтерв'ю на проходження судової справи, а також тим, що у 61,1% опитаних відвідувачів розгляд справи ще не розпочато.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,3 бала. Середні оцінки роботи суду за вимірами якості наведено в табл. 2.16.

Таблиця 2.16

**Оцінки якості роботи Підволочиського районного суду Тернопільської області за основними вимірами**

<i>Виміри якості</i>	<i>Підволочиський районний суд</i>	<i>Найвищі оцінки по судах Тернопільської області</i>
Доступність суду	4,2	4,4
Зручність та комфортність	4,6	4,7
Повнота та ясність інформації	4,6	4,7
Сприйняття роботи працівників апарату	4,6	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	4,4	4,5
Сприйняття роботи суддів	4,8	4,8

У Підволочиському суді найкраще забезпечуються показники сприйняття роботи суддів: характерним є неупередженість та незалежність суддів (думка 96,9% відвідувачів); наявні належна підготовка до справи та знання справи (думка 94,3% опитаних); суддівський корпус проявляє коректність, доброзичливість і ввічливість до громадян (на погляд 97,1%); сторонам завжди надається можливість обґрунтувати свою позицію (97,1% осіб), а також судді чітко дотримуються процедури розгляду (100%).

Гірше в суді забезпечується реалізація вимог доступності суду, що пов'язано з неналежним облаштуванням суду для користування його послугами людьми з обмеженими можливостями (середній бал – 3,2), низькою можливістю відвідувачів суду дозволити собі витрати на послуги адвоката чи юрист-консультанта (середній бал – 3,0) та незначною незручністю діставатися до будівлі суду громадським транспортом (середній бал – 4,28).

Крім того, відносно нижчі показники одержані з наступних параметрів якості роботи суду: частково неоптимальне освітлення суду (середній бал – 4,13), трапляється не завжди вчасне надсилання повісток та повідомлень про розгляд справи (середній бал – 4,29), інколи бувають необґрунтовані



затримки/перенесення слухань справ (середній бал – 4,27).

Серед інших пропозицій щодо покращення роботи Підволочиського суду, які зазначили відвідувачі є такі: «завершити ремонт приміщення», «покращити освітлення на коридорі» (усунути блимання світла), «передбачити місце для речей відвідувачів», «вчасно видавати повістки про явку до суду», «вивішувати більше інформації на стенди», «інформація має бути викладена більш зрозумілою мовою», «підвищити зарплату працівникам суду, щоб виносились справедливі рішення незалежно від статусу людини».

Критичний аналіз результатів опитування та їх обговорення з суддями та працівниками апарату суду дозволив розробити такі рекомендації: 1) покращити умови доступу до суду для осіб з обмеженими можливостями, зокрема обладнати кнопку виклику працівника суду для допомоги літнім людям та інвалідам-колясочникам у потраплянні на територію суду; 2) ставити перед ТУ ДСА України у Тернопільській області питання щодо фінансування (приведення у відповідність з вимогами законодавства пандусу при вході в приміщення; ремонту приміщення суду; облаштування місць для речей/верхнього одягу відвідувачів суду); 3) вжити заходів для покращення освітлення коридору; 4) слідкувати за оновленням актуального змісту інформаційних стендів і довідкових матеріалів; 5) провести відповідну інформаційно-просвітницьку кампанію серед відвідувачів суду щодо існування об'єктивних обставин, які спричиняють затримки/перенесення слухань справ або недотримання графіку судових засідань, а також надавати обґрунтовані пояснення відвідувачам суду у кожному конкретному випадку затримки/перенесення слухань справ; 6) звернути увагу відповідальним працівникам апарату суду щодо необхідності своєчасного виготовлення та скерування повісток та повідомлень учасникам судового процесу.

### **2.2.13. Підгаєцький районний суд Тернопільської області**

Загальна площа будівлі Підгаєцького районного суду Тернопільської області 318,5 кв. м., вона містить 2 зали судових засідань. Станом на 01 жовтня 2015 року штатним розписом передбачено троє суддів (2 фактично

працюючих) та 16 працівників апарату суду (14 фактично працюючих). Кількість справ, що надійшла до суду в період опитування, - 181 справа.

Більшість опитаних – жінки (52,7%). Найбільш представлені респонденти з повною вищою освітою (48,4%), з яких 43,2% мають вищу юридичну освіту. Ще 27,5% відвідувачів суду мають базову вищу освіту, а 24,2% - середню та неповну середню.

Із 91 опитаного відвідувача суду 34 особи (37,4%) проживає безпосередньо у місті Підгайці, а 57 осіб (62,6%) є приїжджими з інших населених пунктів.

За віковим критерієм відвідувачі суду розподілені наступним чином: 49,5% - люди 26-39 років; 40,7% - особи 40-59 років; 7,7% - молодь віком 18-25 років; 2,2% - пенсіонери (60 років і старші). При цьому за рівнем заможності 58,2% опитаних вважають себе середнього статку, 23,1% - нижче середнього статку, 12,1% - бідними, а 6,6% - заможними.

Абсолютна більшість респондентів (76,9%) представляють в суді особисто себе, а решта - інтереси інших осіб. У досвіді більшої частини опитаних (42,9%) було 2-5 судових процеси, ще для 37,4% - це перший судовий процес, а найменша частина відвідувачів (19,8%) брала участь у судовому процесі 6 разів і більше. Переважна кількість відвідувачів (62,6%) - учасники цивільного процесу, ще 28,6% - учасники кримінального процесу, 8,8% - адміністративного процесу.

У половини респондентів (49,5%) справа знаходиться в процесі розгляду, у 31,9% розгляд справи ще не розпочато, і для 18,7% розгляд справи завершено (винесено рішення). Крім того, майже половина опитаних (45,1%) вважають себе зовсім або майже не обізнаними з роботою суду, ще 42,9% - загалом обізнані, і лишень 12,1% цілком обізнані з роботою судів і суддів.

Констатуємо, що переважна більшість респондентів (67,1%) в цілому оцінили якість роботи Підгаєцького районного суду Тернопільської області на «добре» або «відмінно», 27,6% вважають роботу суду посередньою, і лише 5,2% визнають роботу суду «поганою» або «дуже поганою». Частина

респондентів (16,5% від загальної кількості) відмовилися давати відповідь на це запитання, що здебільшого зумовлено їх побоюванням щодо ймовірного впливу результатів інтерв'ю на проходження судової справи, а також тим, що у 31,9% опитаних відвідувачів розгляд справи ще не розпочато.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 3,8 бали. Середні оцінки роботи суду за вимірами якості наведено в табл. 2.17.

*Таблиця 2.17*

**Оцінки якості роботи Підгаєцького районного суду Тернопільської області за основними вимірами**

<i>Виміри якості</i>	<i>Підгаєцький районний суд</i>	<i>Найвищі оцінки по судах Тернопільської області</i>
Доступність суду	3,8	4,4
Зручність та комфортність	4,2	4,7
Повнота та ясність інформації	3,8	4,7
Сприйняття роботи працівників апарату	3,8	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	3,8	4,5
Сприйняття роботи суддів	3,9	4,8

Таким чином, в Підгаєцькому районному суді Тернопільської області найкраще забезпечуються показники зручності та комфортності суду: приміщення суду добре освітлене (думка 94,5% відвідувачів) і завжди чисто прибране (думка 92,3% опитаних); забезпечений вільний доступ до побутових приміщень (туалетів) (на погляд 91,2%). Респонденти також зазначають, що будівлю суду легко знайти (середній бал – 4,4), створені умови для зручного паркування автомобілів (середній бал – 4,7) та легко діставатися громадським транспортом (середній бал – 4,0).

Відносно гірше в суді забезпечується реалізація вимог повноти та ясності інформації, що пов'язано з нестачею зразків документів (заяв, клопотань тощо) (середній бал – 3,0), незручним розташуванням інформаційних стендів (середній бал – 3,6), неповною інформацією щодо правил допуску в суд та перебування в ньому (середній бал – 3,7), а також недостатньою інформацією щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізитів і розмірів платежів (середній бал – 3,8). Водночас респонденти

повною мірою задоволені інформацією щодо справ, що призначені до розгляду (середній бал – 4,5).

Крім того, відвідувачі вказують на неналежний рівень облаштування суду для користування його послугами людьми з обмеженими можливостями (середній бал – 1,7), низькою можливістю відвідувачів суду дозволити собі витрати на послуги адвоката чи юрист-консультанта (середній бал – 3,2), нестачу зручних місць для очікування та оформлення документів (середній бал – 3,3), а також невраховування побажань громадян при призначенні дня та часу засідання (середній бал – 3,4).

