



USAID
ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ



ГРОМАДСЬКА СПІЛКА
**МЕРЕЖА
ПРАВОВОГО
РОЗВИТКУ**



**МОНІТОРИНГ ПРОЗОРОСТІ
ТА ДОСТУПНОСТІ СУДІВ
ЧЕРНІВЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ
ЧЕРЕЗ ОЦІНКУ
ВІДВІДУВАЧАМИ СУДУ**



ОПИТУВАННЯ
ПРОВОДИЛОСЬ У 18
ЗАКЛАДАХ ФЕМІДИ
ЧЕРНІВЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ

ЗАПОВНЕНО 2547
АНКЕТ

ОСНОВНІ ВИМІРИ ЯКОСТІ РОБОТИ СУДУ



ДОСТУПНІСТЬ
СУДУ

ПОВНОТА ТА
ЯСНІСТЬ
ІНФОРМАЦІЇ

ДОТРИМАННЯ
ТЕРМІНІВ
СУДОВОГО
РОЗГЛЯДУ

ЗРУЧНІСТЬ ТА
КОМФОРТНІСТЬ
ПЕРЕБУВАННЯ В
СУДУ

СПРИЙНЯТТЯ
РОБОТИ
ПРАЦІВНИКІВ
АПАРАТУ
СУДУ

СПРИЙНЯТТЯ
РОБОТИ
СУДДІ

ДОСТУПНІСТЬ СУДУ

Найнижчий показник 3,32 Найвищий показник 4,57

▣ Середній показник 4,19

РЕКОМЕНДАЦІЇ:

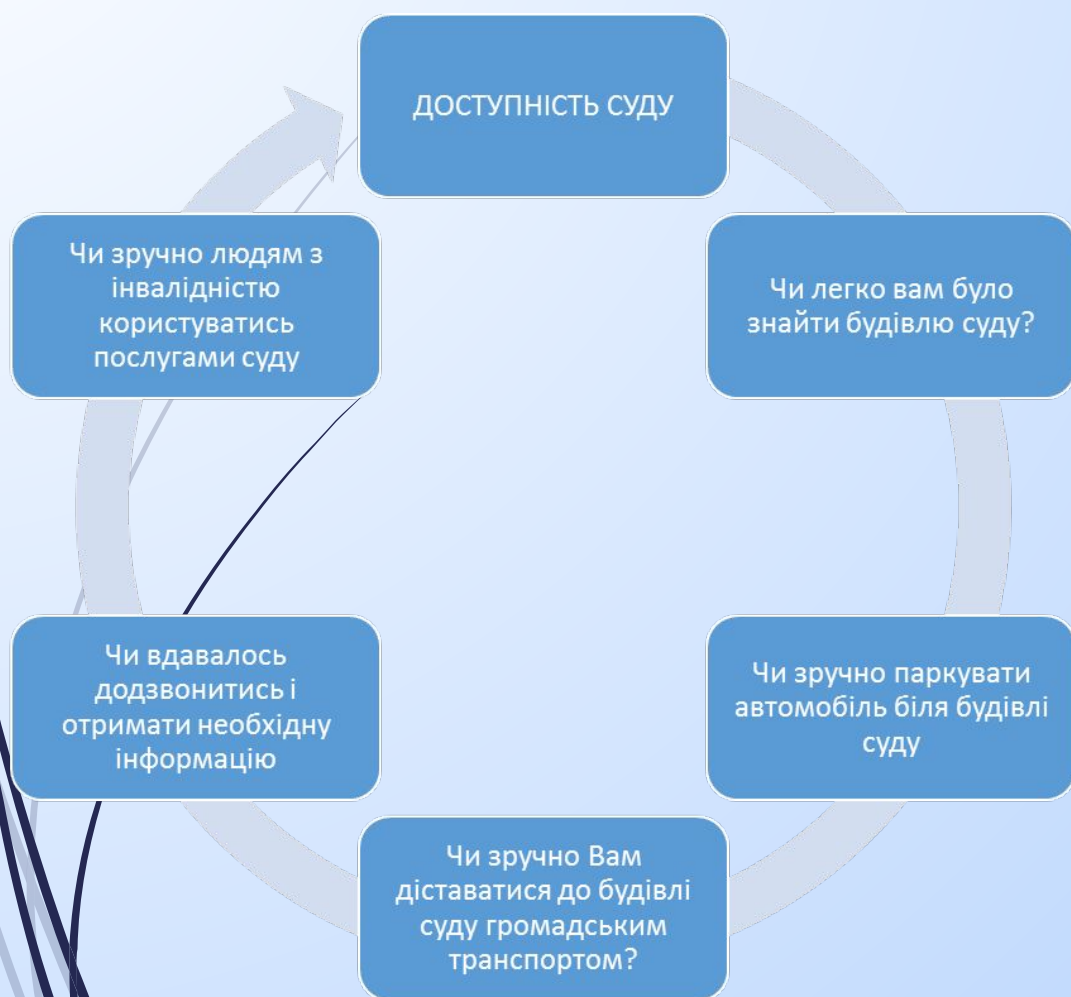
1. Звернутись до органів місцевого самоврядування та органів внутрішніх справ з клопотанням у випадку відсутності про:

