



**ПРОЕКТ «СПРАВЕДЛИВЕ ПРАВОСУДДЯ»**



**ГРОМАДСЬКО-КОНСАЛТИНГОВА ГРУПА**

вул. Ковельська, б.2, 4 пов., оф. 4, м. Луцьк, 43016  
+380 50 378 81 98; ccg.partner@gmail.com

# **ОПИТУВАННЯ ГРОМАДЯН ЩОДО ЇХ ЗАДОВОЛЕНОСТІ ЯКІСТЮ ФУНКЦІОНУВАННЯ СУДІВ ВОЛИНСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

**АНАЛІТИЧНИЙ ЗВІТ**

**Луцьк – 2016**

УДК 316.334.4:346.91

ББК 67.9 (4 Укр) 71

О - 93 «Оцінка рівня задоволеності громадян якістю окремих аспектів функціонування судів Волинської області – Луцьк, 2016.-54с.

У виданні представлено результати опитування з використанням методики карток громадянського звітування щодо задоволеності відвідувачів судів Волинської області.

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



#### **ПРОЕКТ «СПРАВЕДЛИВЕ ПРАВОСУДДЯ»**

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

© USAID, 2016

© Громадська організація «Громадсько-консалтингова група «Партнер», 2016

© Проект USAID «Справедливе правосуддя», 2016

ВСТУП

1. АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ОПИТУВАННЯ В СУДАХ ВОЛИНСЬКОЇ ОБЛАСТІ	6
1.1. Володимир-Волинський міський суд Волинської області	6
1.2. Горохівський районний суд Волинської області	8
1.3. Іваничівський районний суд Волинської області	10
1.4. Камінь-Каширський районний суд Волинської області	12
1.5. Ківерцівський районний суд Волинської області	14
1.6. Ковельський міськрайонний суд Волинської області	16
1.7. Локачинський районний суд Волинської області	19
1.8. Луцький міськрайонний суд Волинської області	21
1.9. Любешівський районний суд Волинської області	24
1.10. Любомльський районний суд Волинської області	26
1.11. Маневицький районний суд Волинської області	28
1.12. Нововолинський міський суд Волинської області	30
1.13. Ратнівський районний суд Волинської області	32
1.14. Старовижівський районний суд Волинської області	34
1.15. Турійський районний суд Волинської області	36
1.16. Шацький районний суд Волинської області	38
1.17. Апеляційний суд Волинської області	40
1.18. Волинський окружний адміністративний суд	42
1.19. Господарський суд Волинської області	44
2. УЗАГАЛЬНЮЮЧІ ВИСНОВКИ ПО СУДАХ ВОЛИНСЬКОЇ ОБЛАСТІ	46
3. Про Проект USAID “Справедливе правосуддя”	52
4. Про громадську організацію "Громадсько-консалтингова група "Партнер"	55

## ВСТУП

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

Оцінювання якості дозволяє керівництву суду вирішувати наступні завдання:

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

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

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

Для отримання цілісного уявлення про стан справ у суді важливим стає використання методологій, які дозволяють визначати якість діяльності суду не лише на основі об'єктивної інформації (наприклад, судової статистики) але й через показники суб'єктивних оцінок судового розгляду особами, що є його безпосередніми учасниками. Методика карток громадського звітування є саме таким інструментом. Крім того, вона фактично є формою громадського контролю за якістю функціонування судової системи. Методика здійснення зовнішньої оцінки суду на основі карток громадянського звітування (КГЗ) була запропонована Проектом USAID «Україна: верховенство права» у 2008 році і апробована громадськими організаціями у співпраці з пілотними судами, починаючи з жовтня 2011 року Проект USAID «Справедливе правосуддя» продовжив підтримку застосування методології громадськими організаціями, таким чином на період 1 березня 2016 року опитування було проведено у 313 судах 20 регіонів України. За методикою КГЗ оцінка роботи суду з точки зору користувача його послуг здійснюється за такими критеріями, як доступність суду, зручність та комфортність перебування у суді, повнота та ясність інформації, дотримання термінів судового розгляду, якість роботи працівників апарату суду, якість роботи судді.

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

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

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

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

У даному дослідженні при оцінюванні рівня якості роботи суду застосовувався комплексний підхід, суть якого полягала в розкладанні поняття «якість» на такі шість основних вимірів:

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

На підготовчому етапі дослідження налагоджено зв'язки з представниками 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.

У листопаді 2015 - січні 2016 року групою спеціально підготовлених інтерв'юєрів здійснено опитування в середньому по 70 респондентів – відвідувачів (мінімальний обсяг вибірки) 19 судів Волинської області. Загалом в яких опитано 1330 респондентів. Опитування проводилися безпосередньо в приміщеннях судів шляхом індивідуального особистого інтерв'ю. У ході опитування інтерв'юєрами було зафіксовано близько 23% відмов від інтерв'ю. Серед головних причин: небажання висловлювати незнайомцю-інтерв'юєру свою думку: через те, що респондент не був відвідувачем суду; раніше цих респондентів уже опитували; відсутність часу на інтерв'ю; побоювання впливу результатів інтерв'ю на проходження судової справи. Разом із тим, більшість респондентів поставилися до опитування толерантно, з великим інтересом і відповідальністю.

Звіт містить результати дослідження громадського сприйняття роботи судів Волинської області, яке було проведене громадською організацією «Громадсько-консалтингова група «Партнер» у листопаді 2015 - лютому 2016 р. на основі методології карток громадянського звітування (надалі - «КГЗ»), що є інструментом зовнішньої оцінки якості роботи суду.

# 1. АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ОПИТУВАННЯ В СУДАХ ВОЛИНСЬКОЇ ОБЛАСТІ

## 1.1. Володимир-Волинський міський суд Волинської області

Загальна площа будівлі Володимир-Волинського міського суду 856,4 кв. м., будівля суду двохповерхова з підвальним приміщенням. У суді на першому поверсі об'єднані 2 камери для підсудних, які утримуються під вартою та конвойне приміщення. Станом на березень 2016 року штат суду складала 7 суддів та 30 працівників апарату суду. Середня кількість розглянутих справ на одного суддю становить - 177 справ.

Більшість опитаних - чоловіки (52,9%). 42,9% респондентів з вищою освітою, з яких 46,7% мають вищу юридичну освіту.

81,4 % респондентів представляють в суді особисто себе, ще 17,1 % - інтереси інших осіб. Для більшості опитаних - це перший судовий процес (52,9 %), 2-5 разів були учасниками – 31,4 % респондентів, ще 15,7% - брали участь у судовому процесі 6 разів і більше. Переважна частка відвідувачів (42,9 %) – учасники справ про адміністративні правопорушення, 37,1 % - учасники цивільного процесу, ще 15,7 % - учасники кримінального процесу. У половини респондентів справа знаходиться на стадії розгляду, у 30,0 % респондентів розгляд справи ще не розпочато, і для 12,9 % - розгляд справи завершено.

Лише 27,1 % опитаних є цілком обізнаними з роботою суду, ще 60,0 % - загалом обізнані, а 12,8 % майже нічого не знають про роботу суду та суддів.

Переважає більшість респондентів (90,0%) в цілому оцінили якість роботи Володимир-Волинського міського суду на «добре» або «відмінно», і лише близько 10% - на «погано» або «дуже погано». За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,33 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл.1.1.

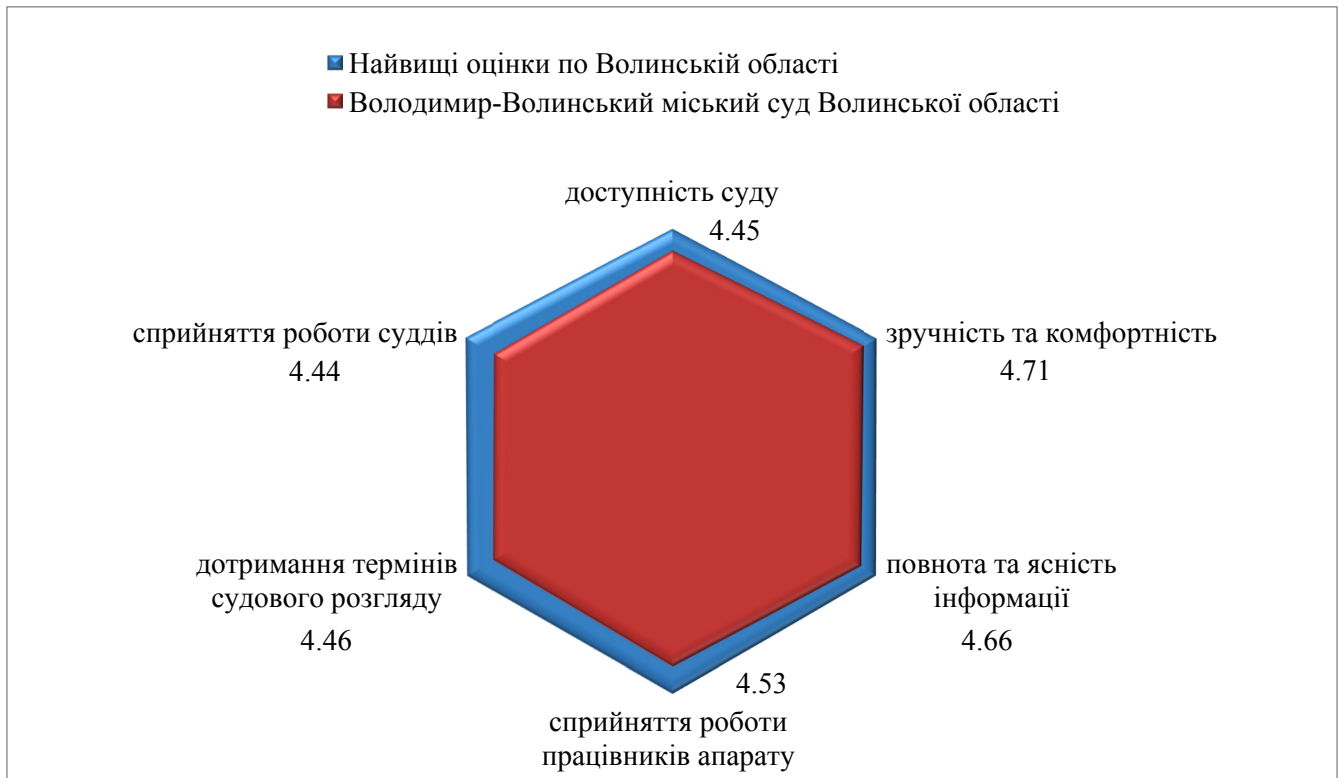
**Таблиця 1.1. – Оцінки якості роботи Володимир-Волинського міського суду за основними вимірами**

<i>Виміри якості</i>	<i>Володимир-Волинський міський суд Волинської області</i>	<i>Найвищі оцінки по Волинській області</i>
Доступність суду	4,45	4,82
Зручність та комфортність	4,71	4,97
Повнота та ясність інформації	4,66	4,96
Сприйняття роботи працівників апарату	4,53	4,98
Дотримання термінів судового розгляду	4,46	4,97
Сприйняття роботи суддів	4,44	5,00

Таким чином, в Володимир-Волинському міському суді найкраще забезпечуються показники зручності та комфортності перебування в суді: в приміщеннях суду чисто та прибрано; є вільний доступ до побутових приміщень (туалетів); достатньо зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання.

Найгірше в суді забезпечується якість роботи суддів: відвідувачі Володимир-Волинського міського суду вважають, що для суддів, що розглядають справи (одноособово чи як голова колегії суддів), не завжди є характерним надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію, дотримання процедури розгляду, виявлення належної підготовки до справи та знання справи, виявлення коректності, доброзичливості, ввічливості, виявлення неупередженості та незалежності.

На рис. 1.1. проілюстровано, в яких напрямках має Володимир-Волинський міський суд удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.



**Рис.1.1. Якість роботи Володимир-Волинського міського суду за основними вимірами**  
(середнє значення за 5-бальною шкалою)

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

- Покращити умови доступу до суду для осіб з обмеженими можливостями, зокрема, встановити пандус при вході в приміщення суду; передбачити можливість осіб, які пересуваються на інвалідних візках, потрапити в будівлю суду поза турнікетом;
- Звернутись до органів місцевого самоврядування та органів державної виконавчої влади з клопотанням про забезпечення курсування громадського транспорту з зупинкою поблизу приміщення суду;
- Проаналізувати можливість використання в роботі апарату суду волонтерської праці студентів юридичних факультетів в рамках їх практики під час навчання;
- Рекомендувати місцевим адвокатам ознайомитися з принципами надання безкоштовної правової допомоги «pro bono» та консультивати бідні та уразливі верстви населення на безоплатній основі;
- Звернути увагу суддів на необхідність більш чітко обґрунтовувати ухвали про перенесення розгляду справ, неухильного дотримання принципів об'єктивності та неупередженого ставлення до учасників процесу;
- Сприяти підвищенню рівня кваліфікації суддів;
- З метою подолання соціальних нерівностей у доступності судів залучати НГО до створення при судах безкоштовних консультаційних центрів, де найбільш вразливі прошки населення можуть отримати якісну адвокатську консультацію.

## 1.2. Горохівський районний суд Волинської області

Горохівський районний суд знаходиться в центральній частині міста Горохів, за адресою вул. Шевченка, 29. Будівля суду 2-поверхова. Станом на березень 2016 року штат суду складала 4 суддів та 22 працівників апарату суду. Середня кількість розглянутих справ на одного суддю становить 784,3 справи на рік.

Більше половини опитаних - чоловіки (51,4%). 27,1% опитаних респондентів мають вищу освіту, з яких 57,9% мають вищу юридичну освіту.

72,9% респондентів представляють в суді особисто себе, ще 27,1% - інтереси інших осіб. 47,1% опитаних - були учасниками судового процесу 2-5 разів, 27,1% - брали участь у судовому процесі 6 разів і більше, ще для 25,7% - це був перший судовий процес. Переважна частка відвідувачів (55,7%) - учасники цивільного процесу, ще 22,9% - учасники кримінального процесу, решта – учасники адміністративного процесу та справ про адміністративні правопорушення. У 58,6% респондентів справа знаходиться на стадії розгляду, у 22,9% респондентів розгляд справи завершено, і в 18,6% розгляд справи ще не розпочато.

Лише 20% опитаних є цілком обізнаними з роботою суду, ще 35,7% - загалом обізнані, а 44,3% майже нічого не знають про роботу суду та суддів.

Переважає більшість респондентів (93,8%) в цілому оцінили якість роботи Горохівського районного суду на «добре» або «відмінно», і лише 6,2% - відповіли, що робота суду є «більш-менш» задовільною. За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,70 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл.1.1.