Серед зауважень щодо повноти та ясності інформації відвідувачі Підгаєцького районного суду Тернопільської області зазначили, зокрема, такі: *«розмістити взірці заяв на стендах», «публічність, доступність інформації», «повісити інформацію щодо порядку сплати судових зборів і мита», розмістити на інформаційних стендах схему розташування кабінетів», забезпечити повноту наповнення інформаційних стендів».*

Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Підгаєцького районного суду Тернопільської області, які додатково вписали на вільних лінійованих полях анкети окремі відвідувачі, трапляються такі: *«поставити пандуси для інвалідів»; «збільшити кількість місць для очікування»; «забезпечити вільний доступ до Інтернету»; «розглядати справи в режимі відео конференції»; «підвищити оперативність розгляду судових справ»; «покращити ставлення працівників суду до простих людей»; «підвищити якість роботи працівників апарату та відповідальність суддів».*

Критичний аналіз результатів опитування та їх обговорення з суддями та працівниками апарату суду дозволив розробити такі рекомендації, які можуть бути реалізовані найближчим часом:

- Рекомендувати суду звернутися до ТУ ДСА України у Тернопільській області щодо покращення умов доступу до суду для осіб з обмеженими можливостями, зокрема, встановлення пандусів або будь-яких

інших технічних пристосувань, котрі б спрощували доступ громадян з обмеженими можливостями до приміщення суду.

- Проаналізувати можливість збільшити кількість зручних місць для очікування, оформлення документів, ознайомлення з матеріалами та підготовки до слухання.

- Здійснювати моніторинг потреб відвідувачів суду в інформації та оперативно реагувати на них. Зокрема, слід звернути особливу увагу на недостатню читабельність поданої на стендах інформації (дрібний шрифт, занадто складну для окремих відвідувачів мову повідомлення, дуже високо розміщені текстові блоки та ін.). Також доречно вивісити інформацію щодо розміщення відповідних кабінетів, залів і побутових приміщень.

- Розмістити на стендах та Інтернет-сторінці інформацію про передбачені законодавством пільги щодо сплати державного мита та збору на інформаційно-технічне забезпечення розгляду справ і порядок їх надання.

- Рекомендувати місцевим адвокатам ознайомитися з принципами надання безкоштовної правової допомоги «pro bono» та консультувати бідні та соціально уразливі верстви населення на безоплатній основі.

- Встановити в холі суду з метою налагодження зворотного зв'язку з відвідувачами суду скриньки для повідомлень, відгуків, скарг на недобросовісну поведінку працівників суду та суддів, пропозицій щодо покращення роботи суду, листів вдячності за ефективну роботу та допомогу.

- Рекомендуємо розмістити адресу Інтернет-сторінки суду на інформаційному стенді, звертати увагу, особливо людей молодого та середнього віку, на сторінку суду в Інтернет-просторі. Своєчасно розміщувати інформацію на Інтернет-сторінці суду. Проаналізувати можливості використання Інтернет-сайту.

#### **2.2.14. Тербовлянський районний суд Тернопільської області**

Загальна площа будівлі Тербовлянського районного суду 382 кв. м., вона містить 5 залів судових засідань. Станом на 01 жовтня 2015 року

штатним розписом передбачено 5 суддів (3 фактично працюючих) та 24 працівників апарату суду (19 фактично працюючих). Кількість справ, що перебувала в період опитування на розгляді, - 897 справ.

Більшість опитаних – чоловіки (51,2%). Найбільш представлені респонденти з повною вищою освітою (45,5%), з яких 63,6% мають вищу юридичну освіту. Середня за чисельністю група відвідувачів (30,6%) має середню та неповну середню освітою, а найменша (24,0%) – з базову вищу.

Із 121 опитаного відвідувача суду 29 осіб (24,0%) проживає безпосередньо у місті Тереховля, а 92 особи (76,0%) є приїжджими з інших населених пунктів.

За віковим критерієм відвідувачі суду розподілені наступним чином: 38,0% - люди 26-39 років; 30,6% - особи 40-59 років; 15,7% - молодь віком 18-25 років; 15,7% - пенсіонери (60 років і старші). При цьому за рівнем заможності 73,9% опитаних вважають себе середнього статку, 18,3% - нижче середнього статку, 6,1% - бідними, а 1,7% - заможними.

67,8% респондентів представляють в суді особисто себе, ще 27,3% - інтереси інших осіб. Для 38,0% опитаних - це перший судовий процес, 15,7% респондентів були учасниками судового процесу 2-5 разів, а 46,3% відвідувачів брали участь у судовому процесі 6 разів і більше. Переважна кількість відвідувачів (73,6%) є учасниками цивільного та кримінального (17,4%) процесів. Решта справ стосуються адміністративних правопорушень (4,1%) та адміністративного (3,3%) і господарського (1,7%) процесів.

У більшості респондентів (64,5%) справа знаходиться в процесі розгляду, у 24,8% опитаних розгляд справи ще не розпочато, і для 10,7% розгляд справи завершено (винесено рішення). Крім того, майже половина опитаних (46,6%) вважають себе зовсім або майже не обізнаними з роботою суду, ще 26,3% - загалом обізнані, а 27,1% цілком обізнані з роботою судів і суддів.

88,9% респондентів в цілому оцінили якість роботи Тереховлянського суду на «добре» або «відмінно», 9,3% вважають роботу суду посередньою, і лише 1,9% визнають роботу суду «скоріше поганою». Частина респондентів (10,7% від загальної кількості) відмовилися давати відповідь на це запитання,

що здебільшого зумовлено їх побоюванням щодо ймовірного впливу результатів інтерв'ю на проходження судової справи, а також тим, що у 24,8% опитаних відвідувачів розгляд справи ще не розпочато.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,2 бали. Середні оцінки роботи суду за вимірами якості наведено в табл. 2.18.

Таблиця 2.18

**Оцінки якості роботи Теробовлянського районного суду Тернопільської області за основними вимірами**

<i>Виміри якості</i>	<i>Теробовлянський районний суд</i>	<i>Найвищі оцінки по судах Тернопільської області</i>
Доступність суду	3,7	4,4
Зручність та комфортність	4,6	4,7
Повнота та ясність інформації	4,0	4,7
Сприйняття роботи працівників апарату	4,4	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	3,9	4,5
Сприйняття роботи суддів	4,6	4,8

Таким чином, в Теробовлянському суді найкраще забезпечуються показники зручності та комфортності суду: в приміщеннях суду завжди чисто та прибрано (на переконання 100,0% відвідувачів); достатньо зручних місць для очікування та оформлення документів (думка 96,7% опитаних); забезпечений оптимальний режим освітлення (на погляд 97,5%) та вільний доступ до побутових приміщень (туалетів) (зазначає 88,2% осіб).

Найгірше в суді забезпечується реалізація вимог доступності суду, що пов'язано з нестачею паркувальних місць для автомобілів (середній бал 2,9), неналежним облаштуванням суду для користування його послугами людьми з обмеженими можливостями (середній бал – 2,5), низькою можливістю відвідувачів суду дозволити собі витрати на послуги адвоката чи юрист-консультанта (середній бал – 3,3) та незручністю для відвідувачів діставатися до будівлі суду громадським транспортом (середній бал – 3,6). Також громадянам не завжди вдавалося додзвонитися до суду та отримати потрібну інформацію телефоном (середній бал – 3,9). Крім того, громадян турбує невчасність (відповідно до графіку) розпочинання засідань (середній бал – 3,6), необгрунтовані затримки/перенесення слухань (середній бал – 3,6) і недостатність

інформації щодо справ, котрі призначені до розгляду (середній бал – 3,7).

Серед інших пропозицій щодо покращення роботи Терехівлянського суду, на які вказали відвідувачі є такі: *«збільшити штат працівників суду», «оновити кадри суду, збільшити кількість молодих працівників», «вчасно приймати справи до провадження», «вчасно повідомляти про розгляд справи», «вчасно розпочинати засідання», «дотримуватися строків», «пришвидшити процес слухання», «позначити табличками кабінети», «поставити термінал для сплати судового збору», «підвищити рівень повноти інформації та роз'яснювальної роботи з людьми, які звертаються в канцелярію».*

Критичний аналіз результатів опитування та їх обговорення з суддями та працівниками апарату суду дозволив розробити такі рекомендації: 1) покращити умови доступу до суду для осіб з обмеженими можливостями, зокрема, встановити пандус при вході в приміщення, а також обладнати кнопку виклику охорони для допомоги літнім людям та інвалідам-колясочникам у потраплянні на територію суду; 2) переглянути використання прилеглої до приміщення суду території з метою збільшення кількості місць для паркування автомобілів відвідувачів; 3) з метою подолання соціальної нерівності у доступності судів залучати НГО до створення при судах безкоштовних консультаційних центрів, де найбільшій прошарку населення могли б отримати якісну адвокатську консультацію; 4) звернути увагу персоналу канцелярії суду щодо необхідності своєчасного скерування повісток та повідомлень, як цього вимагає чинне процесуальне законодавство. Провести аналіз дотримання суддями процесуальних термінів судового розгляду та причин затримки/перенесення судових засідань, а працівникам апарату суду більше уваги приділяти спілкуванню з клієнтами, зокрема, роз'ясненню причин затримки / перенесення слухань по справі; 5) розробити рекомендації щодо планування графіку розгляду (зокрема, в частині прогнозування тривалості слухань), встановити контроль за дотриманням графіку. Вивчити можливість використання сайту для узгодження графіків розгляду; 6) Вивчити можливість використання



додаткових телефонних ліній для роботи з відвідувачами та провести відповідне навчання для працівників апарату на предмет інформування клієнтів суду щодо загальних питань і стану їхньої справи в телефонному режимі; 7) потрібно позначити кожен кабінет чи залу відповідними табличками. Бажано вивішувати на дверях кожної судової зали інформацію про перелік справ, які будуть розглядатися найближчим часом.