- встановлення, підтримку та оновлення наявних інформаційних знаків та схем розміщення будівлі суду;
- організацію курсування громадського транспорту зручними для відвідувачів суду маршрутами;
- облаштування місць для паркування автотранспорту біля приміщення суду таким чином, щоб він не заважав загальноміським транспортним потокам.

2. Проаналізувати рівень фізичної доступності людей з інвалідністю до приміщення суду. Залучити профільні організації осіб із обмеженими можливостями для дискусії щодо можливостей удосконалення доступності будівлі суду.

3. Проаналізувати технічну можливість безперебійного прийому телефонних дзвінків протягом робочого дня (забезпечити чергування персоналу під час обідньої перерви).

4. З метою подолання соціальних нерівностей у доступності судів залучати громадські організації, систему безоплатної правової допомоги до створення при судах безоплатних консультаційних пунктів, де найбільшій прошарки населення можуть отримати якісну правову допомогу.



ЗРУЧНІСТЬ ТА КОМФОРТНІСТЬ ПЕРЕБУВАННЯ В СУДІ

ЗРУЧНІСТЬ ТА КОМФОРТНІСТЬ ПЕРЕБУВАННЯ В СУДІ

– достатність зручних
місць для очікування,
оформлення документів,
підготовки до засідання

– вільний доступ до
побутових приміщень
(туалетів)