**Таблиця 1.2. – Оцінки якості роботи Горохівського районного суду за основними вимірами**

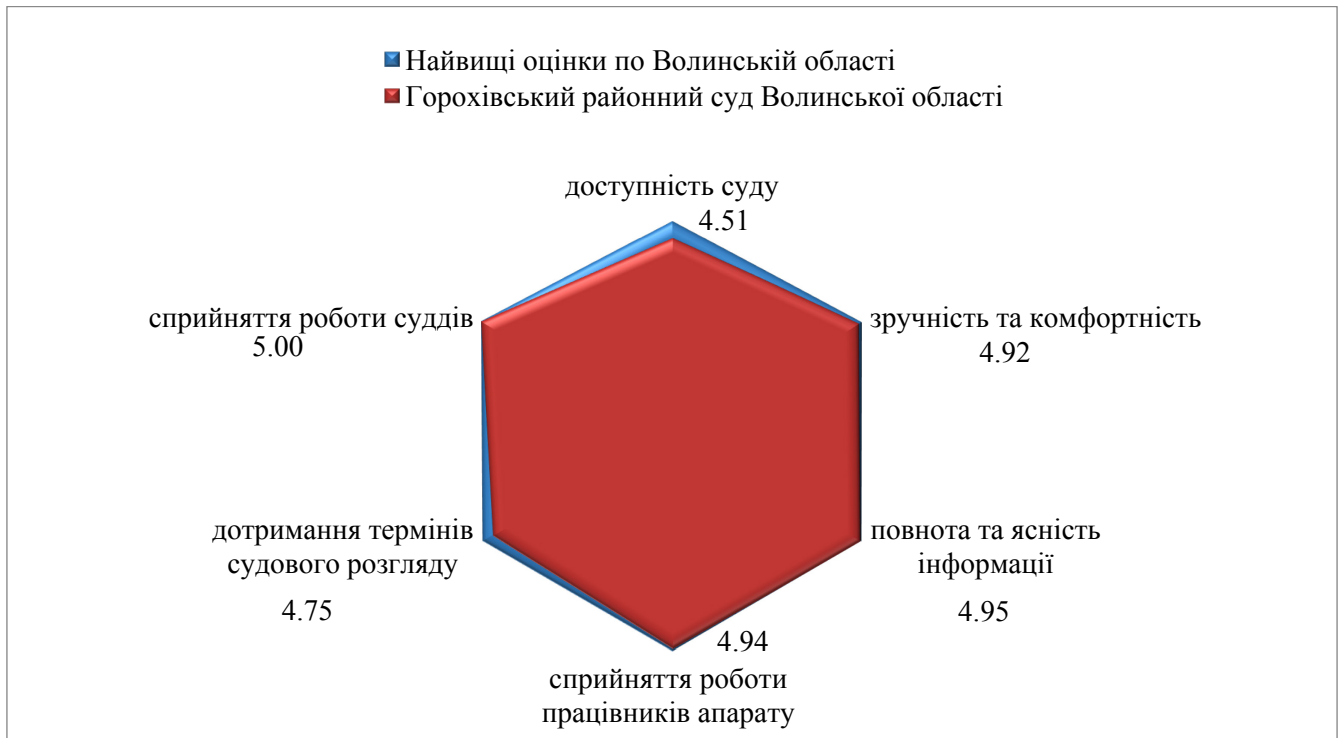
<i>Виміри якості</i>	<i>Горохівський районний суд Волинської області</i>	<i>Найвищі оцінки по Волинській області</i>
Доступність суду	4,51	4,82
Зручність та комфортність	4,92	4,97
Повнота та ясність інформації	4,95	4,96
Сприйняття роботи працівників апарату	4,94	4,98
Дотримання термінів судового розгляду	4,75	4,97
Сприйняття роботи суддів	5,00	5,00

Таким чином, в Горохівському районному суді найкраще забезпечуються показники сприйняття роботи суддів: для суддів, що розглядають справи (одноособово чи як голова колегії суддів), є характерним надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію, дотримання процедури розгляду, виявлення належної підготовки до справи та знання справи, виявлення коректності, доброзичливості, ввічливості, виявлення неупередженості та незалежності.

Найгірше в суді забезпечується доступність до суду, що пов'язано з тим, що люди з обмеженими можливостями не можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду, до будівлі суду важко діставатися громадським транспортом, біля будівлі суду недостатньо місць для паркування автомобілів тощо.

На рис. 1.2. проілюстровано, в яких напрямках має Горохівський районний суд удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.





**Рис.1.2. Якість роботи Горохівського районного суду Волинської області за основними вимірами**

(середнє значення за 5-бальною шкалою)

Серед зауважень щодо дотримання термінів судового розгляду відвідувачі Горохівського районного суду зазначили зокрема такі: «вчасно розпочинати судові засідання», «уникати затримок в розгляді справи».

Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Горохівського районного суду, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на такі: збільшити фінансування на матеріально-технічні ресурси, забезпечити наявність охорони в суді, збільшити штат суддів, надати суд краще приміщення, підвищити кваліфікацію працівників канцелярії суду тощо.

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

- Покращити умови доступу до суду для осіб з обмеженими можливостями, зокрема, передбачити можливість осіб, які пересуваються на інвалідних візках, потрапити в будівлю суду поза турнікетом;
- Постійно контролювати процеси, що пов'язані з дотриманням термінів судового розгляду. Здійснювати аналіз затримок судових засідань та розробляти стандартні процедури їх уникнення. По можливості намагатися враховувати позиції сторін щодо часу засідання;
- Проаналізувати під час внутрішніх нарад рівень фізичної доступності людей з обмеженими можливостями до приміщення суду та користування ними, сприяти покращенню умов для безперешкодного доступу людей з обмеженими можливостями та старших 60 років;
- Передбачити додаткові місця для паркування автотранспорту біля приміщення суду;
- З метою подолання соціальних нерівностей у доступності судів залучати НГО до створення при судах безкоштовних консультаційних центрів, де найбільшій частині населення можуть отримати якісну адвокатську консультацію.

### 1.3. Іваничівський районний суд Волинської області

Загальна площа будівлі Іваничівського районного суду 474,8 кв. м. Будівля суду 2-поверхова з підвальним приміщенням. На першому поверсі розташовані зал судових засідань для розгляду кримінальних справ, нарада кімната, приміщення конвою, 2 камери для підсудних, які утримуються під вартою, канцелярія та робочі кабінети працівників апарату суду, на другому поверсі – кабінети суддів та архів, а також добудовуються зал засідань для розгляду цивільних справ. Станом на березень 2016 року штат суду складала 3 суддів та 16,5 працівників апарату суду. Середня кількість розглянутих справ на одного суддю становить 450,67 справ на рік.

Більше половини опитаних - чоловіки (54,3%). Найбільш представлені респонденти з базовою вищою освітою (41,4%), з яких 16,7% мають вищу юридичну освіту.

84,3% респондентів представляють в суді особисто себе, ще 11,4% - інтереси інших осіб. 48,6% опитаних - були учасниками судового процесу 2-5 разів, для 42,9% - це був перший судовий процес, ще 8,6% - брали участь у судовому процесі 6 разів і більше. Переважна частка відвідувачів (44,3%) - учасники цивільного процесу, ще 27,1% - учасники кримінального процесу, решта – учасники адміністративного процесу та справ про адміністративні правопорушення. У 51,4% респондентів справа знаходиться на стадії розгляду, для 48,6% розгляд справи ще не розпочато.

Лише 4,8% опитаних є цілком обізнаними з роботою суду, ще 43,5% - загалом обізнані, а 22,6% майже нічого не знають про роботу суду та суддів.

Переважає більшість респондентів (92,1%) в цілому оцінили якість роботи Іваничівського районного суду на «добре» або «відмінно», 4,1% - відповіли, що робота суду є «більш-менш» задовільною, ще 4,0% опитаних визнали роботу суду «скоріше поганою» або «дуже поганою». За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,33 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл.1.1.

**Таблиця 1.3. – Оцінки якості роботи Іваничівського районного суду за основними вимірами**

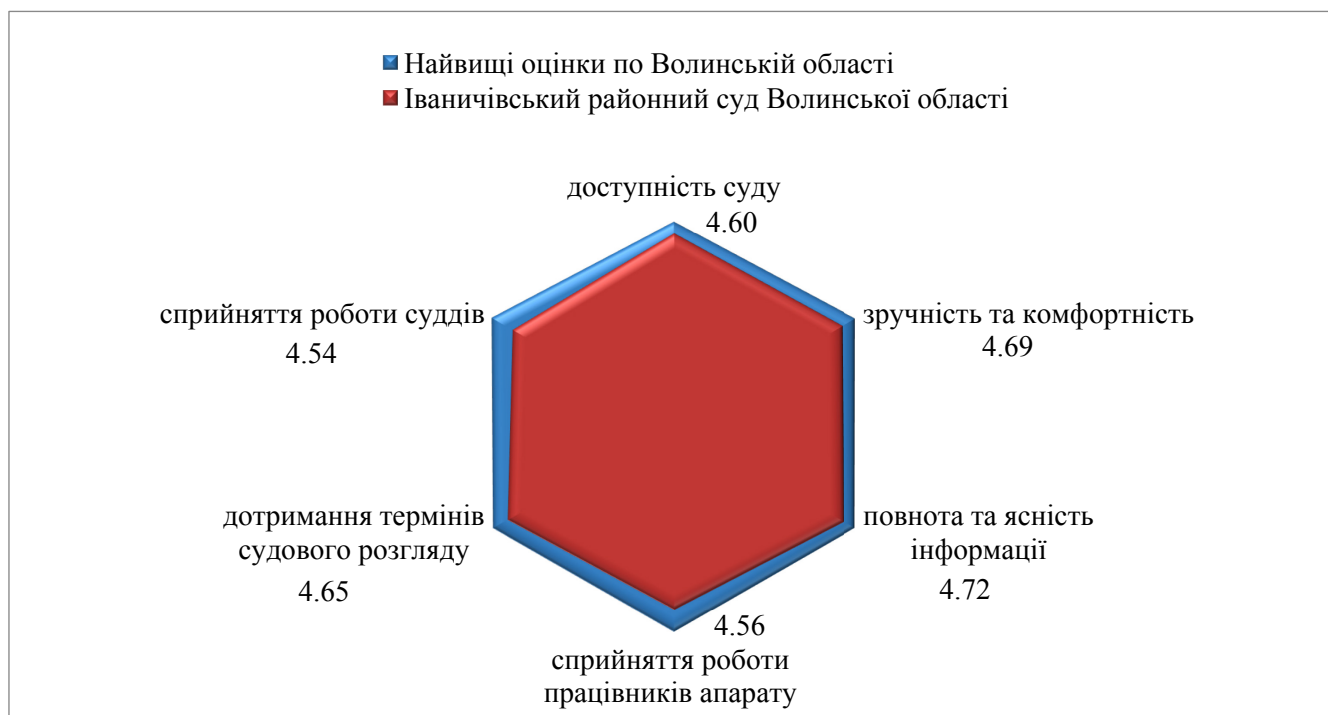
<i>Виміри якості</i>	<i>Іваничівський районний суд Волинської області</i>		<i>Найвищі оцінки по Волинській області</i>
	2012 рік	2016 рік	
Доступність суду	4,22	4,60	4,82
Зручність та комфортність	4,78	4,69	4,97
Повнота та ясність інформації	4,71	4,72	4,96
Сприйняття роботи працівників апарату	4,47	4,56	4,98
Дотримання термінів судового розгляду	4,46	4,65	4,97
Сприйняття роботи суддів	4,66	4,54	5,00

Порівнюючи результати оцінок якості роботи Іваничівського районного суду у 2012р. та 2016р., констатуємо прогресивну динаміку у 4 з 6 вимірах якості, тобто середні оцінки роботи суду за цими складовими якості покращились. Незначно погіршилась оцінка зручності та комфортності перебування в суді та якості роботи суддів.

Станом на 2016 рік в Іваничівському районному суді найкраще забезпечуються показники повноти та якості інформації: добре реалізована політика популяризації роботи суду (інформативні буклети, публікації в ЗМІ, роздаткові матеріали). Працівники суду слідкують за постійним оновлення та наповненням інформаційних стендів.

Найгірше в суді забезпечується якість роботи суддів, яке пов'язано з тим, що люди прагнуть, аби судді дотримувались законності, справедливості при прийнятті рішень, а також вважають за потрібне підвищувати професійний рівень суддів.

На рис. 1.3. проілюстровано, в яких напрямках має Іваничівський районний суд удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.



### 1.3. Якість роботи Іваничівського районного суду за основними вимірами

(середнє значення за 5-бальною шкалою)

Серед зауважень щодо сприйняття роботи суддів відвідувачі Іваничівського районного суду зазначили зокрема такі: «Вжити всіх необхідних заходів, аби суд був незалежним від органів влади»; «вплинути на пунктуальність суддів та забезпечити їх належну підготовку до справи»; «покращити матеріальне забезпечення суду».

Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Іваничівського районного суду, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на такі: розробити чіткий графік розгляду справ; поставити урну для сміття; вчасно розпочинати судові засідання;

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

- Постійно контролювати процеси, що пов'язані з дотриманням термінів судового розгляду. Здійснювати аналіз затримок судових засідань та розробляти стандартні процедури їх уникнення. По можливості намагатися враховувати позиції сторін щодо часу засідання;
- Підвищувати рівень кваліфікації суддів;
- Проводити спеціальні заняття щодо етичних стандартів поведінки та спілкування з відвідувачами суду;
- Звернути увагу суддів на необхідність більш чітко обґрунтовувати ухвали про перенесення розгляду справ, неухильного дотримання принципів об'єктивності та неупередженого ставлення до учасників процесу;
- Постійно проводити аналіз дотримання суддями процесуальних термінів судового розгляду та причин затримки/перенесення судових засідань.

#### 1.4. Камінь-Каширський районний суд Волинської області

Камінь-Каширський районний суду знаходиться в центральній частині міста по вул. Волі, 13 в 2-поверховій будівлі загальною площею 485,9 кв. м. На першому поверсі об'єднані 2 камери для підсудних, які знаходяться під вартою, конвойне приміщення, на другому поверсі розміщені архів суду та зали судових засідань. Станом на березень 2016 року штат суду складала 4 суддів та 23 працівників апарату суду. Середня кількість розглянутих справ на одного суддю становить 332 справи за рік.

Більше половини опитаних - чоловіки (51,4%). Найбільш представлені респонденти з базовою вищою освітою (50,0%), з яких 40,7% мають вищу юридичну освіту.

91,4% респондентів представляють в суді особисто себе, ще 8,6% - інтереси інших осіб. 74,3% опитаних - були учасниками судового процесу вперше, 14,3% брали участь у судовому процесі 2-5 разів, решта 11,4% - були 6 разів і більше. Переважна частка відвідувачів (52,9%) - учасники цивільного процесу, ще 24,3% - учасники кримінального процесу, решта - учасники адміністративного процесу та справ про адміністративні правопорушення. У 61,4% розгляд справи ще не розпочато, у 35,7% респондентів справа знаходиться на стадії розгляду, і для 2,9% респондентів розгляд справи завершено.

Лише 10% опитаних є цілком обізнаними з роботою суду, ще 78,6% - загалом обізнані, а 11,4% майже нічого не знають про роботу суду та суддів.

Переважає більшість респондентів (88,6%) в цілому оцінили якість роботи Камінь-Каширського районного суду на «відмінно», і лише 11,4% - відповіли, що робота суду є «скоріш відмінна». За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,89 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл.1.1.

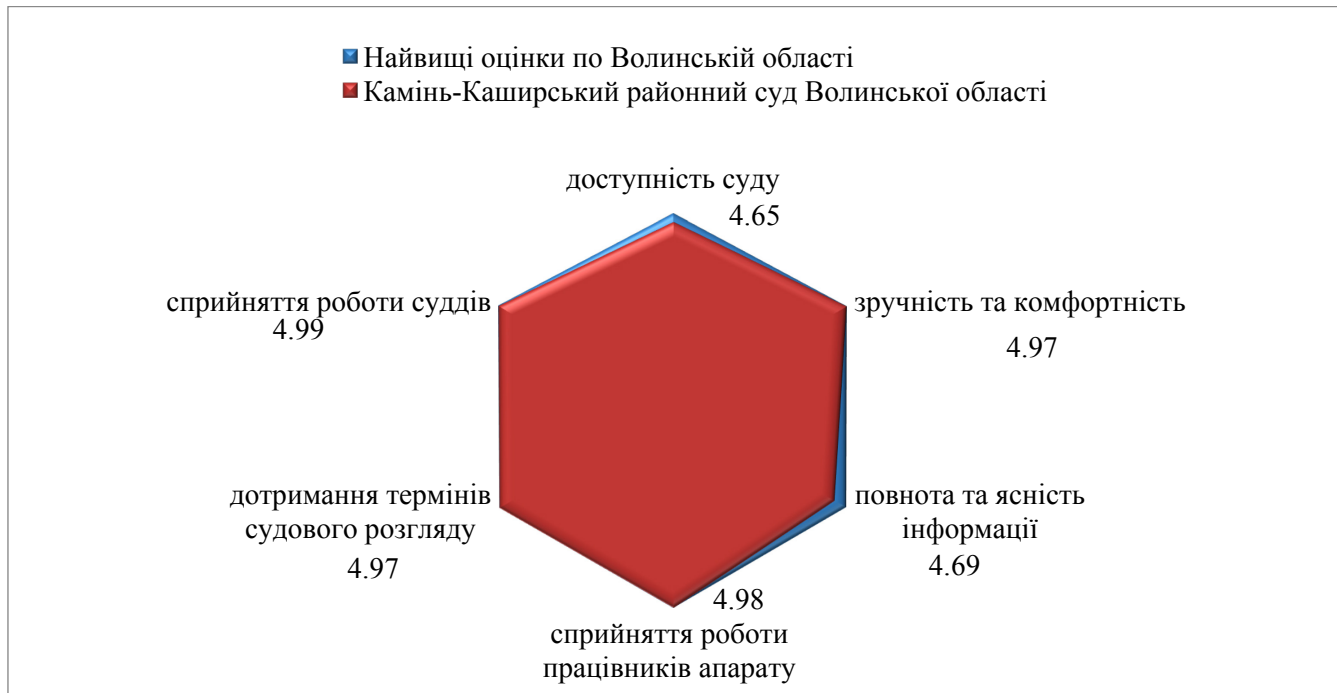
**Таблиця 1.4. – Оцінки якості роботи Камінь-Каширського районного суду за основними вимірами**

<i>Виміри якості</i>	<i>Камінь-Каширський районний суд Волинської області</i>	<i>Найвищі оцінки по Волинській області</i>
Доступність суду	4,65	4,82
Зручність та комфортність	4,97	4,97
Повнота та ясність інформації	4,69	4,96
Сприйняття роботи працівників апарату	4,98	4,98
Дотримання термінів судового розгляду	4,97	4,97
Сприйняття роботи суддів	4,99	5,00

Таким чином, в Камінь-Каширському районному суді найкраще забезпечуються показники якості роботи суддів: добре ознайомлені зі справами над якими працюють та дотримуються діючого законодавства України; для суддів, що розглядають справи (одноособово чи як голова колегії суддів), є характерним надання можливостей сторонам обґрунтувати свою позицію, дотримання процедури розгляду, виявлення належної підготовки до справи та знання справи, виявлення коректності, доброзичливості, ввічливості, виявлення неупередженості та незалежності.