### **2.2.15. Чортківський районний суд Тернопільської області**

Загальна площа будівлі Чортківського районного суду Тернопільської області 520,4 кв. м., вона містить 4 зали судових засідань. Станом на 01 жовтня 2015 року штатним розписом передбачено 6 суддів (6 фактично працюючих) та 27 працівників апарату суду (25 фактично працюючих). Кількість справ, що перебувала в період опитування на розгляді, - 567 справ.

Більшість опитаних – чоловіки (51,4%). Найбільш представлені респонденти з повною вищою освітою (51,4%), з яких всього 32,4% мають вищу юридичну освіту. Базову вищу освіту здобули 27,8% відвідувачі суду, а 20,8% респондентів мають лише середню та неповну середню освіту.

Із 72 опитаних відвідувачів суду 42 особи (58,3%) проживає безпосередньо у місті Чорткові, а 30 осіб (41,7%) є приїжджими з інших населених пунктів.

За віковим критерієм відвідувачі суду розподілені наступним чином: 43,1% - люди 26-39 років; 38,9% - особи 40-59 років; 9,7% - пенсіонери (60 років і старші); 8,3% - молодь віком 18-25 років. При цьому за рівнем заможності 58,6% опитаних вважають себе середнього статку, 32,9% - нижче середнього статку, 7,1% - бідними, а 1,4% - заможними.

Абсолютна більшість респондентів (84,7%) представляють в суді особисто себе, ще 15,3% - інтереси інших осіб. Для більшості опитаних (43,1%) - це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками – 34,7% респондентів, найменша частина відвідувачів (22,2%) брала участь у судовому процесі 6 разів і більше. Переважна кількість відвідувачів (58,3%) - учасники цивільного процесу, ще 25,0% - учасники кримінального процесу, а

16,7% - господарського та адміністративного процесів.

У 70,8% респондентів справа знаходиться в процесі розгляду, у 26,4% опитаних розгляд справи ще не розпочато, і для 2,8% розгляд справи завершено (винесено рішення). Крім того, значна частина опитаних (40,3%) вважають себе зовсім або майже не обізнаними з роботою суду, ще 38,9% - загалом обізнані, і лишень 20,8% цілком обізнані з роботою судів і суддів.

Констатуємо, що більшість респондентів (88,9%) оцінили якість роботи Чортківського суду на «добре» або «відмінно», 8,3% вважають роботу суду посередньою, і лише 2,8% визнають роботу суду «дуже поганою».

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,24 бали. Середні оцінки роботи суду за вимірами якості наведено в табл. 2.19.

Таблиця 2.19

**Оцінки якості роботи Чортківського районного суду Тернопільської області за основними вимірами**

<i>Виміри якості</i>	<i>Чортківський районний суд</i>	<i>Найвищі оцінки по судах Тернопільської області</i>
Доступність суду	4,2	4,4
Зручність та комфортність	4,0	4,7
Повнота та ясність інформації	4,3	4,7
Сприйняття роботи працівників апарату	4,5	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	4,4	4,5
Сприйняття роботи суддів	4,4	4,8

Таким чином, в Чортківському суді найкраще забезпечуються показники сприйняття роботи працівників апарату: при спілкуванні вони виявляють доброзичливість повагу і бажання допомогти (думка 93,1% опитаних); для працівників апарату притаманним є високий професіоналізм і знання своєї справи (зазначає 91,7% осіб); вони виявляють однакове ставлення до всіх незалежно від соціального статусу (на погляд 81,7%); представники апарату суду працюють старанно та не припускаються помилок, які б спричинили перероблення документів та порушення строків (91,7% відвідувачів).

Відносно найгірше в суді забезпечується реалізація вимог зручності та комфортності, що пов'язано з недостатньою чистотою та прибраністю приміщення (середній бал 3,8), неналежним освітленням приміщення суду

(середній бал – 3,85) та недостатньою кількістю зручних місць для очікування та оформлення документів (середній бал – 3,96). Крім того, відвідувачі вказують на нестачу паркувальних місць для автомобілів (середній бал – 3,7), неналежне облаштування суду для користування його послугами людьми з обмеженими можливостями (середній бал – 3,1), низьку можливість відвідувачів суду дозволити собі витрати на послуги адвоката чи юрист-консультанта (середній бал – 3,3), незручність розташування інформаційних стендів (середній бал – 3,8) та недостатню кількість інформації щодо справ, котрі призначені до розгляду (середній бал – 3,97).

Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Чортківського суду, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на такі: *«закінчити ремонт», «збільшити кількість судових залів», «дотримуватися строків розгляду справ, особливо цивільних», «збільшити кількість інформації для відвідувачів суду», «більше дослухатись до аргументів обох сторін», «підвищити відповідальність та якість роботи суддів».*

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

- Завершити ремонт і звернути увагу технічного персоналу на постійний контроль за чистотою в приміщенні суду.
- Проаналізувати можливість збільшення зручних місць для очікування, оформлення документів, ознайомлення з матеріалами та підготовки до слухання.
- Обстежити приміщення на предмет освітлення та забезпечити покращення освітлення зон роботи з інформаційними стендами та документами.
- Рекомендувати місцевим адвокатам ознайомитися з принципами надання безкоштовної правової допомоги «pro bono» та консультувати бідні та соціально уразливі верстви населення на безоплатній основі.
- Рекомендувати працівникам суду інформувати відвідувачів суду про місцезнаходження Чортківського місцевого центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги та повідомляти адвокатів про можливість укладення контракту з Центром для надання безоплатної правової допомоги

незахищеним верствам населення.

- Розмістити спеціальні вказівники для людей з обмеженими можливостями щодо оптимальних шляхів їхнього безперешкодного доступу в суд.
- Змінити місце розташування дошки оголошень і здійснювати моніторинг потреб відвідувачів суду в інформації, оперативно доповнювати стенди або видавати копії наявних зразків документів на вимогу.

### **2.2.16. Шумський районний суд Тернопільської області**

Загальна площа будівлі Шумського районного суду Тернопільської області 372,39 кв. м., вона містить 1 залу судових засідань. Станом на 01 жовтня 2015 року штатним розписом передбачено 3 суддів (3 фактично працюючих) та 18 працівників апарату суду (17 фактично працюючих). Кількість справ, що перебувала в період опитування на розгляді, - 442 справ.

У суді опитано 90 відвідувачів (45 жінок і 45 чоловіків). Серед них найбільш представлені респонденти з базовою вищою освітою (44,4%), менше – з повною вищою (34,4%), з яких всього 12,9% мають вищу юридичну освіту, а найменше осіб які погодились взяти участь в опитуванні із середньою та неповною середньою освітою (21,1%). Прикметно, що 40 опитаних осіб (44,4%) проживає безпосередньо у місті Шумськ, а 50 осіб (55,6%) є приїжджими з інших населених пунктів.

За віковим критерієм відвідувачі суду розподілені наступним чином: 37,8% - люди 40-59 років; 33,3% - особи 26-39 років; 17,8% - молодь віком 18-25 років; 11,1% - пенсіонери (60 років і старші). При цьому за рівнем заможності 62,5% опитаних вважають себе середнього статку, 22,7% - нижче середнього статку, а 14,8% - бідними.

94,4% респондентів представляють в суді особисто себе, а решта - інтереси інших осіб. Для більшості опитаних (51,1%) - це перший судовий процес, 2-5 разів були учасниками – 38,9% респондентів, найменша частина відвідувачів (10,0%) брала участь у судовому процесі 6 разів і більше. Переважна кількість відвідувачів (56,7%) - учасники цивільного процесу, ще

30,0% - учасники кримінального процесу, 7,8% - адміністративного процесу, решта становлять справи господарського процесу (3,3%) та адміністративних правопорушень (2,2%).

В більшості респондентів (74,4%) справа знаходиться в процесі розгляду, у 22,2% опитаних розгляд справи ще не розпочато, і для 3,3% розгляд справи завершено (винесено рішення). Крім того, значна частина опитаних (39,8%) вважають себе зовсім або майже не обізнаними з роботою суду, ще 47,7% - загалом обізнані, і лишень 12,5% цілком обізнані з роботою судів і суддів.