– достатність освітлення

– чистота та прибраність
приміщень

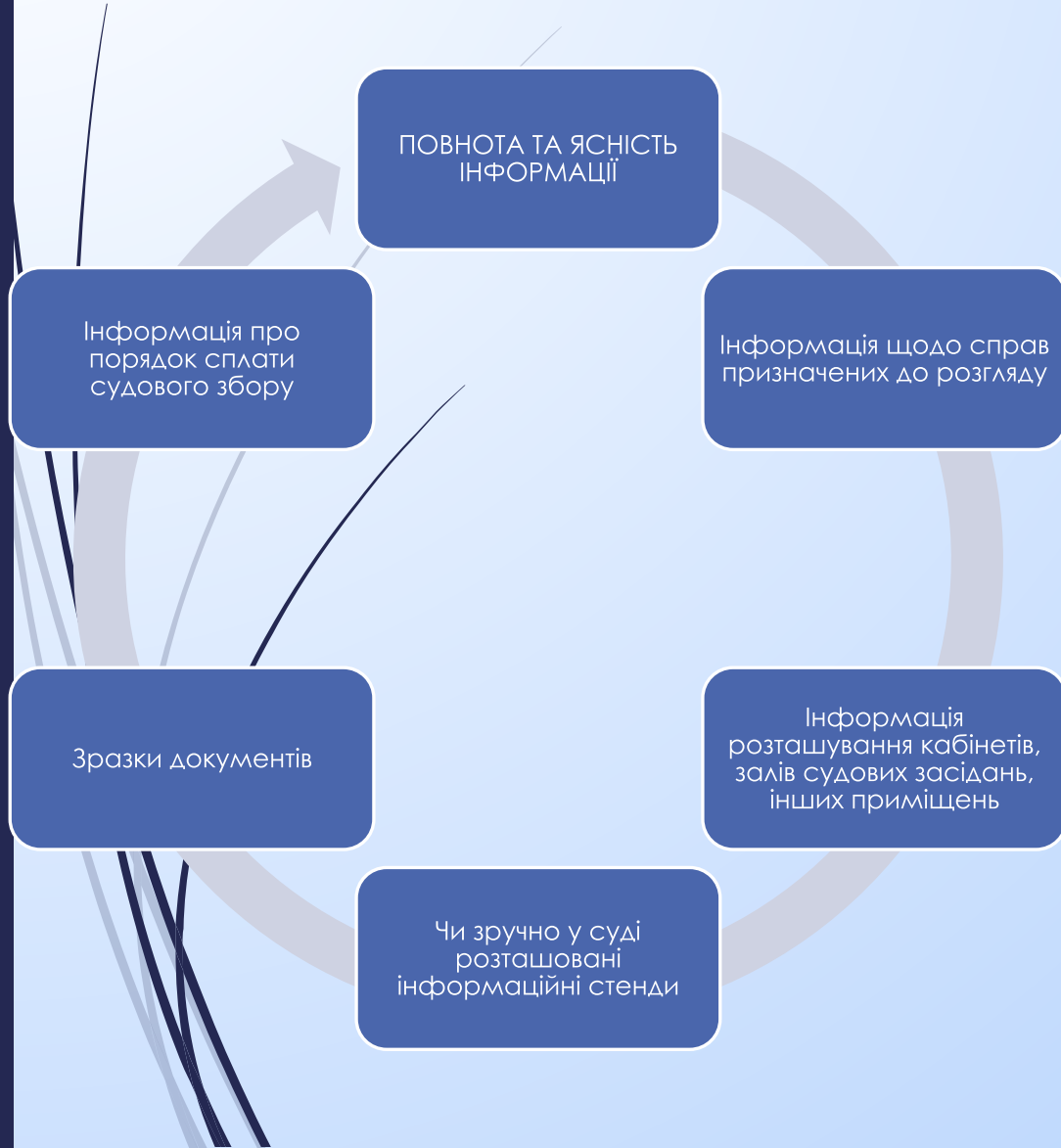
□ Найнижчий показник 3,98 Найвищий показник 4,88

□ Середній показник 4,50

□ РЕКОМЕНДАЦІЇ

1. Розмістити у суді інформаційні вказівники про місце розташування кабінетів. Розробити систему вказівників в приміщенні суду для полегшення орієнтування відвідувачів в суді.
2. На кожному поверсі перед входом у коридор облаштувати таблички-схеми розташування кабінетів, залів судових засідань, побутових приміщень (якщо такі наявні).
3. Проаналізувати можливість збільшення зручних місць для очікування, оформлення документів, ознайомлення з матеріалами та підготовки до слухання (наприклад, забезпечити відвідувачів додатковими столами та стільцями, виділити кімнату для роботи з документами тощо).
4. Звернутися до судової адміністрації з клопотанням про виділення коштів для проведення ремонтних робіт, покращення матеріально-технічної бази (зокрема, закупити столи та стільці для відвідувачів, встановити прилади кондиціонування повітря у залах судових засідань тощо).
5. Розглянути можливість укласти угоду на конкурсній основі на оренду місця в приміщенні суду під кавовий автомат. За можливості встановити кулер з питною водою. Встановити вільний доступ до мережі Інтернет (Wi-Fi).
6. Обстежити приміщення на предмет достатнього освітлення та забезпечити його покращення, зокрема зони роботи з інформаційними стендами та документами.
7. Звернути увагу технічного персоналу на постійний контроль за чистотою в приміщенні суду.
8. З метою уникнення ускладнень для відвідувачів в отриманні інформації про порядок платежів та здійснення таких платежів встановити спеціально обладнаний платіжний електронний термінал.