Найгірше в суді забезпечується доступність та повнота і ясність інформації. Біля будівлі суду відсутня автостоянка, приміщення не облаштовані сан-вузлами, інформаційний супровід здійснюється не належним чином.

На рис. 1.4. проілюстровано, в яких напрямках має Камінь-Каширський районний суд удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.



**Рис.1.4. Якість роботи Камінь-Каширського районного суду Волинської області за основними вимірами**

(середнє значення за 5-бальною шкалою)

Серед зауважень щодо доступності до суду та зручності та комфортності перебування в суді відвідувачів Камінь-Каширського районного суду зазначили зокрема такі: «облаштувати додаткові приміщення в будівлі суду», «забезпечити безпеку приміщення суду та наявність судової міліції в суді», «збільшити кількість паркувальних місць біля будівлі суду», «облаштувати санвузли для відвідувачів», «облаштувати в суді приміщення для ознайомлення із матеріалами справи», «встановити копіювальний апарат для відвідувачів суду», «встановити в суді термінали для сплати судового збору», «збільшити кількість залів судових засідань».

Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Камінь-Каширського районного суду, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на такі: збільшити штат суддів і судового апарату; запровадити в суді посаду консультанта; підвищити заробітну плату працівникам суду.

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

- Стежити за постійним оновленням та наповненням інформаційних стендів; частіше оновлювати інформацію на сторінці суду в мережі Інтернеті; створити інформаційно-консультаційний кабінет (службу, центр) з метою надання відвідувачам суду інформаційно-консультативної інформації, стандартизованих бланків заяв, скарг, клопотань до суду;
- 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;
- Підвищити рівень поінформованості учасників судового процесу про діяльність суддів та суду шляхом залучення НГО до створення інформаційно-роздаткових матеріалів чи майстер-класів для всіх бажаючих;
- Передбачити наявність додаткових місць для паркування автотранспорту біля приміщення суду;
- Забезпечити можливість виготовлення копій документів у приміщенні суду.

## 1.5. Ківерцівський районний суд Волинської області

Ківерцівський районний суд розташований в 2-поверховій будівлі, без підвальних приміщень, загальною площею 280 м<sup>2</sup>. На першому поверсі розташований архів суду, а також облаштована 1 камера для підсудних (ІТТ), які утримуються під вартою.

Станом на березень 2016 року штат суду становить 5 суддів та 23 фактично працюючих працівники апарату суду. Середня кількість розглянутих справ на одного суддю становить 854 справи на рік.

Більше половини опитаних - чоловіки (54,3%). Найбільш представлені респонденти з повною вищою освітою (42,9%), з яких 43,3% мають вищу юридичну освіту.

81,4% респондентів представляють в суді особисто себе, ще 18,6% - інтереси інших осіб.

41,4% опитаних - були учасниками судового процесу 2-5 разів, для 34,3% - це був перший судовий процес, ще 24,3% - брали участь у судовому процесі 6 разів і більше.

Переважає частка відвідувачів (47,1%) - учасники цивільного процесу, ще 31,4% - учасники кримінального процесу, решта - учасники адміністративного процесу та справ про адміністративні правопорушення.

У 57,1% розгляд справи ще не розпочато, у 37,1% респондентів справа знаходиться на стадії розгляду, і для 5,7% респондентів розгляд справи завершено.

Лише 8,7% опитаних є цілком обізнаними з роботою суду, ще 27,5% - загалом обізнані, 29% майже нічого не знають про роботу суду та суддів, а 34,8% зовсім не обізнані.

Переважає більшість респондентів (71,7%) в цілому оцінили якість роботи Ківерцівського районного суду на «відмінно», 19,6% оцінили роботу як «скоріше відмінно», і лише 8,7% - відповіли, що робота суду є «більш-менш» задовільною. За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,63 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл. 1.1.

**Таблиця 1.5. – Оцінки якості роботи Ківерцівського районного суду за основними вимірами**

<i>Виміри якості</i>	<i>Ківерцівський районний суд Волинської області</i>	<i>Найвищі оцінки по Волинській області</i>
Доступність суду	4,15	4,82
Зручність та комфортність	4,50	4,97
Повнота та ясність інформації	4,52	4,96
Сприйняття роботи працівників апарату	4,69	4,98
Дотримання термінів судового розгляду	4,65	4,97
Сприйняття роботи суддів	4,97	5,00

Таким чином, у Ківерцівському районному суді найкраще забезпечуються показники якості роботи суддів: для суддів, що розглядають справи (одноособово чи як голова колегії суддів), є характерним надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію, дотримання процедури розгляду, виявлення належної підготовки до справи та знання справи, виявлення коректності, доброзичливості, ввічливості, виявлення неупередженості та незалежності.

Найгірше в суді забезпечується доступність до суду, це пов'язано з тим, що люди з обмеженими можливостями не можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду, до будівлі суду важко діставатися громадським транспортом, біля будівлі суду недостатньо місць для паркування авто, лише половина респондентів можуть собі дозволити витрати на послуги адвоката (юрист-консультанта) у разі необхідності.

На рис. 1.5. проілюстровано, в яких напрямках має Ківерцівський районний суд удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.



**Рис.1.5. Якість роботи Ківерцівського районного суду Волинської області за основними вимірами**

(середнє значення за 5-бальною шкалою)

Серед зауважень щодо доступності до суду та комфортності перебування в ньому відвідувачі Ківерцівського районного суду зазначили зокрема такі: «людям з обмеженими можливостями важко діставатись другого поверху», «покращити матеріальне забезпечення», «необхідно змінити розташування кабінетів», «зробити стенд із зображенням розташування кабінетів», «надати суду більше приміщення».

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

- Покращити умови доступу до суду для осіб з обмеженими можливостями, зокрема, передбачити можливість осіб, які пересуваються на інвалідних візках, потрапити в будівлю суду поза турнікетом та на другий поверх;
- Забезпечувати підтримку та оновлення наявних інформаційних знаків та схем розміщення будівлі суду;
- Слідкувати за постійним оновленням та наповненням інформаційних стендів; частіше оновлювати інформацію на сторінці суду в мережі Інтернеті; створити інформаційно-консультаційний кабінет (службу, центр) з метою надання відвідувачам суду інформаційно-консультаційної інформації, стандартизованих бланків заяв, скарг, клопотань до суду;
- Підвищити рівень поінформованості учасників судового процесу про діяльність суддів та суду шляхом залучення НГО до створення інформаційно-роздаткових матеріалів чи майстер-класів для всіх охочих;
- Розглянути можливість встановити в приміщенні суду кондиціонер, кювет з водою;
- Розмістити у суді інформаційні вказівники про місце розташування кабінетів;
- Встановити інформаційні стенди щодо розміщення кабінетів, залів, побутових приміщень.

## 1.6. Ковельський міськрайонний суд Волинської області

Ковельський міськрайонний суд розміщений у двох приміщеннях: в одноповерховому приміщенні площею 184,3 кв. м., та в трьохповерховому приміщенні площею 857,7 кв.м в приміщеннях розміщені архів суду, 3 камери для утримання підсудних, як утримуються під вартою та конвойне приміщення. Станом на березень 2016 року штат суду складала 13 суддів та 66 працівників апарату суду. Середня кількість розглянутих справ на одного суддю становить - 98 справ.

Більше половини опитаних - чоловіки (52,9%). Найбільш представлені респонденти з базовою вищою освітою (60,0%), ще 25,7% відвідувачів мають повну вищу освіту, з яких 16,7% мають вищу юридичну освіту.

88,6% респондентів представляють в суді особисто себе, ще 10% - інтереси інших осіб. Для 67,1 % опитаних - це був перший судовий процес, 27,1 % - були учасниками судового процесу 2-5 разів, ще 5,7% - брали участь у судовому процесі 6 разів і більше. Половина відвідувачів (50 %) - учасники цивільного процесу, ще 38,6% - учасники справ про адміністративні правопорушення, 5,7% відвідувачів – учасники кримінального процесу, решта – учасники адміністративного процесу. У 65,7% респондентів розгляд справи ще не розпочато, для 18,6% респондентів розгляд справи завершено, і в 15,7% респондентів справа знаходиться на стадії розгляду.

Лише 41,5% опитаних є цілком або загалом обізнаними з роботою суду, 40% майже не обізнані з роботою суду, ще 18,6% зовсім не обізнані з роботою суду та суддів.

Переважає більшість респондентів (86,6%) в цілому оцінили якість роботи Ковельського міськрайонного суду на «добре» або «відмінно», 9% - відповіли, що робота суду є «більш-менш» задовільною, ще 4,5% відвідувачів визнали роботу суду «скоріше поганою». За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,43 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл.1.1.

**Таблиця 1.6. – Оцінки якості роботи Ковельського міськрайонного суду за основними вимірами**

Виміри якості	Ковельський міськрайонний суд Волинської області		Найвищі оцінки по Волинській області
	2012 рік	2016 рік	
Доступність суду	4,42	4,25	4,82
Зручність та комфортність	4,65	4,47	4,97
Повнота та ясність інформації	4,62	4,32	4,96
Сприйняття роботи працівників апарату	4,26	4,55	4,98
Дотримання термінів судового розгляду	4,46	4,30	4,97
Сприйняття роботи суддів	4,63	4,38	5,00

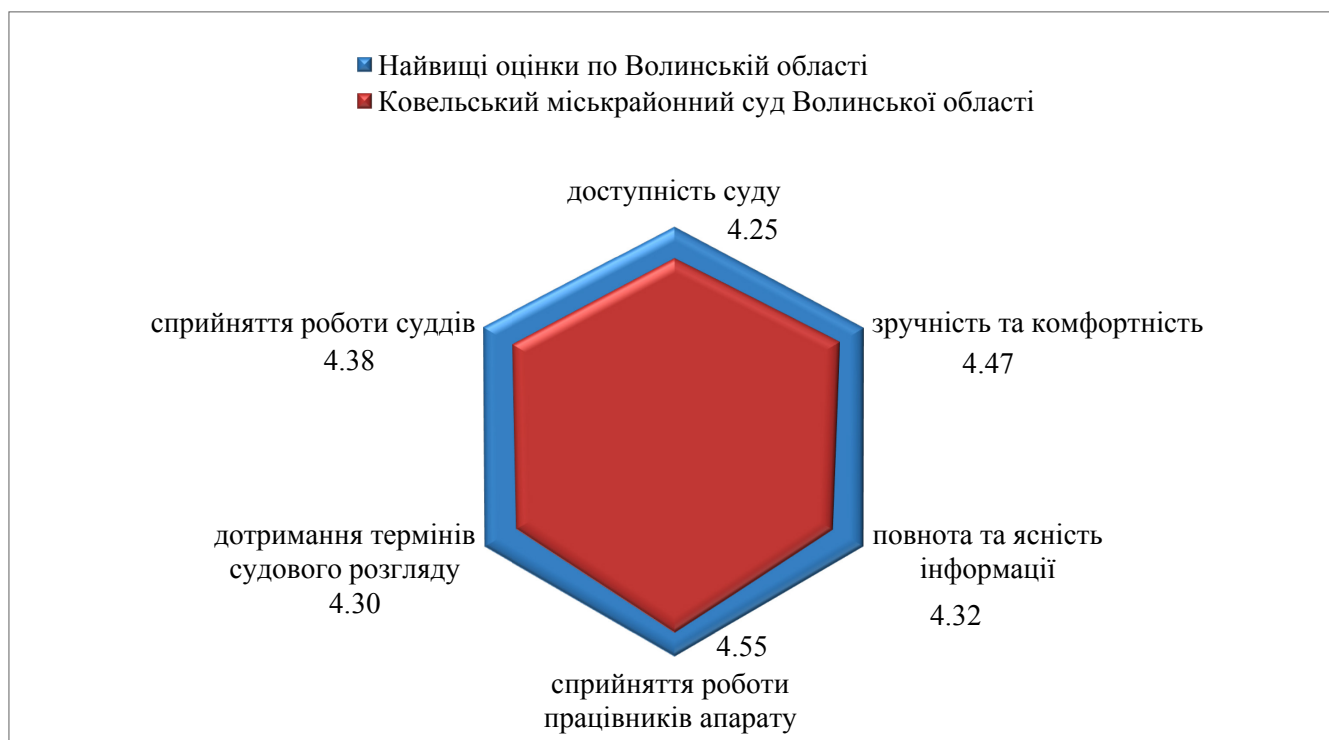
Порівнюючи результати оцінок якості роботи Ковельського міськрайонного суду у 2012р. та 2016р., констатуємо регресивну динаміку майже у всіх вимірах якості, тобто середні оцінки роботи суду за деякими складовими якості погіршилися, окрім показників якості роботи працівників апарату суду, тут позитивна динаміка, що свідчить про те, що працівники апарату відповідально ставляться до своїх обов'язків.

Таким чином, в Ковельському міськрайонному суді станом на 2016 рік найкраще забезпечуються показники якості роботи працівників апарату суду: працівники апарату суду при спілкуванні з відвідувачами проявляють доброзичливість, повагу, бажання допомогти; старанно працюють та не припускаються помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків; працівники апарату суду при спілкуванні з відвідувачами виявляють професіоналізм, знання своєї справи.



Найгірше в суді забезпечується доступність до суду, що пов'язано з люди з обмеженими можливостями не можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду, до будівлі суду важко діставатися громадським транспортом, біля будівлі суду недостатньо місць для паркування автомобілів тощо.

На рис. 1.6. проілюстровано, в яких напрямках має Ковельський міськрайонний суд удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.



**Рис.1.6. Якість роботи Ковельського міськрайонного суду Волинської області за основними вимірами**

(середнє значення за 5-бальною шкалою)

Серед зауважень щодо доступності до суду та комфортності перебування в ньому відвідувачі Ковельського міськрайонного суду зазначили зокрема такі: «погане місцезнаходження суду, повпливати на вирішення цього питання», «покращити доступність до суду для людей з обмеженими можливостями», «збільшити кількість місць для очікування», «зробити більш зручне розташування кабінетів».

Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Ковельського міськрайонного суду, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на такі: розробити чіткий графік розгляду справ; вплинути на пунктуальність суддів та забезпечити їх належну підготовку до справи; вчасно розпочинати судові засідання; забезпечити ввічливе ставлення працівників суду до відвідувачів.

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

- Покращити умови доступу до суду для осіб з обмеженими можливостями, зокрема, передбачити можливість осіб, які пересуваються на інвалідних візках, потрапити в будівлю суду поза турнікетом;
- Постійно контролювати процеси, що пов'язані з дотриманням термінів судового розгляду. Здійснювати аналіз затримок судових засідань та розробляти стандартні процедури їх уникнення. По можливості намагатися враховувати позиції сторін щодо часу засідання;
- Проаналізувати під час внутрішніх нарад рівень фізичної доступності людей з обмеженими можливостями до приміщення суду та користування ними, сприяти покращенню умов для безперешкодного доступу людей з обмеженими можливостями та старших 60 років;

- Слідкувати за постійним оновлення та наповненням інформаційних стендів; частіше оновлювати інформацію на сторінці суду в мережі Інтернеті; створити інформаційно-консультаційний кабінет (службу, центр) з метою надання відвідувачам суду інформаційно-консультаційної інформації, стандартизованих бланків заяв, скарг, клопотань до суду;
- Підвищити рівень поінформованості учасників судового процесу про діяльність суддів та суду шляхом залучення НГО до створення інформаційно-роздаткових матеріалів чи майстер-класів для всіх бажаючих;
- З метою подолання соціальних нерівностей у доступності судів залучати НГО до створення при судах безкоштовних консультаційних центрів, де найбільшій прошарки населення можуть отримати якісну адвокатську консультацію.