Констатуємо, що 87,0% респондентів оцінили якість роботи Шумського суду на «добре» або «відмінно», 11,8% вважають роботу суду посередньою, і лише 1,2% визнають роботу суду «скоріше поганою». Частина респондентів (5,6% від загальної кількості) відмовилися давати відповідь на це запитання.

За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,1 бали. Середні оцінки роботи суду за вимірами якості наведено в табл. 2.20.

Таблиця 2.20

**Оцінки якості роботи Шумського районного суду Тернопільської області за основними вимірами**

<i>Виміри якості</i>	<i>Шумський районний суд</i>	<i>Найвищі оцінки по судах Тернопільської області</i>
Доступність суду	4,4	4,4
Зручність та комфортність	4,4	4,7
Повнота та ясність інформації	4,3	4,7
Сприйняття роботи працівників апарату	4,5	4,9
Дотримання термінів судового розгляду	4,5	4,5
Сприйняття роботи суддів	4,6	4,8

Таким чином, в Шумському суді найкраще забезпечуються показники сприйняття роботи суддів: характерним є неупередженість та незалежність суддів (думка 94,2% відвідувачів); наявні належна підготовка до справи та знання справи (думка 91,4% опитаних); суддівський корпус проявляє коректність, доброзичливість і ввічливість до громадян (на погляд 92,8%); сторонам завжди надається можливість обґрунтувати свою позицію (зазначає 98,5% осіб), а також судді чітко дотримуються процедури розгляду (91,3%).

Найгірше в суді забезпечується реалізація вимог повноти та ясності інфор-

мації, що пов'язано з відсутністю на веб-сторінці суду потрібної для відвідувачів інформації (середній бал – 3,8). Також варто було б вдосконалити інформацію щодо розташування кабінетів, залів судових засідань та інших приміщень (середній бал – 4,3), й поповнити інформацію щодо правил допуску в суд і перебування у ньому (середній бал – 4,3). Крім того, відвідувачі вважають, що варто покращити облаштування суду для користування його послугами людьми з обмеженими можливостями (середній бал – 4,2), й спробувати віднайти шляхи розв'язання проблеми низької спроможності відвідувачів суду дозволити собі витрати на послуги адвоката чи юрист-консультанта (середній бал – 2,7).

Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Шумського районного суду, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на такі: *«проявляти більш шанобливе ставлення до відвідувачів», «забезпечити однакове ставлення до усіх відвідувачів суду, незалежно від їхнього соціального статусу», «відповідальніше вивчати справу, всі її деталі», «можливість одержати більшу інформацію в селах щодо подання позовних заяв і загальних аспектів судочинства», «відремонтувати приміщення».*

Критичний аналіз результатів опитування та їх обговорення з суддями та працівниками апарату суду дозволив розробити такі *рекомендації*: 1) покращити технічну підтримку та підвищити рівень інформативної наповненості веб-сторінки в мережі Інтернет, перевести частину діловодства на систему електронного самоврядування; 2) на кожному поверсі суду повісити таблички із схемою розташування кабінетів, залів судових засідань, а також правил допуску в суд та перебування в ньому; 3) підвищити рівень поінформованості сільських мешканців про діяльність суддів і суду шляхом організації циклу публікацій в ЗМІ та залучення громадських організацій чи студентів-правовиків до створення інформаційно-роздаткових матеріалів й проведення майстер-класів; 4) з метою подолання соціальної нерівності у доступності судів залучати НГО до створення при судах безкоштовних консультаційних центрів, де найбільш бідою населення могли б отримати якісну адвокатську консультацію; 5) провести цільове опитування

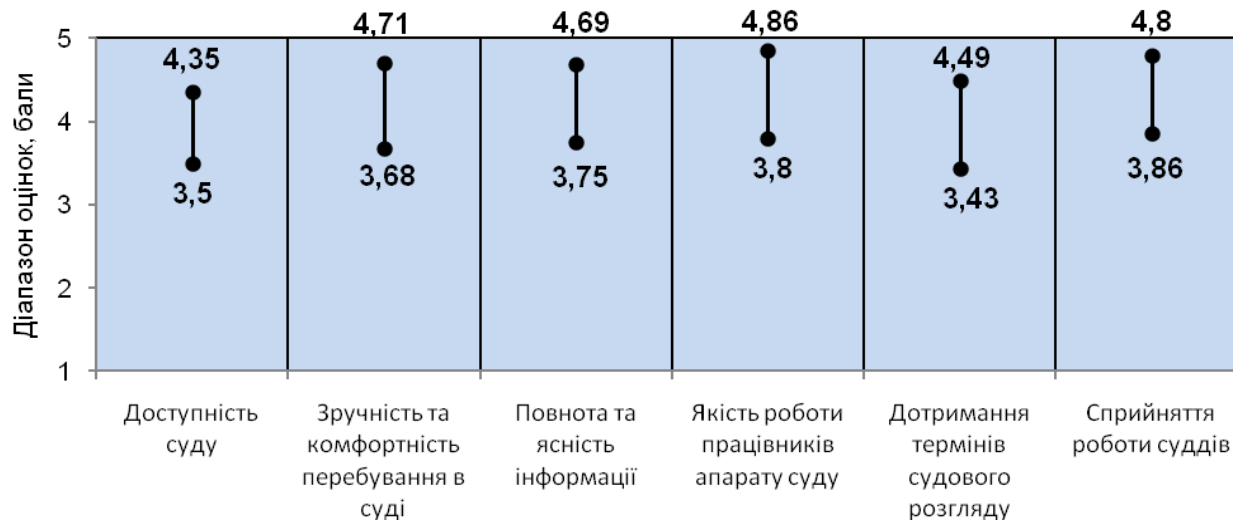
або залучити профільні організації осіб із обмеженими можливостями для обговорення шляхів удосконалення доступності будівлі суду для цієї категорії відвідувачів; 6) провести необхідні ремонтні роботи для підвищення зручності та комфортності приміщення суду; 7) організувати тренінг чи методичне заняття для працівників апарату суду щодо толерантного поводження з відвідувачами, особливо з інвалідами та громадянами похилого віку.

### **2.3. Узагальнення результатів емпіричного дослідження якості функціонування судової системи у Тернопільській області**

Узагальнюючи результати опитувань відвідувачів судів, слід відмітити, що учасники судових процесів, які розглядаються судами Тернопільської області, позитивно оцінюють якість їх функціонування. Середня оцінка якості роботи судів в цілому по 20 судах області коливається в межах 3,3-4,4 балів і становить 4,03 бали [6, с. 113-115].

В той же час, результати аналізу якості роботи судів вказують на певну диференціацію оцінок за основними вимірами (рис. 2.5).

Отже, найменш варіативним виміром якості роботи суду є «доступність суду», по якому середня оцінка по судах (3,98 бала) коливається в межах від 3,5 до 4,35 бала. Фактично, це означає, що в даному аспекті переважна частина судів працює на приблизно однаковому рівні, а зауваження до доступності судів є типовими: недостатня кількість паркувальних місць біля будівлі суду (середній бал 3,7), неналежна облаштованість більшості судів для безперешкодного потрапляння людей з обмеженими можливостями до їхнього приміщення (середній бал 2,85), а також низька спроможність основної маси громадян дозволити собі витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) (середній бал 3,27).



**Рис. 2.5. Розподіл діапазонів оцінок за шістьма вимірами якості роботи 20 судів Тернопільської області**

Найбільш висока якість, якої досягли суди Тернопільської області виявлена за виміром *«сприйняття роботи суддів»*. Тут середня оцінка виміру сягала 4,42 бала. Отже, саме в цьому аспекті суди Тернопільської області можуть поділитися своїм практичним досвідом організації ефективної роботи з іншими судами України [7, с. 65-72; 49].

Навпаки, найбільш варіативною (діапазон від 3,43 до 4,49 балів) і водночас однією із найнижчих (середній бал 4,08) є оцінка *дотримання термінів судового розгляду*. Це, на наш погляд, перш за все зумовлюється не повною укомплектованістю штату суддівського корпусу частини судів. Так, із 20 судів Тернопільської області штатний розпис співпадає із фактичною кількістю працюючих суддів лише у 8 випадках. Загалом в області не вистачає 23 суддів. Це, своєю чергою, збільшує навантаження на кожного працюючого суддю й потенційно негативно позначається на дотриманні термінів судового розгляду. Також за цих обставин, ймовірно, не завжди вдається здійснити рівномірний розподіл справ між суддями, або/і повноцінно врахувати специфіку судової справи до відповідної спеціалізації судді.