ПОВНОТА ТА ЯСНІСТЬ ІНФОРМАЦІЇ



□ Найнижчий показник 4,15 Найвищий показник 4,87

□ Середній показник 4,58

□ РЕКОМЕНДАЦІЇ

1. Постійно здійснювати моніторинг потреб відвідувачів суду в інформації;
2. Розробити систему налагодження зворотного зв'язку з користувачами судових послуг через встановлення біля інформаційних стендів суду скриньок для повідомлень, відгуків, скарг на недобросовісну поведінку працівників суду та суддів, пропозицій щодо покращення роботи суду, листів вдячності за ефективну роботу та допомогу;
3. Слідкувати за постійним оновлення та наповненням інформаційних стендів. При потребі, розглянути можливість збільшення кількості інформаційних стендів;
4. Намагатися оперативно розміщувати на інформаційних стендах суду інформацію щодо графіку справ, призначених до розгляду, зразки процесуальних документів;
5. Поряд з інформацією щодо порядку сплати судових зборів та мита, розмістити роз'яснення щодо цілей платежів та різницю між ними і оплатою адвокатських послуг;
6. Створити інформаційно-консультаційний кабінет (службу, центр) з метою надання відвідувачам суду інформаційно-консультативної інформації, стандартизованих бланків заяв, скарг, клопотань до суду. Проаналізувати можливість використання в цій роботі волонтерської праці студентів юридичних факультетів в рамках їх практики під час навчання;
7. Проаналізувати ситуацію щодо надання консультацій відвідувачам суду в телефонному режимі. Визначити типові питання відвідувачів суду, які зазвичай ставлять в телефонному режимі, та розробити на них стандартні консультації.

СПРИЙНЯТТЯ РОБОТИ ПРАЦІВНИКІВ АПАРАТУ СУДУ

СПРИЙНЯТТЯ РОБОТИ
ПРАЦІВНИКІВ АПАРАТУ СУДУ

професіоналізм, знання своєї
справи

Чи старанно працювали
працівники суду

доброзичливість, повагу,
бажання допомогти

Чи не припускалися
працівники апарату суду
помилки, які призводили б до
перероблення документів та
(або) порушення строків
розгляду справ?

однакове ставлення до всіх,
незалежно від соціального
статусу

□ Найнижчий показник 4,07 Найвищий показник 4,81

□ Середній показник 4,49

РЕКОМЕНДАЦІЇ:

1. Розглянути можливість введення в постійну практику внутрішнього оцінювання працівників суду. На його основі формувати базу потреб персоналу в саморозвитку та покращенні навичок, зокрема з управління конфліктами, комунікацій з клієнтами, лідерства, а також сприяти їх задоволенню;
2. Для підвищення та вдосконалення професіоналізму працівників апарату суду сприяти їх участі в різного роду навчальних заходах, тренінгах, спрямованих на їх розвиток;
3. Постійно наголошувати під час робочих нарад про потребу дотримуватись принципу рівності до усіх відвідувачів суду, незалежно від їхнього соціального статусу та виявляти коректність і ввічливість, бажання допомогти при спілкуванні з користувачами судових послуг, більш толерантно ставитись до людей похилого віку та людей з особливими потребами;
4. Звернути увагу персоналу канцелярії суду щодо необхідності своєчасного скерування сторонам повісток та повідомлень, а також рішень по справі в межах строків, як цього вимагає чинне процесуальне законодавство.

ДОТРИМАННЯ ТЕРМІНІВ СУДОВОГО РОЗГЛЯДУ

ДОТРИМАННЯ ТЕРМІНІВ СУДОВОГО РОЗГЛЯДУ

Чи вважаєте Ви
обґрунтованими
затримки/ перенесення
слухань у розгляді Вашої
справи?