## 1.7. Локачинський районний суд Волинської області

Локачинський районний суд знаходиться в центрі міста Локачі, по вул. Миру, 20, розташований в 2-поверховій будівлі, з напівпідвальним приміщенням, загальною площею 586,70 м<sup>2</sup>.

Станом на березень 2016 року штат суду становить 3 суддів та 15 працівників апарату суду. Середня кількість розглянутих справ на одного суддю становить 250,33 справи на рік.

Більше половини опитаних - чоловіки (55,7%). Найбільш представлені респонденти з базовою вищою освітою (40%), 18,6% опитаних респондентів мають вищу освіту, з яких 15,4% мають вищу юридичну освіту.

95,7% респондентів представляють в суді особисто себе, ще 4,3% - інтереси інших осіб.

57,1% опитаних - були учасниками судового процесу 2-5 разів, для 34,3% - це був перший судовий процес, ще 8,6% - брали участь у судовому процесі 6 разів і більше.

Переважна частка відвідувачів (55,7%) - учасники цивільного процесу, ще 25,7% - учасники кримінального процесу, решта – учасники адміністративного процесу та справ про адміністративні правопорушення.

У 47,1% розгляд справи ще не розпочато, у 40% респондентів справа знаходиться на стадії розгляду, і для 12,9% респондентів розгляд справи завершено.

28,6% опитаних є цілком обізнаними з роботою суду, ще 38,6% - загалом обізнані, 25,7% майже нічого не знають про роботу суду та суддів, а 7,1% - зовсім не обізнані.

Переважна більшість респондентів (52,9%) в цілому оцінили якість роботи Локачинського районного суду на «відмінно», 32,9% оцінили роботу як «скоріше відмінно» і лише 14,3% - відповіли, що робота суду є «більш-менш» задовільною. За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,39 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл.1.1.

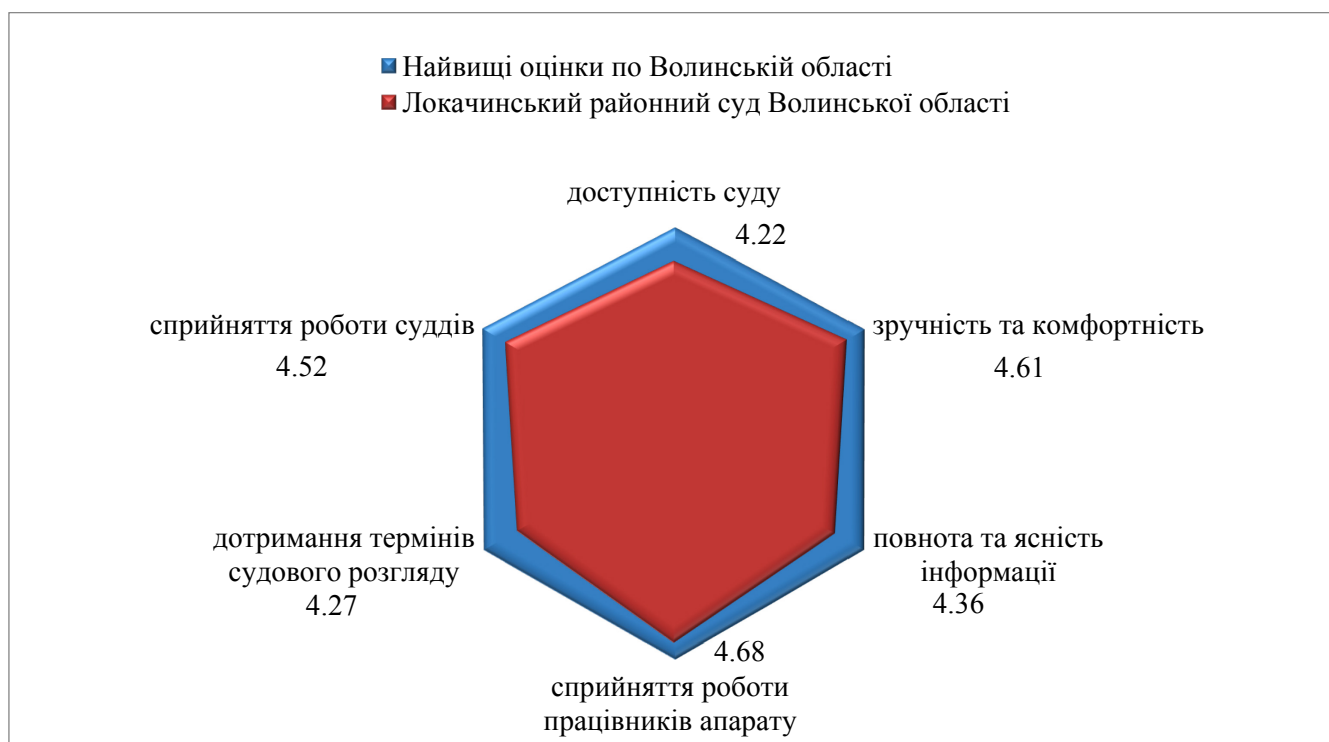
**Таблиця 1.7. – Оцінки якості роботи Локачинського районного суду за основними вимірами**

<i>Виміри якості</i>	<i>Локачинський районний суд Волинської області</i>	<i>Найвищі оцінки по Волинській області</i>
Доступність суду	4,22	4,82
Зручність та комфортність	4,61	4,97
Повнота та ясність інформації	4,36	4,96
Сприйняття роботи працівників апарату	4,68	4,98
Дотримання термінів судового розгляду	4,27	4,97
Сприйняття роботи суддів	4,52	5,00

Таким чином, у Локачинському районному суді найкраще забезпечуються показники якості роботи працівників апарату суду: працівники апарату суду при спілкуванні з відвідувачами проявляють: повагу, бажання допомогти; працівники апарату суду при спілкуванні з відвідувачами виявляють професіоналізм, знання своєї справи. Також, відмічено, що працівники суду проводять усі заходи, необхідні для покращення та зручного перебування в приміщенні суду інвалідів та осіб похилого віку.

Найгірше в суді забезпечується доступність до суду, що пов'язано з тим, що: люди з обмеженими можливостями не можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду, до будівлі суду важко діставатися громадським транспортом, лише половина респондентів можуть собі дозволити витрати на послуги адвоката (юрист-консультанта) у разі необхідності.

На рис. 1.7. проілюстровано, в яких напрямках має Локачинський районний суд удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.



**Рис.1.7. Якість роботи Локачинського районного суду Волинської області за основними вимірами**

*(середнє значення за 5-бальною шкалою)*

Серед зауважень щодо доступності до суду та комфортності перебування в ньому відвідувачі Локачинського районного суду зазначили зокрема такі: «зробити суд доступнішим для бідних людей та осіб похилого віку», «зробити безкоштовний Wi-fi в залі для очікування», «поставити в суді термінал для оплати судового збору».

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

Покращити умови доступу до суду для осіб з обмеженими можливостями, зокрема, передбачити можливість осіб, які пересуваються на інвалідних візках, потрапити в будівлю суду поза турнікетом;

- Звернутись до органів місцевого самоврядування та органів державної виконавчої влади з клопотанням про забезпечення курсування громадського транспорту з зупинкою поблизу приміщення суду;
- Рекомендувати місцевим адвокатам ознайомитися з принципами надання безкоштовної правової допомоги «pro bono» та консультувати бідні та уразливі верстви населення на безоплатній основі;
- Розміщувати на інформаційних стендах суду інформацію щодо порядку сплати судових зборів та мита, розмістити роз'яснення щодо цілей платежів та різницю між ними і оплатою адвокатських послуг;
- Доступно та аргументовано надавати громадянам інформацію щодо перенесення розгляду їх судової справи;
- Постійно контролювати процеси, що пов'язані з дотриманням термінів судового розгляду. Здійснювати аналіз затримок судових засідань та розробляти стандартні процедури їх уникнення. По-можливості намагатися враховувати позиції сторін щодо часу засідання.

## 1.8. Луцький міськрайонний суд Волинської області

Луцький міськрайонний суд Волинської області розташований в трьох приміщеннях за адресами: вул. Лесі Українки, 24, вул. Сенаторки Левчанівської, 1 та вул. Шевченка, 39 в м. Луцьку. Будівля суду по вул. Лесі Українки, 24 3-поверхова, загальна площа 836 м. кв., тут розташований архів, об лаштовані 3 камери для підсудних, які утримуються під вартою та конвойне приміщення. Будівля суду по вул. Сенаторки Левчанівської, 1 2-поверхова з підвальним приміщенням, загальна площа 446 м. кв., будівля по вул. Шевченка, 39 2-поверхова з підвальним приміщенням, загальна площа якої 245,3 м. кв. Станом на березень 2016 року штат суду складала 26 суддів та 80 працівників апарату суду. Середня кількість розглянутих справ на одного суддю становить - 801 справа.

Більше половини опитаних - чоловіки (51,4%). Найбільш представлені респонденти з середньою та неповною середньою освітою (64,3%), з повною вищою освітою (24,3%), з яких 70,6% мають вищу юридичну освіту.

84,3% респондентів представляють в суді особисто себе, ще 14,3% - інтереси інших осіб.

Для 58,6% опитаних це був перший судовий процес, 22,9% були учасниками судового процесу 2-5 разів, ще 18,6% - брали участь у судовому процесі 6 разів і більше.

Переважає частка відвідувачів (44,3%) - учасники цивільного процесу, 35,7% - учасники кримінального процесу, 17,1% - учасники справ про адміністративні правопорушення, і лише 2,9% - учасники адміністративного процесу.

Для 47,1% респондентів розгляд справи ще не розпочато, 45,7% опитаних зазначили, що справа знаходиться на стадії розгляду і лише для 7,1% респондентів розгляд справи завершено.

46,3% опитаних є цілком обізнаними з роботою суду, ще 47,8% - загалом обізнані, і лише 6% майже нічого не знають про роботу суду та суддів.

Переважає більшість респондентів 42,0% оцінили роботу, як «відмінно», 52,2% опитаних оцінили якість роботи Луцького міськрайонного суду на «скоріше відмінно», і лише 2,9% - відповіли, що робота суду є «більш-менш» задовільною, а ще 2,9% оцінили роботу суду як «скоріше погано». За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,33 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл.1.1.

**Таблиця 1.8. – Оцінки якості роботи Луцького міськрайонного суду за основними вимірами**

<i>Виміри якості</i>	<i>Луцький міськрайонний суд Волинської області</i>		<i>Найвищі оцінки по Волинській області</i>
	2012 рік	2016 рік	
Доступність суду	3,89	4,35	4,82
Зручність та комфортність	4,05	4,56	4,97
Повнота та ясність інформації	4,12	4,60	4,96
Сприйняття роботи працівників апарату	3,84	4,64	4,98
Дотримання термінів судового розгляду	4,29	4,50	4,97
Сприйняття роботи суддів	4,29	4,62	5,00

Порівнюючи результати оцінок якості роботи Луцького міськрайонного суду у 2012р. та 2016р., констатуємо прогресивну динаміку у всіх вимірах якості, тобто середні оцінки роботи суду за складовими якості покращились.

Станом на 2016 рік Луцькому міськрайонному суді найкраще забезпечуються показники якості роботи працівників апарату: працівники апарату суду при спілкуванні з відвідувачами завжди проявляють доброзичливість, повагу, бажання допомогти; працівники апарату суду завжди

старанно працюють та припускаються помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків.

Найгірше в суді забезпечується доступність до суду: це пов'язано з тим, що суд розташований в трьох приміщеннях, які знаходяться відносно далеко одна від одної. Що спричиняє незручності як для відвідувачів суду, так і для працівників суду.

На рис. 1.8. проілюстровано, в яких напрямках має Луцький міськрайонний суд удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.



**Рис.1.8. Якість роботи Луцького міськрайонного суду Волинської області за основними вимірами**  
(середнє значення за 5-бальною шкалою)

Серед зауважень щодо доступності до суду відвідувачі Луцького міськрайонного суду найбільш наголошували на тому, або всі корпуси суду знаходились в одному приміщенні, також зазначили такі: «встановити пандус, щоб люди з обмеженими можливостями і мами з колясками могли вільно відвідувати суд», «забезпечити безкоштовне перевезення інвалідів окремим транспортом від одного корпусу суду до іншого», «зробити ремонт в суді», «покращити умови для людей з обмеженими можливостями», «змінити умови у залі очікування громадян», «покращити освітлення», «забезпечити суд новим приміщенням».

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

- Покращити умови доступу до суду для осіб з обмеженими можливостями, зокрема, передбачити можливість осіб, які пересуваються на інвалідних візках, потрапити в будівлю суду поза турнікетом, забезпечити наявність пандусів для пересування таких осіб між поверхами;
- Покращити освітлення в суді;
- 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;

- Постійно контролювати процеси, що пов'язані з дотриманням термінів судового розгляду. Здійснювати аналіз затримок судових засідань та розробляти стандартні процедури їх уникнення. По-можливості намагатися враховувати позиції сторін щодо часу засідання;
- В разі неможливості забезпечення додаткових паркувальних місць біля будівлі суду – розмістити в суді інформацію про наявність паркувальних місць поряд з будівлею суду (наприклад, в радіусі 200 метрів).

## 1.9. Любешівський районний суд Волинської області

Любешівський районний суд знаходиться за адресою: смт Любешів, вул. Незалежності, 86. Суд розташований в 2-поверховій будівлі, з підвальним приміщенням, загальною площею 768,3 м<sup>2</sup>.

Станом на березень 2016 року штат суду становить 4 суддів та 20 працівників апарату суду. Середня кількість розглянутих справ на одного суддю становить 640 справ на рік.

Більше половини опитаних - чоловіки (51,4%). Найбільш представлені респонденти з повною вищою освітою (55,7%), з яких 20,5% мають вищу юридичну освіту.

81,4% респондентів представляють в суді особисто себе, ще 18,6% - інтереси інших осіб.

62,9% опитаних - були учасниками судового процесу 2-5 разів, для 24,3% - це був перший судовий процес, ще 12,9% - брали участь у судовому процесі 6 разів і більше.

Переважає частка відвідувачів (34,3%) - учасники справ про адміністративні правопорушення, 25,7% - учасники кримінального процесу, 24,3% - учасники цивільного процесу і лише 15,7% - адміністративного процесу.

У 52,9% респондентів справа знаходиться на стадії розгляду, 31,4% опитаних зазначили, що розгляд справи ще не розпочато, і лише для 15,7% респондентів розгляд справи завершено.

15,7% опитаних є цілком обізнаними з роботою суду, ще 48,6% - загалом обізнані, 32,9% майже нічого не знають про роботу суду та суддів, а 2,9% - зовсім не обізнані.

Переважає більшість респондентів 63,6% оцінили роботу, як «скоріше відмінно», 21,2% оцінили якість роботи Любешівського районного суду на «відмінно», і лише 15,2% - відповіли, що робота суду є «більш-менш» задовільною. За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,06 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл.1.1.