Подібна проблема простежується і за виміром *«якість роботи працівників апарату суду»*. Так, штатним розписом 20 судів Тернопільської



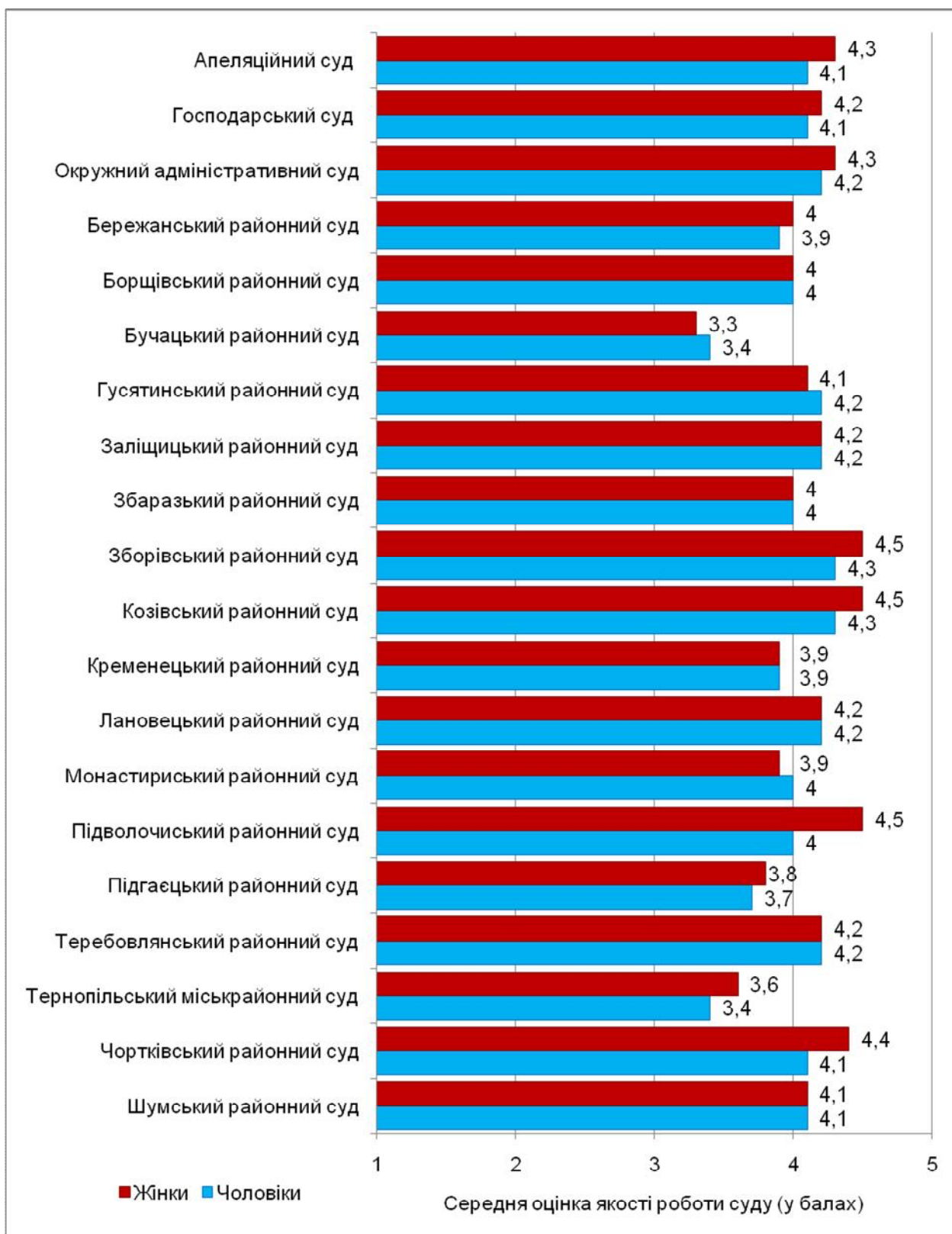
області передбачено 686 ставок працівників апарату суду, однак 72 із них станом на 1 жовтня 2015 року були вакантними. Отож, лише три із 20 судів Тернопільської області є повністю укомплектованими за аналізованим параметром. Проте не завжди простежується стійка кореляція між належною кількістю працівників апарату суду та якістю їх роботи. У багатьох випадках суди демонструють високі показники якості роботи апарату суду за неповної його кількісної укомплектованості. Відтак суб'єктивний чинник та рівень професійності (організаційно-технологічні уміння, комунікативні здібності, навички психологічної саморегуляції, рівень емпатійності і дотримання вимог принципів професійної етики) працівників апарату суду все ж залишаються вирішальними аспектами оцінки їхньої роботи з боку відвідувачів суду.

Наступним аналізованим виміром якості роботи судів Тернопільської області є *«повнота та ясність інформації»*. Попри те, що відвідувачі судів оцінили цей параметр на 4,24 бала, однак і тут простежуються певні типові для багатьох судів недоліки. Зокрема, трапляється кількісна диспропорція та неоднакова частота оновлюваності інформаційних матеріалів на веб-сторінках судів в мережі Інтернет та на інформаційних дошках без посередньо в приміщеннях судів. Відтак працівники судів не завжди враховують той факт, що загалом по області лише третина (34,6%) їхніх відвідувачів користуються веб-сторінками судів, а серед районних судів ці показники значно нижчі. Зокрема, в 7 районних судах кількість осіб, які відвідали веб-сторінку суду становить лише від 2,9% до 14,1%, що пояснюється низькою доступністю мережі Інтернет для значної частини сільських мешканців. Інформація ж котра розміщена на дошках оголошень в приміщеннях суду буває не завжди повною, а часто недоступною для сприйняття (особливо людьми пенсійного віку). Йдеться про низьку читабельність поданої інформації, а саме: текст надрукований надто дрібним шрифтом, інформаційні блоки розміщені на дошці оголошень занадто високо, використовується складна (перенасичена термінологією) мова подачі, а самі інформаційні дошки часто розташовані в мало освітлених коридорах суду.

Щодо такого виміру, як *«зручність та комфортність перебування в суді»*, то відвідувачі 20 судів Тернопільської області оцінили його на 4,27 бала. Відрадно, що респонденти у 18 із 20 судів відзначили належну чистоту та прибраність приміщень суду. Водночас частина опитаних відвідувачів районних судів нарікають на відсутність вільного доступу до туалетів. Ці побутові приміщення у кількох районних судах призначенні тільки для користування працівниками суду, що створює певні незручності перш за все для приїжджих людей. Також особливо актуальним в осінньо-зимовий період, коли проводилось опитування, стало питання неналежної освітленості приміщень суду (особливо коридорів). Остання проблема, за словами працівників суду, пов'язана з економією електроенергії соціальними закладами області. Проте найбільше, за аналізованим виміром оцінки якості роботи суду, людей турбує недостатня кількість зручних місць для очікування та столів для оформлення документів і підготовки до засідання. Скажімо, майже у половини судів (9 із 20) оцінки зручності місць для очікування перебувають в діапазоні від 3,25 до 3,9 балів. Для підвищення зручності та комфортності перебування в суді, крім виправлення зазначених зауважень, також слід врахувати найбільш часто повторювані рекомендації відвідувачів, а саме: встановити кавові автомати або апарати з бутильованою водою, розмістити ксерокопіювальні машини, а також облаштувати суди терміналами для сплати штрафів і судового збору.

Аналіз рівня диференціації оцінок якості роботи судів Тернопільської області за критерієм статі відвідувачів показав, що в цілому жінки більшою мірою задоволені якістю роботи судів (рис. 2.6). Зокрема, у 10 з 20 судів саме жінки поставили найвищі оцінки, у 7 з 20 судів одержані паритетні оцінки відвідувачів обох статей, і лише у 3 з 20 судів вищі оцінки поставлені представниками чоловічої статі. Однак зазначені відмінності у відсотковому співвідношенні є майже статистично незначущими, оскільки не перевищують у найбільш вираженому випадку 0,5 бала. Проте простежується певна закономірність:

наявна пряма залежність виставлених представниками різних статей оцінок від величини показника зручності та комфортності перебування у суді.



**Рис. 2.6. Розподіл оцінок якості роботи судів Тернопільської області за критерієм статі відвідувачів**

Саме про те, що жінки більше цінують ніж чоловіки комфортні умови перебування у суді, вказують наступні встановлені факти:

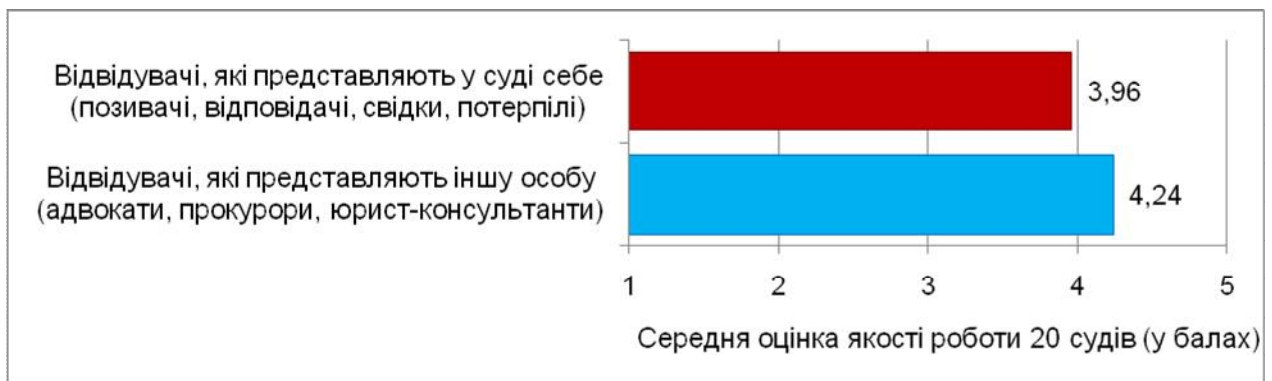
1. Серед трьох судів, у котрих виявлено найвищі в області показники зручності та комфортності перебування (Апеляційний суд – 4,62 бала, Підволочиський районний суд – 4,61 бала, Козівський районний суд – 4,7 бала), не тільки відсутнє переважання високих оцінок з боку чоловіків, а й навіть однакові показники обох статей. Тут явно домінують позитивні оцінки респондентів жіночої статі. Найбільш виражена відмінність оцінок якості суду між чоловіками і жінками, що становить 0,5 бала, присутня саме в одному із зазначених судів, а саме у Підволочиському районному суді.