Чи вчасно (відповідно до
графіка) розпочалося
останнє засідання по
Вашій справі

Чи вчасно Ви отримували
повідстки та повідомлення
про розгляд справи?

Чи було враховано Ваші
побажання при
призначенні дня та часу
засідання?

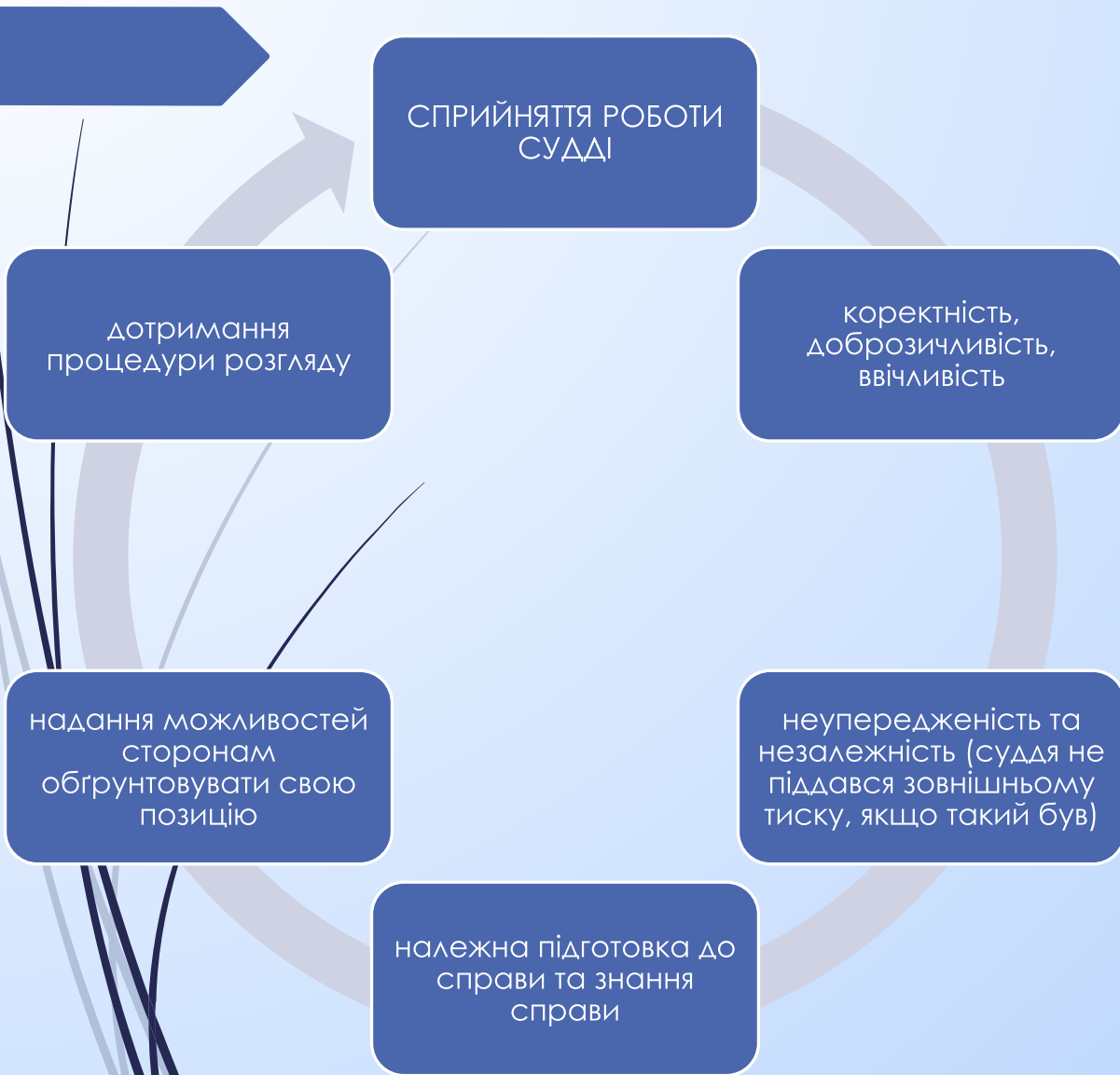
□ Найнижчий показник 3,93 Найвищий показник 4,81