**Таблиця 1.9. – Оцінки якості роботи Любешівського районного суду за основними вимірами**

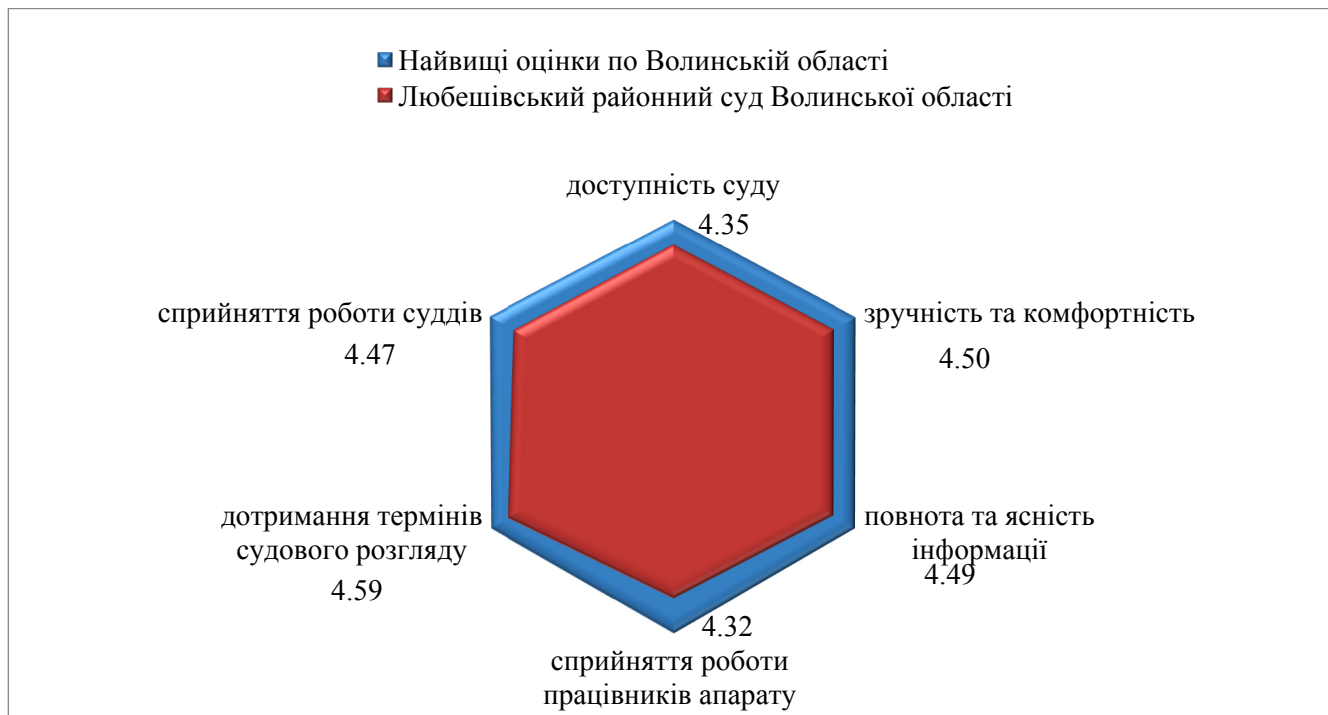
<i>Виміри якості</i>	<i>Любешівський районний суд Волинської області</i>	<i>Найвищі оцінки по Волинській області</i>
Доступність суду	4,35	4,82
Зручність та комфортність	4,50	4,97
Повнота та ясність інформації	4,49	4,96
Сприйняття роботи працівників апарату	4,32	4,98
Дотримання термінів судового розгляду	4,59	4,97
Сприйняття роботи суддів	4,47	5,00

Таким чином, у Любешівському районному суді найкраще забезпечуються показники дотримання термінів судового розгляду. Судді вчасно розпочинають розгляд справ, у своїй роботі з громадськістю звертають увагу на додаткове роз'яснення впливу процесуальних норм на недотримання графіку судових засідань, а також постійно контролюють процеси, що пов'язані з дотриманням термінів судового розгляду

Найгірше в суді забезпечується якість роботи працівників апарату: працівники апарату суду при спілкуванні з відвідувачами не завжди проявляють доброзичливість, повагу, бажання допомогти; серед відвідувачів суду є нарікання на те, що працівники апарату суду не завжди старанно працюють та припускаються помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків.

На рис. 1.9. проілюстровано, в яких напрямках має Любешівський районний суд удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.





**Рис.1.9. Якість роботи Любешівського районного суду Волинської області за основними вимірами**

(середнє значення за 5-бальною шкалою)

Серед зауважень щодо доступності до суду та комфортності перебування в ньому відвідувачі Любешівського районного суду зазначили зокрема такі: «встановити пандус, щоб люди з обмеженими можливостями і мами з колясками могли вільно відвідувати суд», «надавати більше інформації про наявність надання безоплатної допомоги, як в кримінальному, так і в цивільному процесі», «доробити ремонт приміщення суду і на другому поверсі», «поставити ксерокс для відвідувачів суду».

Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Любешівського районного суду, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на такі: регулярно оновлювати інформацію на сайті суду, аби люди могли знайти потрібну їм інформацію, краще забезпечувати працівників суду матеріально-технічними ресурсами, забезпечити можливість безперебійного прийому телефонних дзвінків протягом робочого дня.

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

- Для підвищення та вдосконалення професіоналізму працівників апарату суду та суддів проводити різного роду навчальні заходи, тренінги, спрямовані на розвиток персоналу. Передбачити в програмах підвищення кваліфікації суддів спеціальні заняття щодо етичних стандартів поведінки та спілкування з відвідувачами суду;
- Постійно наголошувати під час робочих нарад про потребу дотримуватись принципу рівності та толерантності до усіх відвідувачів суду, незалежно від їхнього соціального статусу та виявляти коректність і ввічливість, бажання допомогти при спілкуванні з користувачами судових послуг;
- Розглянути можливість введення в практику внутрішнього оцінювання працівників, 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;
- Покращити умови доступу до суду для осіб з обмеженими можливостями, зокрема, встановити пандус при вході в приміщення суду; розглянути можливість встановлення при вході до суду кнопки виклику для таких людей.

## 1.10. Любомльський районний суд Волинської області

Любомльський районний суд знаходиться в центральній частині міста Любомль, по вул. Чапаєва, 3. Будівля суду одноповерхова загальною площею 280 м<sup>2</sup>.

Станом на березень 2016 року штат суду становить 5 суддів та 21 працівників апарату суду. Середня кількість розглянутих справ на одного суддю становить 624 справи на рік.

Більше половини опитаних - чоловіки (62,9%). Найбільш представлені респонденти з повною вищою освітою (60,0%), з яких 26,2% мають вищу юридичну освіту.

85,7% респондентів представляють в суді особисто себе, ще 14,3% - інтереси інших осіб.

Для 55,7% - це був перший судовий процес, 30% опитаних - були учасниками судового процесу 2-5 разів, ще 14,3% - брали участь у судовому процесі 6 разів і більше.

Переважна частка відвідувачів (68,6%) - учасники адміністративного процесу та справ про адміністративні правопорушення, 17,1% - учасники цивільного процесу 11,4% - учасники кримінального процесу, і лише 2,9% - адміністративного процесу.

61,4% опитаних зазначили, що розгляд справи ще не розпочато, у 28,6% респондентів справа знаходиться на стадії розгляду, і лише для 10% респондентів розгляд справи завершено.

Лише 12,9% опитаних є цілком обізнаними з роботою суду, ще 24,3% - загалом обізнані, 41,4% майже нічого не знають про роботу суду та суддів, а 17,1% - зовсім не обізнані.

Переважна більшість респондентів 44,6% оцінили роботу, як «відмінно», аналогічно 44,6% респондентів якість роботи Любомльського районного суду оцінили на «скоріше відмінно», і лише 5,7% - відповіли, що робота суду є «більш-менш» задовільною, 2,8% оцінили роботу суду, як незадовільну. За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,29 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл. 1.1.

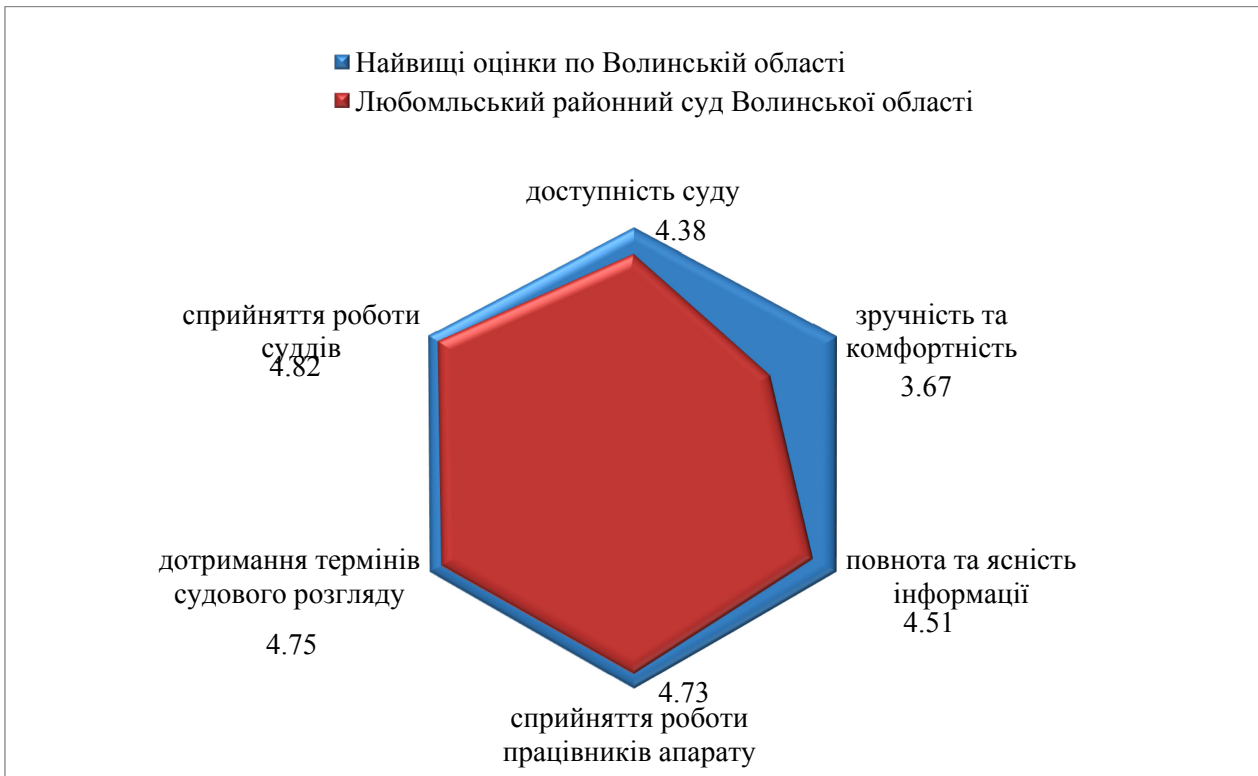
**Таблиця 1.10. – Оцінки якості роботи Любомльського районного суду за основними вимірами**

<i>Виміри якості</i>	<i>Любомльський районний суд Волинської області</i>	<i>Найвищі оцінки по Волинській області</i>
Доступність суду	4,38	4,82
Зручність та комфортність	3,67	4,97
Повнота та ясність інформації	4,51	4,96
Сприйняття роботи працівників апарату	4,73	4,98
Дотримання термінів судового розгляду	4,75	4,97
Сприйняття роботи суддів	4,82	5,00

Таким чином, у Любомльському районному суді найкраще забезпечуються показники сприйняття роботи суддів: для суддів, що розглядають справи (одноособово чи як голова колегії суддів), є характерним надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію, дотримання процедури розгляду, виявлення належної підготовки до справи та знання справи, виявлення коректності, доброзичливості, ввічливості, виявлення неупередженості та незалежності.

Найгірше в суді забезпечується зручність та комфортність перебування. Приміщення малих розмірів і потребує косметичного ремонту, відсутні убиральні. В приміщенні суду недостатньо зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання; в приміщеннях суду не достатньо освітлення.

На рис. 1.10. проілюстровано, в яких напрямках має Любомльський районний суд удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.



**Рис.1.10. Якість роботи Любомльського районного суду Волинської області за основними вимірами**

(середнє значення за 5-бальною шкалою)

Серед зауважень щодо доступності до суду та комфортності перебування в ньому відвідувачі Любомльського районного суду зазначили зокрема такі: «облаштувати приміщення для туалету»; «збільшити кількість залів судових засідань»; «забезпечити суд новим приміщенням»; «здійснити косметичний ремонт приміщення суду», «покращити умови в приміщенні для очікування», «забезпечити відвідувачів столами та стільцями».

Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Любомльського районного суду, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на такі: не піддаватись корупції, дотримуватись чесного правосуддя, забезпечити суд більшою кількістю місць для паркування автомобілів, передбачити наявність пандуса.

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

- Проаналізувати можливість збільшення зручних місць для очікування, оформлення документів, ознайомлення з матеріалами та підготовки до слухання;
- Встановити інформаційні стенди щодо розміщення відповідних кабінетів, залів, побутових приміщень;
- Обстежити приміщення на предмет освітлення та забезпечити покращення освітлення зон роботи з інформаційними стендами та документами;
- Проаналізувати потребу, виготовити та розмістити таблички-показники на усіх приміщеннях суду;
- З метою уникнення ускладнень для відвідувачів в отриманні інформації про порядок платежів та здійснення таких платежів встановити спеціально обладнаний платіжний електронний термінал;
- Покращити доступ до суду для осіб з обмеженими можливостями; при можливості встановити в приміщенні суду кондиціонер, бювет з водою.

## 1.11. Маневицький районний суд Волинської області

Маневицький районний суд знаходиться в смт Маневичі, по вул. Незалежності, 13. Будівля суду 2-поверхова, з підвальним приміщенням, загальною площею 594,4 м<sup>2</sup>. У кімнаті підвалу розміщений архів суду. На першому поверсі облаштовано 2 камери для підсудних, які утримуються під вартою та конвойне приміщення.

Станом на березень 2016 року штат суду становить 4 суддів та 21 працівники апарату суду. Середня кількість розглянутих справ на одного суддю становить 816 справи на рік.

Більше половини опитаних - чоловіки (67,1%). Найбільш представлені респонденти з повною вищою освітою (54,3%), з яких 68,4% мають вищу юридичну освіту.

72,9% респондентів представляють в суді особисто себе, ще 27,1% - інтереси інших осіб.

Для 35,7% - це був перший судовий процес, 28,6% опитаних - були учасниками судового процесу 2-5 разів, ще 35,7% - брали участь у судовому процесі 6 разів і більше.

Переважає частка відвідувачів (37,1%) - учасники кримінального процесу, 31,4% - учасники цивільного процесу, 28,6% - учасники справ про адміністративні правопорушення процесу, і лише 2,9% - адміністративного процесу. У 52,9% респондентів справа знаходиться на стадії розгляду, для 25,7% респондентів розгляд справи завершено і лише 21,4% опитаних зазначили, що розгляд справи ще не розпочато

34,8% опитаних є цілком обізнаними з роботою суду, 30,4% відвідувачів загалом обізнані з роботою суду, ще 30,4% - майже не обізнані, а 4,3% - зовсім не обізнані з роботою суду та суддів.

Переважає більшість респондентів 47,6% оцінили роботу, як «відмінно», аналогічно 47,6% якість роботи Маневицького районного суду оцінили на «скоріше відмінно», і лише 3,2% - відповіли, що робота суду є «більш-менш» задовільною, а 1,6% оцінили роботу суду, як «незадовільну». За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,40 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл.1.1.

**Таблиця 1.11. – Оцінки якості роботи Маневицького районного суду за основними вимірами**

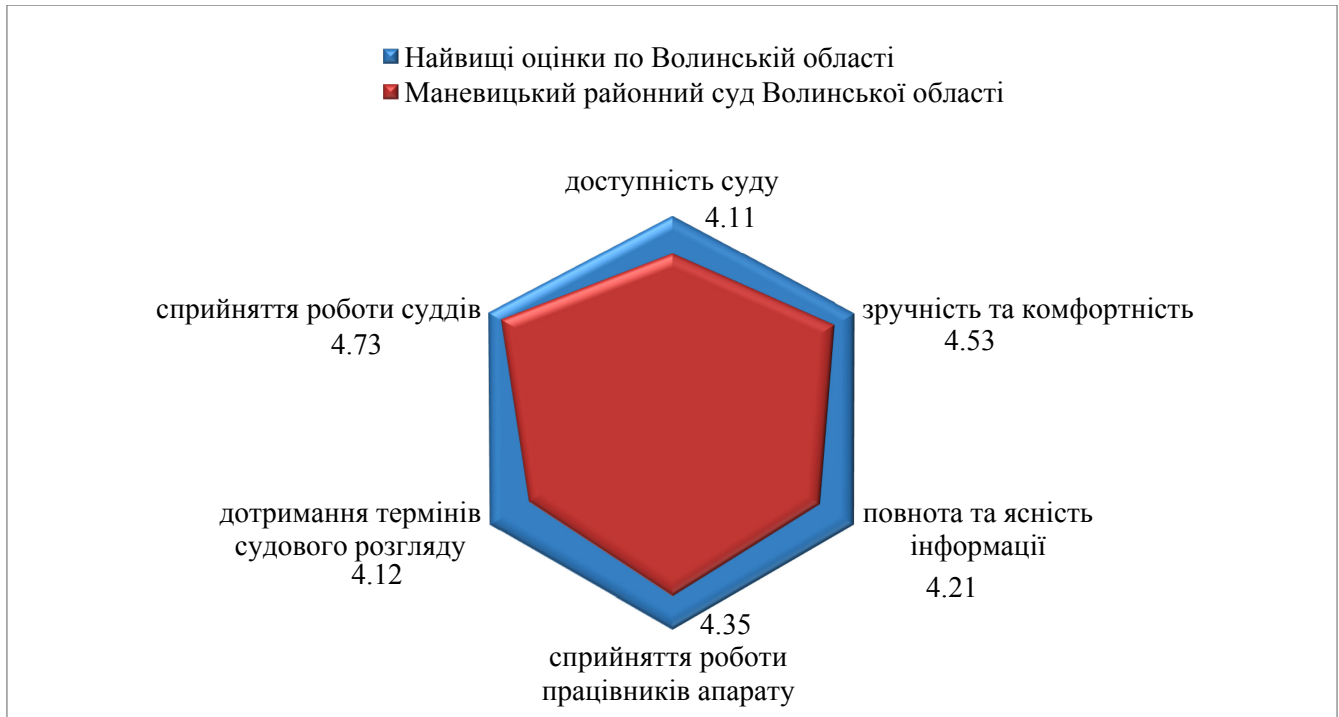
<i>Виміри якості</i>	<i>Маневицький районний суд Волинської області</i>	<i>Найвищі оцінки по Волинській області</i>
Доступність суду	4,11	4,82
Зручність та комфортність	4,53	4,97
Повнота та ясність інформації	4,21	4,96
Сприйняття роботи працівників апарату	4,35	4,98
Дотримання термінів судового розгляду	4,12	4,97
Сприйняття роботи суддів	4,73	5,00

Таким чином, у Маневицькому районному суді найкраще забезпечуються показники якості роботи суддів: для суддів, що розглядають справи (одноособово чи як голова колегії суддів), є характерним надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію, дотримання процедури розгляду, виявлення належної підготовки до справи та знання справи, виявлення коректності, доброзичливості, ввічливості, виявлення неупередженості та незалежності.