2. З-поміж п'яти районних судів, у яких виявлено найнижчі в області показники зручності та комфортності перебування (Буцацький і Заліщицький – по 3,68 бала, Борщівський – 3,84 бала, Збаразький – 3,95 бала, Кременецький – 3,99 бала), повністю відсутнє переважання позитивних оцінок з боку жінок, а в одному із них (Буцацькому районному суді) перевага в оцінках якості роботи суду належить чоловікам.

У віковому розрізі оцінок якості роботи 20 судів Тернопільської області також наявні несуттєві відмінності. Зокрема, найнижче оцінили роботу судів пенсіонери (люди 60 років і старше) – 3,87 бала. Найвища оцінка судам присвоєна відвідувачами 26-39 років – 4,1 бала. Приблизно однаково оцінили роботу судів представники вікових категорій 18-25 і 40-59 років (4,04 і 4,01 бала відповідно). Низькі оцінки саме від людей похилого віку, ймовірно, пояснюються низкою додаткових труднощів, що виникають у цьому віковому періоді, а саме зручністю потрапляння в приміщення суду, доступністю витрат на послуги адвоката, зручністю сидячих місць для очікування, освітленістю і читабельністю текстових блоків на дошках оголошень, недостатніми навичками користування Інтернетом, емоційною вразливістю та підвищеними вимогами до тактової взаємодії із працівниками суду тощо.

Відносно більші відмінності в оцінках якості роботи судів Тернопільської області виявлено серед відвідувачів, які представляють

особисто себе (є позивачем, відповідачем, свідком, потерпілим), та людьми, котрі представляють іншу особу (є адвокатом, прокурором, юрист-консультантом) (див. рис. 2.7). Так, перші із них оцінюють якість роботи судів дещо нижче (3,96 бала), а другі – помітно вище (4,24 бала). Ймовірно, що така відмінність в оцінках пояснюється кількома причинами: а) наявністю чи відсутністю вищої юридичної освіти, а відтак рівнем обізнаності з роботою судів; б) кількістю судових процесів, учасниками котрих вони були, а відтак досвідом взаємодії з судовою системою; в) рівнем суб'єктивності / об'єктивності оцінок та емоційності сприйняття перебігу судового процесу.



**Рис. 2.7. Розподіл оцінок якості роботи судів Тернопільської області за типом учасника судового процесу**

Прикметно, що із 243 опитаних громадян, розгляд справи яких завершено (10% від загальної кількості респондентів) лише 15,3% зазначили, що рішення було винесене не на їхню користь. Із них 11,4% планують оскаржувати рішення суду. Водночас 91,1% громадян, справу котрих завершено, стверджують, що повний текст рішення по своїй справі вони одержали вчасно. При цьому рішення було викладене доступною мовою (думка 95,4% опитаних) і добре обґрунтованим (на погляд 90,6% осіб).

Цікаво, що у 16,9% відвідувачів враження від візиту до суду є кращими порівняно з їхніми очікуваннями, у 76,4% - відповідають очікуванням, і лише у 6,7% - враження гірші, ніж вони очікували. Крім того, 78,8% респондентів вважають рівень забезпеченості працівників суду матеріально-технічними

ресурсами достатнім для виконання їхніх обов'язків. Позитивною в цілому є й тенденція щодо загальних змін у роботі суду. Так 28,5% респондентів, які раніше відвідували суд, вважають, що його робота «несуттєво» або «значно» покращилася. Ще 51,6% опитаних переконані, що якість роботи суду залишилась без змін. І лише 2,1% опитаних, які повторно відвідують суд, зазначили, що його робота «дещо» або «значно» погіршилася. 17,7% респондентів вказали, що їм важко визначитися із відповіддю на це запитання.

Одним із завдань дослідження було визначення пріоритетних для респондентів вимірів якості роботи судів, а відтак й напрямків покращення функціонування цих соціальних установ. Так, для більшості відвідувачів судів Тернопільської області найбільш значущим параметром оцінки є забезпечення високої якості роботи суддів (11 судів). Ще для 6 судів пріоритетним напрямком покращення є повнота та якість інформації. Опитані ж представники відвідувачів 2-ох судів першочерговим питанням за вагомістю вважають доступність суду. Лише в одному із судів на перше місце винесений аспект якості роботи працівників апарату суду. Найменш вагомими виявилися параметри дотримання термінів судового розгляду, а також зручності та комфортності перебування у суді, котрі, на думку громадян, є незначущими і не потребують першочергової уваги.

### **Висновки до другого розділу**

У 20 судах Тернопільської області у період з 1 листопада 2015 року по 15 січня 2016 року опитано 2442 відвідувача (1161 жінку і 1281 чоловіка). Серед них найбільш представлені респонденти з повною вищою освітою (50,2%), з яких 56,3% мають вищу юридичну освіту. Менша кількість опитаних (25,6%) володіє середньою та неповною середньою освітою, а найменше з-поміж осіб, які погодились взяти участь в опитуванні, із базовою вищою освітою (24,2%). Прикметно, що 1132 опитаних осіб (46,4%) проживають безпосередньо у місті, де розташований той чи інший суд, а

1310 осіб (53,6%) є приїжджими з інших населених пунктів.

За віковим критерієм відвідувачі судів розподілені наступним чином: 41,3% - люди 26-39 років; 36,0% - особи 40-59 років; 11,5% - молодь віком 18-25 років; 11,2% - пенсіонери (60 років і старші). При цьому за рівнем заможності 73,4% опитаних вважають себе середнього статку, 18,5% - нижче середнього статку, 6,7% - бідними, 1,3% - заможними, і лише 0,1% - багатими.

Абсолютна більшість респондентів (73,2%) представляють в судах особисто себе, а решта - інтереси інших осіб. Для найбільшої частини опитаних (37,8%) - це перший судовий процес, 6 разів і більше у судовому процесі брали участь 31,8% осіб, а найменша частина відвідувачів (30,3%) були учасниками судового процесу 2-5 разів. Тому значна частина опитаних (66,4%) вважають себе зовсім або майже не обізнаними з роботою суду, ще 23,7% - загалом обізнані, і лишень 9,8% цілком обізнані з роботою судів і суддів.

Переважна кількість відвідувачів (52,5%) - учасники цивільного процесу, ще 17,6% - учасники кримінального процесу, 16,1% - адміністративного процесу, решта становлять справи господарського процесу (11,9%) та адміністративних правопорушень (2,0%). В абсолютній більшості респондентів (56,8%) справа знаходиться в процесі розгляду, у 33,2% опитаних розгляд справи ще не розпочато, і для 10,0% розгляд справи завершено (винесено рішення).

Констатуємо, що переважна більшість від усіх респондентів в цілому оцінили якість роботи судів Тернопільської області на «добре» (47,9%) або «відмінно» (32,2%). Ще 14,1% відвідувачів вважають роботу судів посередньою, і лише 2,5% визнають роботу судів області «скоріше поганою» та «дуже поганою» (3,2%). Відтак за 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи судів Тернопільської області становить 4,03 бали.

## ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

1. У сучасних важкопрогнозованих умовах справедлива система судочинства постає як необхідна передумова безконфліктного функціонування усього вітчизняного соціуму. Адже неупереджений суд варто сприймати як правову інституцію, яка покликана надавати можливість громадян у законний спосіб відстоювати свої права, не перебираючи на себе обов'язок самотужки встановлювати міру відповідальності тих чи інших осіб. Яскравий спосіб народного судочинства – «сміттєві люстрації», які час від часу можна спостерігати в різних регіонах України. І чим довший шлях до встановлення якісної системи судочинства, тим він є коротшим для обурених людей на свій розсуд встановити справедливість, опираючись на емоції та зневіру.