□ Середній показник 4,41

РЕКОМЕНДАЦІЇ:

1. Постійно здійснювати аналіз дотримання суддями процесуальних термінів судового розгляду та причин затримки/перенесення судових засідань, розробляти та використовувати в роботі стандартні процедури їх уникнення;
2. Звернути увагу суддів на необхідність більш чітко обґрунтовувати ухвали про перенесення розгляду справ;
3. Більш ретельно планувати порядок засідань та завчасно інформувати сторони про час початку та можливі затримки;
4. За можливості намагатися враховувати позиції сторін щодо часу засідання;
5. При формуванні графіків розгляду справ закладати люфт часу, який можливо буде використати для виключення затримок при початку розгляду справи;
6. У своїй роботі з громадськістю звертати увагу на додаткове роз'яснення впливу процесуальних норм на недотримання графіку судових засідань;
7. Запровадити практику попереднього інформування учасників судових справ щодо всіх аспектів їх перебігу. Вчасно та в повному обсязі інформувати сторони процесу про його хід;
8. Толерантно пояснювати учасникам засідань причини затримок засідань та, за можливості, вчасно та доступною мовою попереджати їх про перенесення розгляду їх справи.

СПРИЙНЯТТЯ РОБОТИ СУДДІ



□ Найнижчий показник 4,15 Найвищий показник 4,92

□ Середній показник 4,63

□ РЕКОМЕНДАЦІЇ

1. Постійно контролювати завантаженість суддів з метою оптимізації їх робочого графіку;
2. Зменшити навантаження суддів шляхом збільшення їх штату;
3. Звернути увагу суддів на необхідність неухильного дотримання принципів об'єктивності при розгляді справ та неупередженого ставлення до учасників судового процесу, чіткого обґрунтовування ухвал про перенесення розгляду справ, а також потреби постійного удосконалення своїх професійних знань;
4. Суддям постійно дбати про вчасність та пунктуальність початку судового засідання відповідно до часу, зазначеного у графіку слухання справи;
5. Намагатися брати участь в різного роду навчально-тренувальних заходах щодо покращення навичок спілкування з учасниками судових проваджень;
6. Гарантувати контроль об'єктивності розгляду судових справ шляхом співпраці з громадськістю, засобами масової інформації;
7. Дотримуватись чинного законодавства України.

- ДОСТУПНІСТЬ СУДУ – 4,19
- ДОТРИМАННЯ ТЕРМІНІВ СУДОВОГО РОЗГЛЯДУ - 4,41
- СПРИЙНЯТТЯ РОБОТИ ПРАЦІВНИКІВ АПАРАТУ СУДУ – 4,49
- ЗРУЧНІСТЬ ТА КОМФОРТНІСТЬ ПЕРЕБУВАННЯ В СУДІ - 4,50
- ПОВНОТА ТА ЯСНІСТЬ ІНФОРМАЦІЇ – 4,58
- СПРИЙНЯТТЯ РОБОТИ СУДДІ – 4,63

СЕРЕДНЯ ОЦІНКА БАЛІВ



- Отже, найменш варіативним виміром якості роботи суду є «Повнота та ясність інформації», за яким середня оцінка по судах коливається в межах від 4,15 до 4,87 бали.
- Одночасно, найбільш висока якість, якої досягли суди Чернівецької області виявлена саме за виміром «Сприйняття роботи суддів». Тут середня оцінка виміру сягала 4,63 балів.
- Найбільш варіативною є середня оцінка «Доступність суду», відповідно і має найнижчий бал.

ДЯКУЄМО ЗА УВАГУ



м. Кам'янець-Подільський, вул. Пушкінська, 44, каб. 314