Найгірше в суді забезпечується доступність до суду, що пов'язано з тим, що: люди з обмеженими можливостями не можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду; до будівлі суду важко діставатися громадським транспортом; біля будівлі суду недостатньо місць для паркування автомобіля, більшість громадян не можуть дозволити собі витрати на послуги адвоката в разі необхідності.

На рис. 1.11. проілюстровано, в яких напрямках має Маневицький районний суд

удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.



**Рис.1.11. Якість роботи Маневицького районного суду Волинської області за основними вимірами**

(середнє значення за 5-бальною шкалою)

Серед зауважень щодо доступності до суду та зручності та комфортності перебування в суді відвідувачі Маневицького районного суду зазначили зокрема такі: «забезпечити простоту та доступність до судового процесу», «встановити м'які та зручні лавки для очікування», «замінити наявну комп'ютерну техніку в суді на нову», «зробити місце для паркування біля суду», «зробити можливим сплату судового збору в приміщенні суду(встановити термінал)», «встановити ксерокс для відвідувачів суду (безкоштовний)», «встановити нові звукозаписуючі пристрої для фіксування процесу», «зробити освітлення біля приміщення суду».

Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Маневицького районного суду, на які вказали відвідувачі: підвищити професіоналізм працівників апарату суду, збільшити штат працівників, забезпечити професіоналізм суддів.

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

- Розмістити на сторінці суду в мережі Інтернет схему доїзду до приміщення Маневицького районного суду Волинської області;
- Доступно та аргументовано надавати громадянам інформацію щодо перенесення розгляду їх судової справи;
- Проаналізувати потребу, виготовити та розмістити таблички-показники на усіх приміщеннях суду;
- З метою уникнення ускладнень для відвідувачів в отриманні інформації про порядок платежів та здійснення таких платежів встановити спеціально обладнаний платіжний електронний термінал;
- Більш толерантно ставитись до людей похилого віку та людей з особливими потребами;
- Своєчасно розпочинати судовий процес.

## 1.12. Нововолинський міський суд Волинської області

Нововолинський міський суд розташований в південній частині міста по вулиці Гагаріна, 14 в 2-поверховій будівлі, з підвальним приміщенням, загальною площею 748 м<sup>2</sup>. У підвальному приміщенні розміщений архів суду, на першому поверсі облаштовані 3 камери для підсудних, які утримуються під вартою, та конвойне приміщення.

Станом на березень 2016 року штат суду становить 6 суддів та 26,5 працівники апарату суду. Середня кількість розглянутих справ на одного суддю становить 537,83 справи на рік.

Більше половини опитаних - чоловіки (57,1%). Найбільш представлені респонденти з середньою та неповною середньою освітою (41,4%), повну вищу освіту мають 24,3% респондентів, з яких 23,5% мають вищу юридичну освіту.

90% респондентів представляють в суді особисто себе, ще 10% - інтереси інших осіб.

Для 42,9% - це був перший судовий процес, 45,7% опитаних - були учасниками судового процесу 2-5 разів, ще 11,4% - брали участь у судовому процесі 6 разів і більше.

Переважає частка відвідувачів (44,3%) - учасники цивільного процесу, 24,3% - учасники кримінального процесу, 28,6% - учасники справ про адміністративні правопорушення, і лише 2,9% - учасники адміністративного процесу.

У 47,1% респондентів справа знаходиться на стадії розгляду, 38,6% опитаних зазначили, що розгляд справи ще не розпочато, для 14,3% респондентів розгляд справи завершено.

37,1% опитаних є загалом обізнаними з роботою суду, ще 14,1% опитаних цілком обізнані, 38,6% - майже не обізнані, а 12,9% - зовсім не обізнані з роботою суду.

Переважає більшість респондентів 61,5% оцінили роботу, як «відмінно», 23,1% якість роботи Нововолинського міського суду оцінили на «скоріше відмінно», і лише 5,8% - відповіли, що робота суду є «більш-менш» задовільною, 9,6% оцінили роботу суду, як незадовільну. За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,33 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл.1.1.

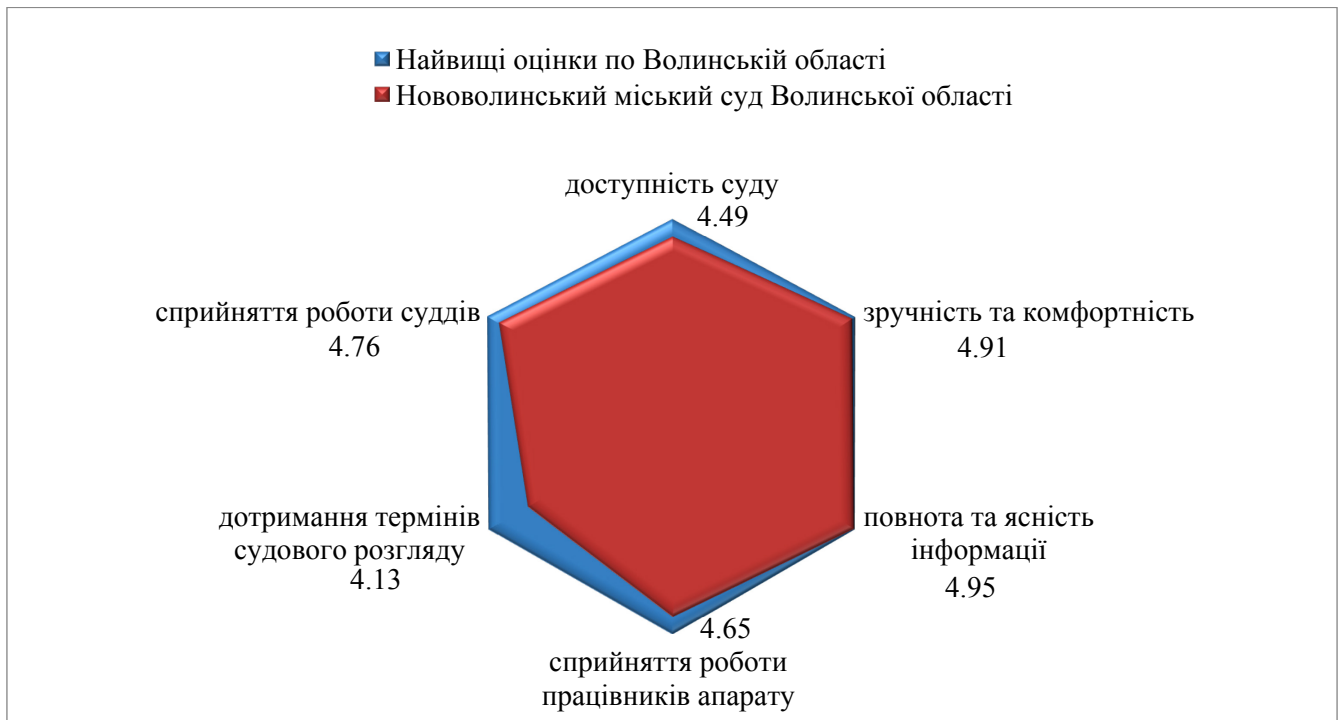
**Таблиця 1.12. – Оцінки якості роботи Нововолинського міського суду за основними вимірами**

<i>Виміри якості</i>	<i>Нововолинський міський суд Волинської області</i>	<i>Найвищі оцінки по Волинській області</i>
Доступність суду	4,49	4,82
Зручність та комфортність	4,91	4,97
Повнота та ясність інформації	4,95	4,96
Сприйняття роботи працівників апарату	4,65	4,98
Дотримання термінів судового розгляду	4,13	4,97
Сприйняття роботи суддів	4,76	5,00

Таким чином, у Нововолинському міському суді найкраще забезпечуються показники повноти та ясності інформації: у суді зручно розташовані інформаційні стенди, відвідувачів суду повною мірою задовольняє наявна в суді інформація щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень, правил допуску в суд та перебування в ньому, справ, що призначені до розгляду, зразків документів, порядку сплати судових зборів та мита, повною мірою задовольняє повнота інформації на сторінці суду в інтернет-мережі.

Найгірше в суді забезпечується дотримання термінів судового розгляду. В суді не належним чином розроблені механізми оптимізації часу при проведенні судових засідань, які передбачають незаплановані перенесення, дострокові завершення процесів і т. ін.

На рис. 1.12. проілюстровано, в яких напрямках має Нововолинський міський суд удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.



**Рис.1.12. Якість роботи Нововолинського міського суду Волинської області за основними вимірами**

(середнє значення за 5-бальною шкалою)

Серед зауважень щодо дотримання термінів судового розгляду відвідувачі Нововолинського міського суду зазначили зокрема такі: «обґрунтовано переносити розгляд справи», «скоротити терміни розгляду справ»; «дослухатися до людей при призначенні справи до розгляду», «вчасно починати розгляд справи».

Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Нововолинського міського суду, на які вказали відвідувачі: підвищити зарплату працівникам суду; покращити матеріальне забезпечення; уважніше ставитись до відвідувачів; краще відноситись до людей.

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

- Постійно контролювати процеси, що пов'язані з дотриманням термінів судового розгляду. Здійснювати аналіз затримок судових засідань та розробляти стандартні процедури їх уникнення. По-можливості намагатися враховувати позиції сторін щодо часу засідання;
- Доступно та аргументовано надавати громадянам інформацію щодо перенесення розгляду їх судової справи
- Передбачити додаткові місця для паркування автотранспорту біля приміщення суду;
- Проаналізувати під час внутрішніх нарад рівень фізичної доступності людей з обмеженими можливостями до приміщення суду та користування ними, сприяти покращенню умов для безперешкодного доступу людей з обмеженими можливостями та старших 60 років.

### 1.13. Ратнівський районний суд Волинської області

Ратнівський районний суд знаходиться в центральній частині селища по вул. Центральній, 17. Суд розташований в 2-поверховій будівлі, без підвальних приміщень, загальною площею 659 м<sup>2</sup>. В приміщенні суду розташовані архіви, 3 камери для підсудних, які утримуються під вартою та конвойне приміщення.

Станом на березень 2016 року штат суду становить 4 суддів та 19 фактично працюючих працівники апарату суду. Середня кількість розглянутих справ на одного суддю становить 415 справ на рік.

Більше половини опитаних - чоловіки (51,4%). Найбільш представлені респонденти з повною вищою освітою (42,9%), з яких 20% мають вищу юридичну освіту.

82,9% респондентів представляють в суді особисто себе, ще 17,1% - інтереси інших осіб.

Для 48,6% - це був перший судовий процес, 48,6% опитаних - були учасниками судового процесу 2-5 разів, ще 12,9% - брали участь у судовому процесі 6 разів і більше.

Переважна частка відвідувачів (50%) учасники справ про адміністративні правопорушення, (38,6%) - учасники цивільного процесу, 10,0% - учасники кримінального процесу, і лише 1,4% - адміністративного процесу.

У 47,1% респондентів справа знаходиться на стадії розгляду, 45,7% опитаних зазначили, що справи ще не розпочато, для 7,1% респондентів розгляд справи завершено.

46,4% опитаних є загалом обізнаними з роботою суду, ще 15,9% опитаних цілком обізнані, 36,2% - майже не обізнані, а 1,4% - зовсім не обізнані з роботою суду та суддів.

Переважна більшість респондентів 48,5% оцінили роботу, як «скоріше відмінно», ще 35,3% опитаних якість роботи Ратнівського районного суду оцінили на «відмінно», і лише 13,2% - відповіли, що робота суду є «більш-менш» задовільною, 2,9% оцінили роботу суду, як незадовільну. За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,16 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл.1.1.

**Таблиця 1.13. – Оцінки якості роботи Ратнівського районного суду за основними вимірами**

<i>Виміри якості</i>	<i>Ратнівський районний суд Волинської області</i>	<i>Найвищі оцінки по Волинській області</i>
Доступність суду	4,15	4,82
Зручність та комфортність	4,29	4,97
Повнота та ясність інформації	4,54	4,96
Сприйняття роботи працівників апарату	4,45	4,98
Дотримання термінів судового розгляду	4,30	4,97
Сприйняття роботи суддів	4,50	5,00

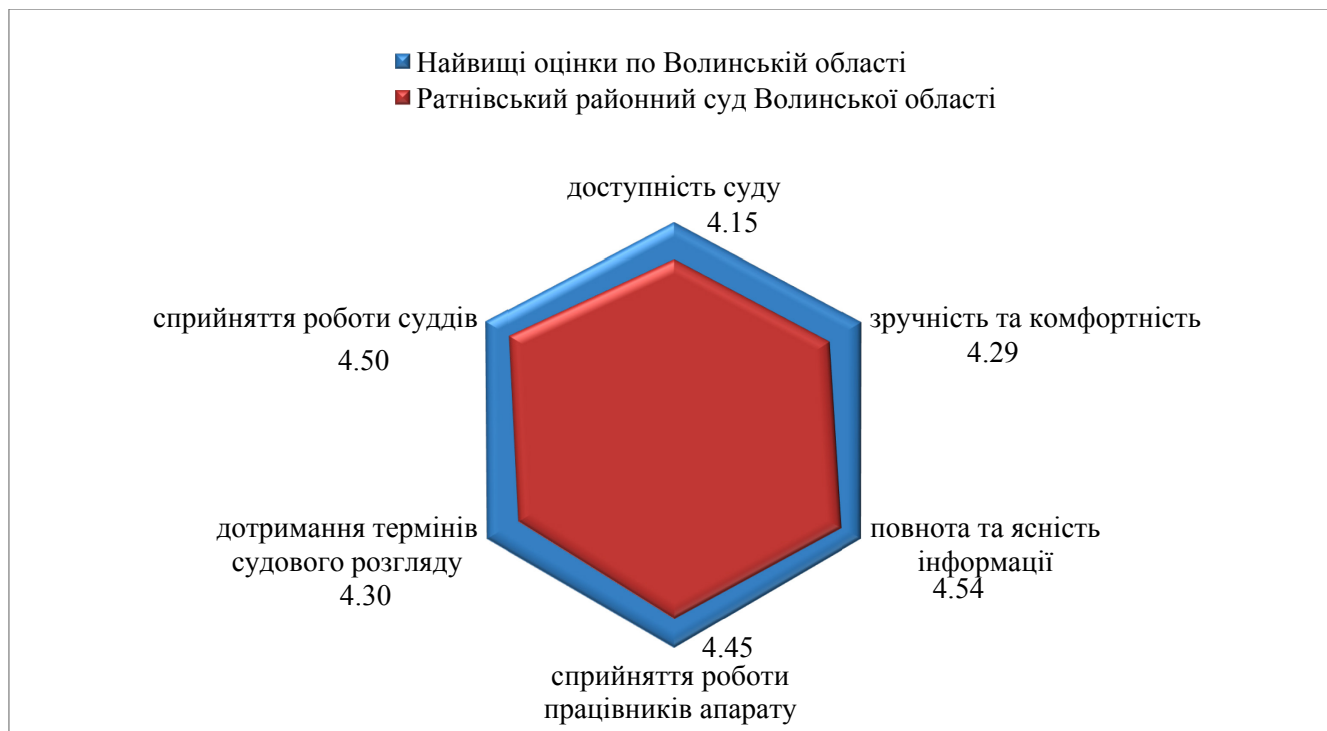
Таким чином, у Ратнівському районному суді найкраще забезпечуються показники повноти та якості інформації: у суді зручно розташовані інформаційні стенди, відвідувачів суду повною мірою задовольняє наявна в суді інформація щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень, правил допуску в суд та перебування в ньому, справ, що призначені до розгляду, зразків документів, порядку сплати судових зборів та мита, повною мірою задовольняє повнота інформації на сторінці суду в інтернет-мережі.