2. Потреба у вдосконаленні якості вітчизняного судочинства знайшла своє відображення у науковому обґрунтуванні засадничих понять, які відображають вимоги до покращення процедури прийняття та впровадження судових рішень. Зокрема, у науковому просторі з'явився орієнтир у якому зазначено, що метою оцінювання якості роботи суду є вдосконалення організації його роботи, а саме підвищення продуктивності, ефективності та якості судових процедур.

3. Зазначимо, система судочинства, як суспільна інституція, інкорпорована у державний апарат і, з однієї сторони, є його невід'ємною частиною, проте з іншої – повинна володіти певним ступенем незалежності від державних органів. Така правова константа висуває до цієї системи особливі вимоги, які відображаються у підвищених очікуваннях в очах громадянського суспільства. Опіраючись на вище окреслені форми діяльності соціологічного аналізу суддівства в Україні визначимо певні тенденції, які відображають та відмежовують об'єктивні характеристики вітчизняного судочинства від суб'єктивних оцінок, спричинених



стереотипними уявленнями.

4. У експертному довіклілі заважується, що система, яка формувалася в Україні впродовж 25 років тепер чинить опір реформам. Особливо це видно по тому, як складно просуваються реформи, зокрема у судовій сфері і в прокуратурі. Вважаємо, що розвиток соціології права (чи в іншій інтерпретації – юридичної соціології) – поступ до дійсно фахового та науково виправданого втручання соціології у сферу правничої проблематики, сутність якого полягає, зокрема, в моніторингу системи якості судочинства, визначені взаємозв'язків та взаємовпливі суддівської системи з іншими соціальними інституціями. Поза межами компетенції соціологів безпосередньо впливати на якість судочинства, проте у їхніх дослідження, як у дзеркалі, знаходять відображення наслідки дій суддів, які відображаються у масовій свідомості у тій чи іншій тональності. За визначенням Ліни Костенко необхідна постановки «власної оптики, своєї системи дзеркал», розташування яких дало б можливості у не заангажованій реальності побачити як негативні віддзеркалення, так і вловити те позитивне, що зміцнює престиж і довіру до вітчизняного судочинства. Тому об'єктивний та адекватний соціологічний аналіз, за відсутності упереджених та позанаукових висновків, ґрунтованих на кон'юнктурному сприйнятті інформації більшості членів суспільства, вважаємо цивілізованим шляхом впливу на систему судочинства.

5. У магістерській роботі презентовано результати опитування громадської думки з використанням методики карток громадського звітування щодо оцінки якості окремих аспектів діяльності усіх 20 судів Тернопільської області, що проводилося з листопада 2015 по січень 2016 року Громадською організацією «Інтелектуальний штаб громадянського суспільства». Це дослідження здійснювалося за підтримки американського народу, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках проекту «Справедливе правосуддя».

6. Опитування проводилися безпосередньо в приміщеннях судів шляхом індивідуального особистого інтерв'ю відвідувачів. Всього за зазначений період опитано 2442 респондентів (1161 жінка і 1281 чоловік).

Узагальнюючи результати опитувань відвідувачів судів, слід відмітити, що учасники судових процесів, які розглядаються судами Тернопільської області, позитивно оцінюють якість їх функціонування. Середня оцінка якості роботи судів в цілому по 20 судах області коливається в межах 3,3-4,4 балів і становить 4,03 бали. В той же час, результати аналізу якості роботи судів вказують на певну диференціацію оцінок за основними вимірами: доступність суду (3,5 – 4,35 бали із 5 можливих), зручність та комфортність перебування у суді (3,68 - 4,71 бали), повнота та ясність інформації (3,75 - 4,69 бали), якість роботи працівників апарату суду (3,8 – 4,86 бали), дотримання термінів судового розгляду (3,43 – 4,49 бали), сприйняття роботи суддів (3,86 – 4,8 бали із 5 можливих).

7. Отож суд і судова влада безпосередньо залежать від суспільства, у якому вони функціонують, а також вони повинні пройти процедуру легітимації. Лише такий суд і судова влада, які підтримуються суспільством, а отже, мають у ньому високий авторитет, можуть бути дієвими (у позитивному сенсі). Одним зі шляхів легітимації судової влади є дієвий соціальний (громадський) та морально-етичний контроль за нею. Громадський контроль сьогодні передбачає публічність судових процесів, зокрема, з вільним доступом до них представників ЗМІ; можливість відводу суддів; представництво народу в здійсненні правосуддя (присяжні й народні засідателі), включення до атестаційно-дисциплінарних органів (кваліфікаційних комісій суддів) представників громадськості, установлення відповідальності за порушення суддівської дисципліни

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Конституція України // Відомості Верховної Ради України, 1996. – № 30. – Ст. 141.
2. Біскуп В. С. Інституційні детермінанти якості системи судочинства у перспективі соціологічних досліджень / Україна в умовах реформування правової системи: сучасні реалії та міжнародний досвід: [Матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., м. Тернопіль, ТНЕУ, 8-9 квітня 2016 р.]. – Тернопіль: Економічна думка, 2016. – С. 108-110.
3. Боднарчук С.А. Принцип рівності учасників адміністративного процесу / С.А.Боднарчук // Право і безпека. – 2010. – № 5 (37). – С.151–154.
4. Вебер М. Избранные произведения. – М.: Прогресс, 1990. – 808 с.
5. Гірняк А.Н. Громадськість і суди на шляху порозуміння / А.Н. Гірняк / [Електронний ресурс] // «Тернопіль сьогодні». 30 березня 2016. – Режим доступу до стат. : [http://news-te.blogspot.com/2016/03/blog-post\\_75.html](http://news-te.blogspot.com/2016/03/blog-post_75.html)
6. Гірняк А.Н. Критичний аналіз якості роботи судів Тернопільської області / А.Н. Гірняк, Ю.І. Гергелюк / Україна в умовах реформування правової системи: сучасні реалії та міжнародний досвід: [Матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., м. Тернопіль, ТНЕУ, 8-9 квітня 2016 р.]. – Тернопіль: Економічна думка, 2016. – С. 113-117.
7. Гірняк А.Н. Оцінка рівня задоволеності громадян якістю функціонування судів Тернопільської області / А.Н. Гірняк / Тернопіль: ТНЕУ «Економічна думка», 2016. – 80 с.
8. Гольцова О. Є. Соціальне регулювання та правове регулювання – співвідношення понять // Часопис Київського університету права. – 2013. – №2. – С. 53-57.

9. Гончаров В. Від старої теорії тлумачення до нової: основні виклики та рішення / В. Гончаров // Філософія права і загальна теорія права. - 2014. - № 1-2. - С. 53-69.
10. Гулевич О.А. Соціальна психологія справедливості / О.А. Гулевич – М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2011. – 284 с.
11. Гуменюк О.Є. Теорія і методологія інноваційно-психологічного клімату загальноосвітнього закладу: [монографія] / Оксана Євстахіївна Гуменюк. – Ялта – Тернопіль: Підручники і посібники, 2008. – 340 с.
12. Державотворення і право творення в Україні: досвід, проблеми, перспективи / За ред. Ю.С. Шемшученка: Монографія. – К.: Ін-т держави і права ім. В.М. Корецького, 2001. – 656 с.
13. Добрянська Н. Л. Верховенство права та судова практика Європейського суду з прав людини стосовно України із забезпечення виконання судових рішень / Н. Л. Добрянська, А. А. Мелешевич // Наук. зап. НаУКМА. – Сер. юрид. науки. – 2008. – Т. 77. – С. 37–43.
14. Дослідження якості роботи судів: Посібник для використання методології карток громадянського звітування / Проект USAID «Справедливе правосуддя». – Київ, 2015. – 125 с.
15. Європейська Конвенція з прав людини. European Court of Human Rights Council of Europe, F-67075 Strasbourg cedex. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.echr.coe.int/Documents/Convention\\_UKR.pdf](http://www.echr.coe.int/Documents/Convention_UKR.pdf).
16. Іванець О.М. Теоретичні та прикладні засади меж судової влади / Ольга Миколаївна Іванець, Нац. акад. прокуратури України.– Київ : Б.в., 2015.– 20 с.
17. Ісаєва В.В. Функції права: теоретико-правовий аналіз // Часопис Київського університету права. – 2013. – №1. – С. 45-48.
18. Ісмаїлова Л.Б. Етико-психологічний аспект законодавчого забезпечення рівності сторін у кримінальному судочинстві / Л.Б. Ісмаїлова // Адвокат. – 2006. – № 12. – С. 11–17.

19. Касумов Т.К. Социология правосудия: вопросы методологии и предвидения // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www.bibliofond.ru/view.aspx?id=13502](http://www.bibliofond.ru/view.aspx?id=13502).
20. Малярєнко В.Т. Суд // Юридична енциклопедія: В 6 т. - Т. 5: П-С / Редкол.: Ю.С. Шемшученко (голова редкол.) та ін. – К.: Укр. енциклопедія, 1998. – С. 686.
21. Мамка Г.М.. Рівність перед законом і судом – конституційна засада кримінального провадження, її сутність і зміст / Г.М. Мамка / зб. наук. пр. / Міжнар. гуманіт. ун-т. – Одеса: МГУ, 2014. – № 9–2. – Том 2. – С. 108–111.
22. Марченко Є. О. Світоглядна еволюція європейської філософії щодо ідей справедливості / Є. О. Марченко // Філософія освіти, 3 (5), 2006. - К. : Майстер-клас. - С. 199-207.
23. Мельниченко О. Б. Ефективність функціонування соціального інституту права / Україна в умовах реформування правової системи: сучасні реалії та міжнародний досвід: [Матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., м. Тернопіль, ТНЕУ, 8-9 квітня 2016 р.]. – Тернопіль: Економічна думка, 2016. – С. 57-60.
24. Морщакова О. С. Справедливість як параметр правового порядку: філософський аспект / Україна в умовах реформування правової системи: сучасні реалії та міжнародний досвід: [Матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., м. Тернопіль, ТНЕУ, 8-9 квітня 2016 р.]. – Тернопіль: Економічна думка, 2016. – С. 63-65.
25. Надвинична Т. Л., Надвиничний О. С. Соціально-психологічні передумови формування судової влади як ефективного соціально-правового інституту / Україна в умовах реформування правової системи: сучасні реалії та міжнародний досвід: [Матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., м. Тернопіль, ТНЕУ, 8-9 квітня 2016 р.]. – Тернопіль: Економічна думка, 2016. – С. 65-68.
26. Парсонс Т. Система современных обществ. – М.: Аспект Пресс, 1998. – 270 с.
27. Погребняк С.П. Основоположні принципи права (змістовна характеристика) : моногр. / Погребняк С.П. – Х.: Право, 2008. – 240 с.

28. Полховська І.К. Конституційний принцип рівності людини і громадянина в Україні : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : спец. 12.00.02 / Інна Констянтинівна Полховська; Нац. юрид. акад. України ім. Ярослава Мудрого. – Х., 2007. – 20 с.
29. Правосуддя: філософське та теоретичне осмислення: колективна монографія /А. М. Бернюков, В. С. Бігун, Ю. П. Лобода, Б. В. Малишев, С. П. Погребняк, С. П. Рабінович, В. С. Смородинський, О. В. Стовба / (Відп. ред. В. С. Бігун). — К., 2009. — 316 с.
30. Право як соціальний інститут [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://bookwu.net/book\\_yevropejske-pravo-yak-fenomen-duhovno-praktichnogo-osvoyennya-svitu\\_701/39\\_pravo-yak-socialnij-institut](http://bookwu.net/book_yevropejske-pravo-yak-fenomen-duhovno-praktichnogo-osvoyennya-svitu_701/39_pravo-yak-socialnij-institut).
31. Працко Г.С. Порядок и человек: опыт социально-философского анализа. – Философия права. – 2002. – №1. – С. 61-66.
32. Пресс-релиз Research & Branding Group «Оценка работы судебной системы Украины [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://rb.com.ua/img/PR\\_sud\\_12\\_2015.pdf](http://rb.com.ua/img/PR_sud_12_2015.pdf)
33. Прилуцький С. В. Судова влада в умовах формування громадянського суспільства та правової держави в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу до статті: <http://mydisser.com/ru/catalog/view/6/350/16747.html> .
34. Прилуцький С.В. Соціальний феномен суду як цивілізаційної основи розвитку людства [Електронний ресурс]. – Режим доступу до статті: <http://kia.court.gov.ua/sud2690/1j/4q/52606/>.
35. Проблема влади і права в умовах посттоталітарних трансформацій: міждисциплінарний аналіз: Монографія \ М.І.Панов, О.Г.Данильян, С.І.Максимов та ін.; За заг. ред. Акад. АПрН України М.І.Панова, . О.Г.Данильяна. – Х.: Право, 2004. – 360 с.
36. Рассел Б. Історія західної філософії / Бертран Рассел; [пер. з англ. Ю. Лісняка, П. Тарашука]. – К.: Основи, 1995. – 759 с.
37. Романюк Я. Окремі аспекти забезпечення права на справедливий суд у світлі євро інтеграційних процесів. / III судово-правовий форум «Судова

реформа у Україні: європейський вектор». – К.: Юридична практика, 2015. – С. 7-15.

38. Рудакевич О. М. Соціальна справедливість та соціальна рівність як засадничі принципи соціального права країн Європейського союзу / Україна в умовах реформування правової системи: сучасні реалії та міжнародний досвід: [Матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., м. Тернопіль, ТНЕУ, 8-9 квітня 2016 р.]. – Тернопіль: Економічна думка, 2016. – С. 82-85.

39. Сайфуліна Ю.В. Право як соціальний інститут регуляції спілкування людини // Право і суспільство. – 2011. – №2. – С. 51-56.

40. Сердюк О.В. Соціологічні аспекти методології оцінювання якості функціонування правових інститутів (на прикладі суду) / <http://www.stattionline.org.ua>

41. Сіда Ю.С. Судова влада в умовах трансформації українського суспільства: дис.... канд. соц. наук / Харківський нац. ун-т ім. В.Н. Каразіна. – Х., 2005. – С. 5

42. Система оцінки якості роботи суду: стандарти, критерії, показники та методи. – К.: 2014. – 55 с.

43. Соловей Г.В. Актуальні питання рівноправності сторін у кримінальному процесі / Г.В.Соловей, В.І. Теремецький // Право і безпека. – 2001. – № 5 (42). – С. 139–144.

44. Соціологічні опитування Центру Разумкова [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.razumkov.org.ua/ukr/poll.php?poll\\_id=1030](http://www.razumkov.org.ua/ukr/poll.php?poll_id=1030)

45. Судаков М. В. Соціологічна концептуалізація соціальної нерівності як чинника структурної диференціації соціальних систем : дис. ... канд. соц. наук : 22.00.01 / М. В. Судаков. - КНУ ім. Тараса Шевченка. - К., 2008. - 16 с.

46. Трудовое и социальное право Европейского Союза: документы и материалы / О.Качкин. // М. – Права человека. - 2005.

47. Туркіна І.Є. Судова влада як соціальний феномен [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.kbuara.kharkov.ua>

48. Фурман А.В. Генеза толерантності та перспективи українотворення (комплексний проект) / Анатолій В. Фурман // Психологія і суспільство. – 2013. – №1. – С. 6–20.
49. Фурман А.В. Громадський моніторинг роботи судів Тернопільщини / А.В. Фурман, А.Н. Гірняк, Г.С. Гірняк // Психологія і суспільство. – 2016. – № 3. – С. 122-128.
50. Фурман А.В. Історія соціальної роботи: [навч. пос.] / Анатолій В. Фурман, Марія Підгурська. – Тернопіль: ТНЕУ, 2014 – 174 с.
51. Фурман А. В., Шаюк О. Я. Соціальна справедливість як предмет психологічної рефлексії / Україна в умовах реформування правової системи: сучасні реалії та міжнародний досвід: [Матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., м. Тернопіль, ТНЕУ, 8-9 квітня 2016 р.]. – Тернопіль: Економічна думка, 2016. – С. 92-95.
52. Хеффе О. Справедливість. – М.: Праксис, 2007. – 192 с.
53. Христова Г.О. Питання заборони та протидії дискримінації : методичні рекомендації для юристів [Електронний ресурс] / Г.О. Христова. – Режим доступу: [www.ombudsman.gov.ua/files/alena/GuidelinesFinal26-05.pdf](http://www.ombudsman.gov.ua/files/alena/GuidelinesFinal26-05.pdf).
54. Циппеліус Р. Юридична методологія. Переклад, адаптація, приклади з права України і список термінів. – Роман Корнута. – К.: Видавництво "Реферат", 2004. – 176 с.
55. Шаюк О.Я. Психологічні особливості формування професійної толерантності у майбутніх економістів: дис... канд. психол. наук : 19.00.07 / Наук. кер. д. психол. н., проф. Фурман А.В.; Нац. акад. Держ. прикорд. служби України ім. Богдана Хмельницького. – Хмельницький, 2012. – 215 с.
56. Шевчук С. Судова правотворчість: світовий досвід і перспективи в Україні [Текст] / С. Шевчук – К.: Реферат, 2007. – 640 с.
57. Якименко Ю. Головний підсумок змін в Україні – стратегічний курс на європейську інтеграцію. / Інформаційний бюлетень Центру Разумкова. – 2016. – №2 (31). – С. 1.



58. Adams J.S. Equity theory revisited / J.S. Adams, S. Freedman // *Advances in Experimental Social Psychology* / Ed. by L. Berkowitz, T. Walster. – N. Y., 1976
59. Rawls T., *Teoria sprawiedliwości*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1994.
60. *Sprawiedliwość jako zasada życia społecznego* / Kazimierz Ilski. Poznań : Księgarnia św. Wojciecha, 2005. - 31 s.