Найгірше в суді забезпечується доступність до суду, що пов'язано з тим, що: люди з обмеженими можливостями не можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду, до будівлі суду важко діставатися громадським транспортом, біля



будівлі суду недостатньо місць для паркування авто, лише 30% респондентів можуть собі дозволити витрати на послуги адвоката (юрист-консультанта) у разі необхідності.

На рис. 1.13. проілюстровано, в яких напрямках має Ратнівський районний суд удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.



**Рис.1.13. Якість роботи Ратнівського районного суду Волинської області за основними вимірами**

*(середнє значення за 5-бальною шкалою)*

Серед зауважень щодо доступності до суду, зручності та комфортності перебування в суді відвідувачі Ратнівського районного зазначили зокрема такі: «збільшити кількість місць для очікування»; «покращити освітлення в суді»; «необхідно поставити смітники»; «зробити пандуси для людей з обмеженими можливостями»; «передбачити наявність побутових приміщень на першому поверсі»; «забезпечити суд належною охороною».

Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Ратнівського районного суду, на які вказали відвідувачі: впорядкувати архіви, збільшити кількість суддів, підвищити кваліфікацію працівників суду, збільшити кількість інформаційних стендів.

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

- Обстежити приміщення на предмет освітлення та забезпечити покращення освітлення зон роботи з інформаційними стендами та документами;
- З метою уникнення ускладнень для відвідувачів в отриманні інформації про порядок платежів та здійснення таких платежів встановити спеціально обладнаний платіжний електронний термінал;
- Забезпечити відвідувачів столами та стільцями, спеціально відведеними зонами для можливості ознайомлення з матеріалами справ;
- Відновити роботу громадських вбиралень, які знаходяться на першому поверсі, та дозволити вільний доступ відвідувачів суду до них, при цьому забезпечити розмежування вбиралень окремо для чоловіків та жінок;
- На кожному поверсі перед входом у коридор облаштувати таблички-схеми розташування кабінетів, залів судових засідань, побутових приміщень.

## 1.14. Старовижівський районний суд Волинської області

Старовижівський районний суд знаходиться в смт Стара Вижівка, по вул. Польова, 2 Будівля суду 2-поверхова, загальною площею 490,3 м<sup>2</sup>. В суді наявна конвойна кімната, обладнано 3 камери для підсудних, які знаходяться під вартою.

Станом на березень 2016 року штат суду становить 3 суддів та 14 фактично працюючих працівники апарату суду. Середня кількість розглянутих справ на одного суддю становить 243, справи на рік.

Більше половини опитаних - чоловіки (52,9%). Найбільш представлені респонденти з повною освітою (35,7%), з яких 44% мають вищу юридичну освіту.

85,7% респондентів представляють в суді особисто себе, ще 14,3% - інтереси інших осіб.

Для 35,7% - це був перший судовий процес, 47,1% опитаних - були учасниками судового процесу 2-5 разів, ще 17,1% - брали участь у судовому процесі 6 разів і більше.

Переважна частка відвідувачів (35,7%) - учасники цивільного процесу, 32,9% - учасники кримінального процесу, 28,6% - учасники справ про адміністративні правопорушення, і лише 2,9% - адміністративного процесу.

У 40% респондентів справа знаходиться на стадії розгляду, 38,6% опитаних зазначили, що розгляд справи ще не розпочато, для 21,4% респондентів розгляд справи завершено.

39,1% опитаних є загалом обізнаними з роботою суду, ще 17,4% - майже не обізнані, а 20,3% - зовсім не обізнані, 23,2% опитаних цілком обізнані з роботою суду та суддів.

Переважна більшість респондентів (51,1%) оцінили роботу, як «відмінно», 29,8% якість роботи Старовижівського районного суду оцінили на «скоріше відмінно», і лише 10,6% відповіли, що робота суду є «більш-менш» задовільною, 8,5% оцінили роботу суду, як незадовільну. За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,21 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл.1.1.

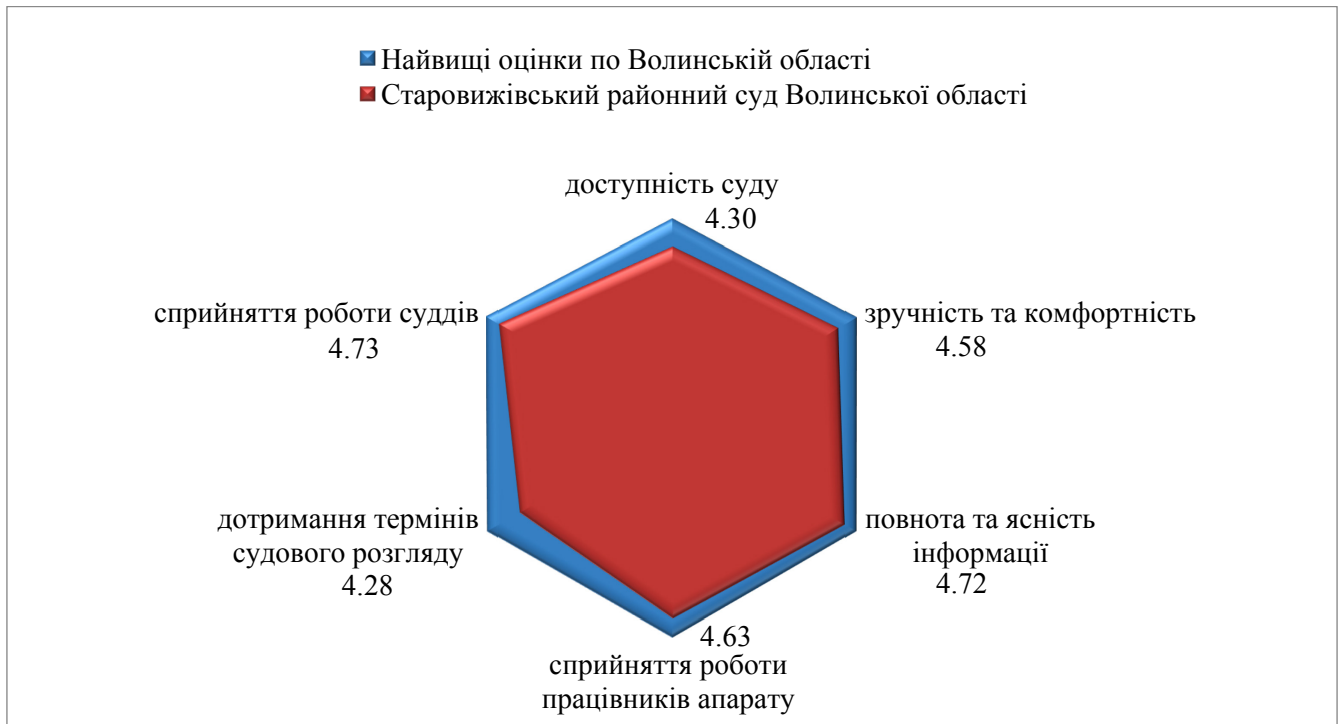
**Таблиця 1.14. – Оцінки якості роботи Старовижівського районного суду за основними вимірами**

<i>Виміри якості</i>	<i>Старовижівський районний суд Волинської області</i>	<i>Найвищі оцінки по Волинській області</i>
Доступність суду	4,30	4,82
Зручність та комфортність	4,58	4,97
Повнота та ясність інформації	4,72	4,96
Сприйняття роботи працівників апарату	4,63	4,98
Дотримання термінів судового розгляду	4,28	4,97
Сприйняття роботи суддів	4,73	5,00

Таким чином, у Старовижівському районному суді найкраще забезпечуються показники якості роботи суддів: для суддів, що розглядають справи (одноособово чи як голова колегії суддів), є характерним надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію, дотримання процедури розгляду, виявлення належної підготовки до справи та знання справи, виявлення коректності, доброзичливості, ввічливості, виявлення неупередженості та незалежності.

Найгірше в суді забезпечується дотримання термінів судового розгляду. Серед відвідувачів суду є нарікання, що судові засідання розпочинаються пізніше призначеного часу. Погано розроблені механізми оптимізації часу при проведенні судових засідань.

На рис. 1.14. проілюстровано, в яких напрямках має Старовижівський районний суд удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.



**Рис.1.14. Якість роботи Старовижівського районного суду Волинської області за основними вимірами**

(середнє значення за 5-бальною шкалою)

Серед зауважень щодо дотримання термінів судового розгляду та доступності відвідувачі Старовижівського районного суду зазначили зокрема такі: «пришвидшити роботу канцелярії суду», «забезпечити пунктуальність працівників суду», «пришвидшити розгляд справ», «збільшити кількість паркувальних місць», «посприяти розміщенню будівлі суду ближче до центру», «покращити зовнішній вигляд суду», тощо.

Серед інших зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Старовижівського районного суду, на які вказали відвідувачі: зменшити оплату послуг суду, збільшити кількість суддів, покращити санітарні умови для відвідувачів, забезпечити наявність ксероксу в приміщенні суду, зробити туалет в приміщенні суду для відвідувачів.

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

- Постійно контролювати процеси, що пов'язані з дотриманням термінів судового розгляду. Здійснювати аналіз затримок судових засідань та розробляти стандартні процедури їх уникнення. По-можливості намагатися враховувати позиції сторін щодо часу засідання;
- Толерантно пояснювати учасникам засідань причини затримок засідань та по-можливості вчасно попереджати їх про перенесення засідань;
- Провести аудит процесу видачі судових рішень з тим, щоб встановити найбільш проблемні місця, які спричиняють порушення термінів видачі таких документів відвідувачам;
- Відновити роботу громадських вбиралень, та дозволити вільний доступ відвідувачів суду до них, при цьому забезпечити розмежування вбиралень окремо для чоловіків та жінок.

## 1.15. Турійський районний суд Волинської області

Турійський районний суд знаходиться в центральній частині селища Турійськ, по вул. Луцька, 14. Суд розташований в 2-поверховій будівлі загальною площею 368,3 м<sup>2</sup>.

Станом на березень 2016 року штат суду становить 4 суддів та 18 працівників апарату суду. Середня кількість розглянутих справ на одного суддю становить 206 справ на рік.

Більше половини опитаних - жінки (51,4%). Найбільш представлені респонденти з базовою вищою освітою (44,3%), 30 % відвідувачів мають вищу освіту, з яких 38,1% мають вищу юридичну освіту.

85,7% респондентів представляють в суді особисто себе, ще 14,3% - інтереси інших осіб.

Для 44,3% - це був перший судовий процес, 41,4% опитаних - були учасниками судового процесу 2-5 разів, ще 14,3% - брали участь у судовому процесі 6 разів і більше.

Переважає частка відвідувачів (41,4%) - учасники кримінального процесу, 40% - учасники цивільного процесу, 11,4% - учасники справ про адміністративні правопорушення, і 7,1% - адміністративного процесу.

У 37,1% респондентів справа знаходиться на стадії розгляду, 21,4% опитаних зазначили, що справи ще не розпочато, для 41,4% респондентів розгляд справи завершено.

21,4% опитаних є загалом обізнаними з роботою суду, ще 17,1% опитаних цілком обізнані, 45,7% - майже не обізнані, а 15,7% - зовсім не обізнані з роботою суду та суддів.

Переважає більшість респондентів (64,1%) оцінили роботу, як «відмінно», 32,8% якість роботи Турійського районного суду оцінили на «скоріше відмінно», і лише 1,6% - відповіли, що робота суду є «більш-менш» задовільною, аналогічно (1,6%) оцінили роботу суду, як незадовільну. За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,59 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл.1.1.

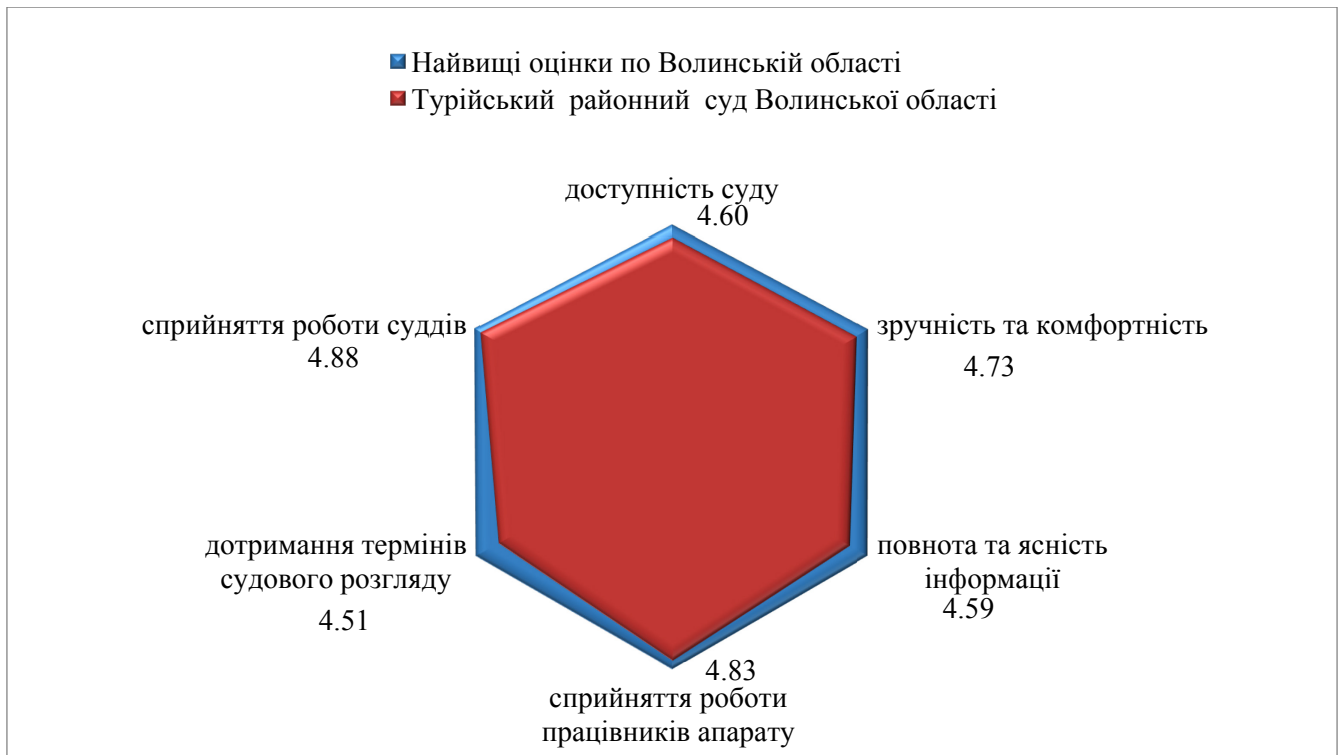
**Таблиця 1.15. – Оцінки якості роботи Турійського районного суду за основними вимірами**

<i>Виміри якості</i>	<i>Турійський районний суд Волинської області</i>	<i>Найвищі оцінки по Волинській області</i>
Доступність суду	4,60	4,82
Зручність та комфортність	4,73	4,97
Повнота та ясність інформації	4,59	4,96
Сприйняття роботи працівників апарату	4,83	4,98
Дотримання термінів судового розгляду	4,51	4,97
Сприйняття роботи суддів	4,88	5,00

Таким чином, у Турійському районному суді найкраще забезпечуються показники якості роботи суддів: для суддів, що розглядають справи (одноособово чи як голова колегії суддів), є характерним надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію, дотримання процедури розгляду, виявлення належної підготовки до справи та знання справи, виявлення коректності, доброзичливості, ввічливості, виявлення неупередженості та незалежності.

Найгірше в суді забезпечується дотримання термінів судового розгляду. В суді не належним чином розроблені механізми оптимізації часу при проведенні судових засідань, які передбачають незаплановані перенесення, дострокові завершення процесів і т. ін.

На рис. 1.15. проілюстровано, в яких напрямках має Турійський районний суд удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.



**Рис.1.15. Якість роботи Турійського районного суду Волинської області за основними вимірами**

*(середнє значення за 5-бальною шкалою)*

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

- Запровадити практику попереднього інформування учасників судових справ щодо всіх аспектів їх перебігу;
- При формуванні графіків розгляду справ закладати люфт часу, який можливо буде використати для виключення затримок при початку розгляду справи;
- Розмістити у приміщеннях суду схеми доїзду до будівлі суду;
- Намагатися врахувати позиції сторін щодо часу засідання;
- Передбачити наявність додаткових місць для паркування автомобілів біля будівлі суду.

## 1.16. Шацький районний суд Волинської області

Шацький районний суд знаходиться при в'їзді в смт Шацьк, по вул. Перемоги, 6Б. Будівля суду 2-поверхова загальною площею 524,5 м<sup>2</sup>. На першому поверсі облаштовано 3 камери для підсудних, які утримуються під вартою та конвойне приміщення.

Станом на березень 2016 року штат суду становить 3 суддів та 12 фактично працюючих працівники апарату суду. Середня кількість розглянутих справ на одного суддю становить 302 справи на рік.

50% опитаних – чоловіки, і ще 50% - жінки. Найбільш представлені респонденти з середньою повною освітою (72,9%), з яких 25,5% мають вищу юридичну освіту.

70% респондентів представляють в суді особисто себе, ще 30% - інтереси інших осіб.

Для 40,0% - це був перший судовий процес, 38,6% опитаних - були учасниками судового процесу 2-5 разів, ще 21,4% - брали участь у судовому процесі 6 разів і більше.

Переважна частка відвідувачів (51,4%) - учасники цивільного процесу, 11,4% - учасники кримінального процесу, 35,7% - учасники справ про адміністративні правопорушення, і лише 1,4% - адміністративного процесу.

У 50% респондентів справа знаходиться на стадії розгляду, 31,4% опитаних зазначили, що справи ще не розпочато, для 18,6% респондентів розгляд справи завершено.

32,4% опитаних є загалом обізнаними з роботою суду, ще 30,9% опитаних цілком обізнані, 23,5% - майже не обізнані, а 13,2% - зовсім не обізнані з роботою суду та суддів.

Переважна більшість респондентів 98% оцінили роботу, як «відмінно», ще 2,0% оцінили якість роботи Шацького районного суду на «скоріше відмінно». За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,98 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл.1.1.

**Таблиця 1.16. – Оцінки якості роботи Шацького районного суду за основними вимірами**

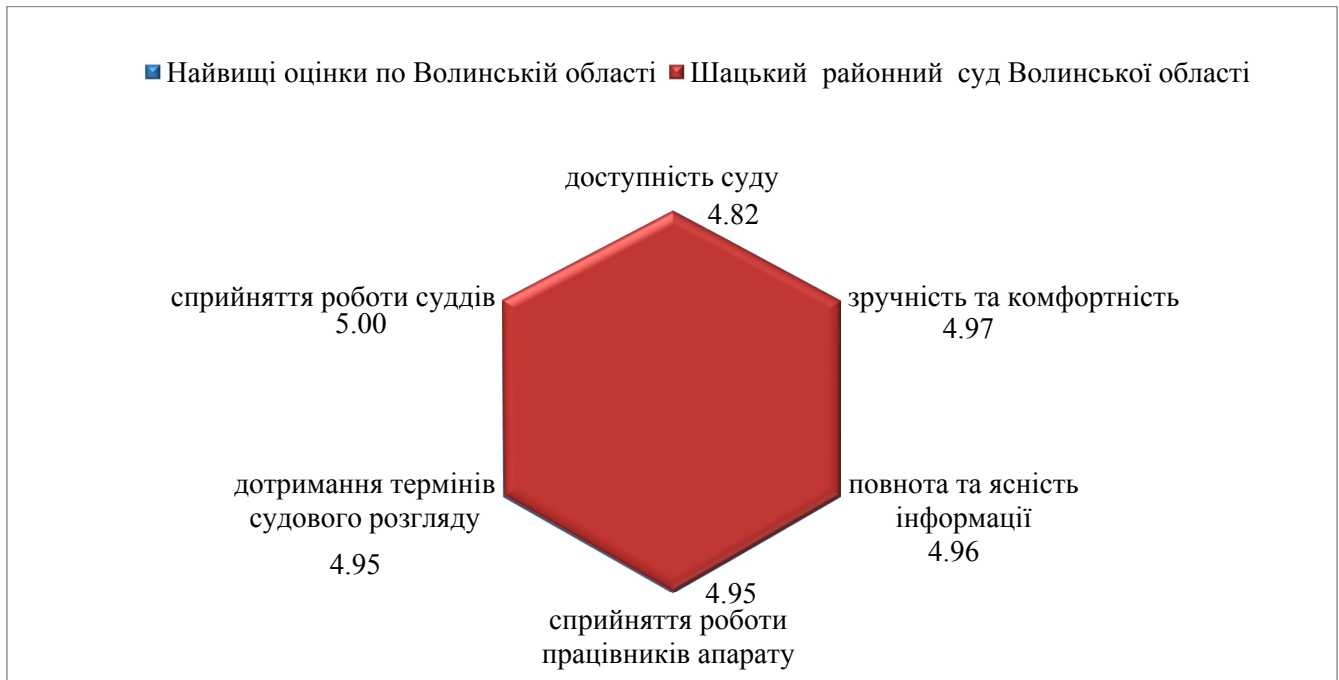
<i>Виміри якості</i>	<i>Шацький районний суд Волинської області</i>	<i>Найвищі оцінки по Волинській області</i>
Доступність суду	4,82	4,82
Зручність та комфортність	4,97	4,97
Повнота та ясність інформації	4,96	4,96
Сприйняття роботи працівників апарату	4,95	4,98
Дотримання термінів судового розгляду	4,95	4,97
Сприйняття роботи суддів	5,00	5,00

Таким чином, у Шацькому районному суді майже всі виміри якості на високому рівні.

Працівники суду та апарату суду належним чином ставляться до поставлених завдань. Проявили себе ввічливими і комунікабельними людьми.

Трохи на гіршому рівні забезпечується доступність до суду. Однак отримані бали по цьому показнику є найвищими у Волинській області.

На рис. 1.16. проілюстровано, в яких напрямках має Шацький районний суд удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.



**Рис.1.16. Якість роботи Шацького районного суду Волинської області за основними вимірами**

(середнє значення за 5-бальною шкалою)

Серед зауважень щодо повноти та ясності інформації відвідувачі Шацького районного суду зазначили зокрема такі: «*прискорити терміни обробки інформації*»; «*збільшити кількість інформаційних стендів, тому що наявна у них інформація не вміщається в них*», «*прибрати застарілу інформацію зі стендів*».

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

- Забезпечувати підтримку та оновлення наявних інформаційних знаків та схем розміщення будівлі суду;
- Реалізовувати політику популяризації роботи суду (інформативні буклети, публікації в ЗМІ, роздаткові матеріали); покращити технічну підтримку та інформативну й функціональну наповненість веб-сторінки суду в мережі Інтернет;
- Слідкувати за постійним оновлення та наповненням інформаційних стендів; частіше оновлювати інформацію на сторінці суду в мережі Інтернеті; створити інформаційно-консультаційний кабінет (службу, центр) з метою надання відвідувачам суду інформаційно-консультативної інформації, стандартизованих бланків заяв, скарг, клопотань до суду;
- 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.

## 1.17. Апеляційний суд Волинської області

Апеляційний суд Волинської області знаходиться в м. Луцьку, по вул. Червоного Хреста, 10 в 3-поверховій будівлі, загальною площею близько 700 м<sup>2</sup>.

Станом на березень 2016 року штат суду становить 34 суддів та 107 працівників апарату суду. Середня кількість розглянутих справ на одного суддю становить 84 справи на рік.

Більше половини опитаних - чоловіки (52,9%). 77,1% опитаних респондентів мають вищу освіту, з яких 59,3% мають вищу юридичну освіту.

54,3% респондентів представляють в суді особисто себе, ще 45,7% - інтереси інших осіб. 48,6% опитаних - брали участь у судовому процесі 6 разів і більше, для 38,6% - це був перший судовий процес, ще 12,9% респондентів були учасниками судового процесу 2-5 разів. Переважна частка відвідувачів (64,3%) - учасники кримінального процесу, ще 34,3% - учасники цивільного процесу, решта (1,4%) - учасники справ про адміністративні правопорушення. У 47,1% респондентів справа знаходиться на стадії розгляду, у 38,6% респондентів розгляд ще не розпочато, і для 14,3% розгляд справи завершено.

65,2% опитаних є цілком або загалом обізнаними з роботою суду, 34,8% - майже нічого не знають про роботу суду та суддів.

Переважає більшість респондентів (94,3%) в цілому оцінили якість роботи Апеляційного суду Волинської області на «добре» або «відмінно», 2,9% - відповіли, що робота суду є «більш-менш» задовільною, і лише 2,8% відвідувачів визнали роботу суду «поганою», або «дуже поганою». За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,33 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл.1.1.

**Таблиця 1.17. – Оцінки якості роботи Апеляційного суду Волинської області за основними вимірами**

<i>Виміри якості</i>	<i>Апеляційний суд Волинської області</i>		<i>Найвищі оцінки по Волинській області</i>
	2012 рік	2016 рік	
Доступність суду	4,31	4,76	4,82
Зручність та комфортність	4,89	4,93	4,97
Повнота та ясність інформації	4,75	4,94	4,96
Сприйняття роботи працівників апарату	4,16	4,77	4,98
Дотримання термінів судового розгляду	4,71	4,76	4,97
Сприйняття роботи суддів	4,62	4,79	5,00

Порівнюючи результати оцінок якості роботи Луцького міськрайонного суду у 2012р. та 2016р., констатуємо прогресивну динаміку у всіх вимірах якості, тобто середні оцінки роботи суду за складовими якості покращились.

Станом на 2016 рік, в Апеляційному суді Волинської області найкраще забезпечуються показники повноти та ясності інформації: у суді зручно розташовані інформаційні стенди, відвідувачів суду повною мірою задовольняє наявна в суді інформація щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень, правил допуску в суд та перебування в ньому, справ, що призначені до розгляду, зразків документів, порядку сплати судових зборів та мита, повною мірою задовольняє повнота інформації на сторінці суду в інтернет-мереж.

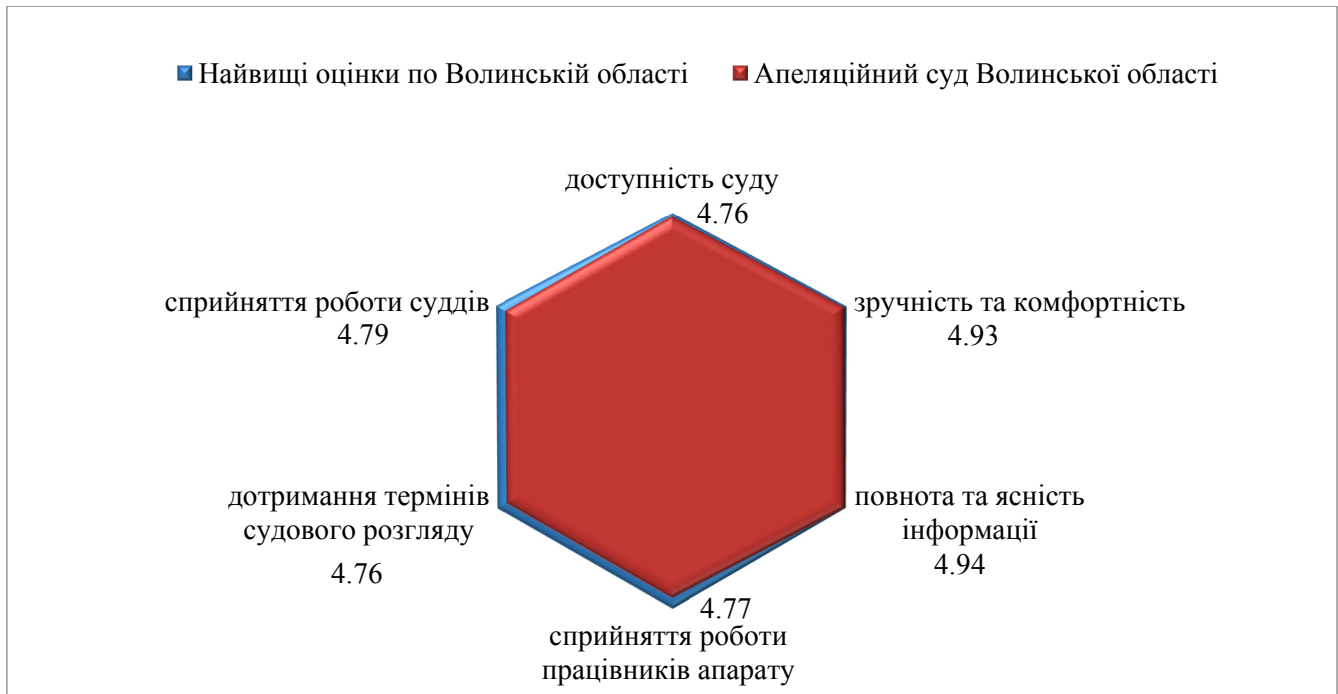
Найгірше в суді забезпечуються показники доступності до суду, що пов'язано з тим, що до будівлі суду важко діставатися громадським транспортом, біля будівлі суду недостатньо місць для паркування автомобілів, значна частка відвідувачів суду не могла б собі дозволити витрати на послуги адвоката (юрист-консультанта) у разі необхідності тощо.

А також в суді гірше забезпечуються показники дотримання термінів судового розгляду,



що пов'язано з: ігноруванням побажань учасників судового розгляду у призначенні дня та часу засідання (14,3% негативних відповідей), необґрунтованістю затримки/перенесення слухань у розгляді справи (2,4% негативних відповідей) тощо.

На рис. 1.17. проілюстровано, в яких напрямках має Апеляційний суд Волинської області удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.



**Рис.1.17. Якість роботи Апеляційного суду Волинської області за основними вимірами**  
(середнє значення за 5-бальною шкалою)

Серед зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Апеляційного суду Волинської області, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на такі: слідкувати за дотриманням професіоналізму працівниками суду, чітко обґрунтовувати всі прийняті рішення суддями, покращити підготовки суддями до справи та знання справи, виявляти бажання допомогти.

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

- Постійно контролювати процеси, що пов'язані з дотриманням термінів судового розгляду. Здійснювати аналіз затримок судових засідань та розробляти стандартні процедури їх уникнення. По можливості намагатися враховувати позиції сторін щодо часу засідання;
- Більш ретельно планувати порядок засідань та завчасно інформувати сторони про час початку та можливі затримки;
- Рекомендувати місцевим адвокатам ознайомитися з принципами надання безкоштовної правової допомоги та консультувати бідні та уразливі верстви населення на безоплатній основі, розглянути можливість виділення кімнати для адвокатури;
- З метою подолання соціальних нерівностей у доступності судів залучати НГО до створення при судах безкоштовних консультаційних центрів, де найбільш вразливі верстви населення можуть отримати якісну адвокатську консультацію.

## 1.18. Волинський окружний адміністративний суд

Загальна площа будівлі Волинського окружного адміністративного суду 666,3 кв. м., яка містить 2 зали судових засідань, службові кабінети суду, пост охорони, приміщення для прийому вхідної кореспонденції, архів суду та серверну кімнату. Станом на березень 2016 року штат суду складала 16 суддів та 61 працівників апарату суду. Середня кількість розглянутих справ на одного суддю становить 40 справ.

Більше половини опитаних - чоловіки (52,9%). 90% опитаних респондентів мають вищу освіту, з яких 49,2% мають вищу юридичну освіту.

65,7% респондентів представляють в суді особисто себе, ще 34,3% - інтереси інших осіб. 57,1% опитаних - були учасниками судового процесу 2-5 разів, 38,6% респондентів брали участь у судовому процесі 6 разів і більше, для 4,3% - це був перший судовий процес. У 61,4% респондентів справа знаходиться на стадії розгляду, у 28,6% респондентів розгляд ще не розпочато, і для 10% розгляд справи завершено.

97,1 % опитаних є цілком або загалом обізнаними з роботою суду, лише 2,9% - майже нічого не знають про роботу суду та суддів.

Переважна більшість респондентів (95,7%) в цілому оцінили якість роботи Волинського окружного адміністративного суду на «добре» або «відмінно», 1,4% - відповіли, що робота суду є «більш-менш» задовільною, і лише 2,9% відвідувачів визнали роботу суду «поганою». За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,41 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл.1.1.

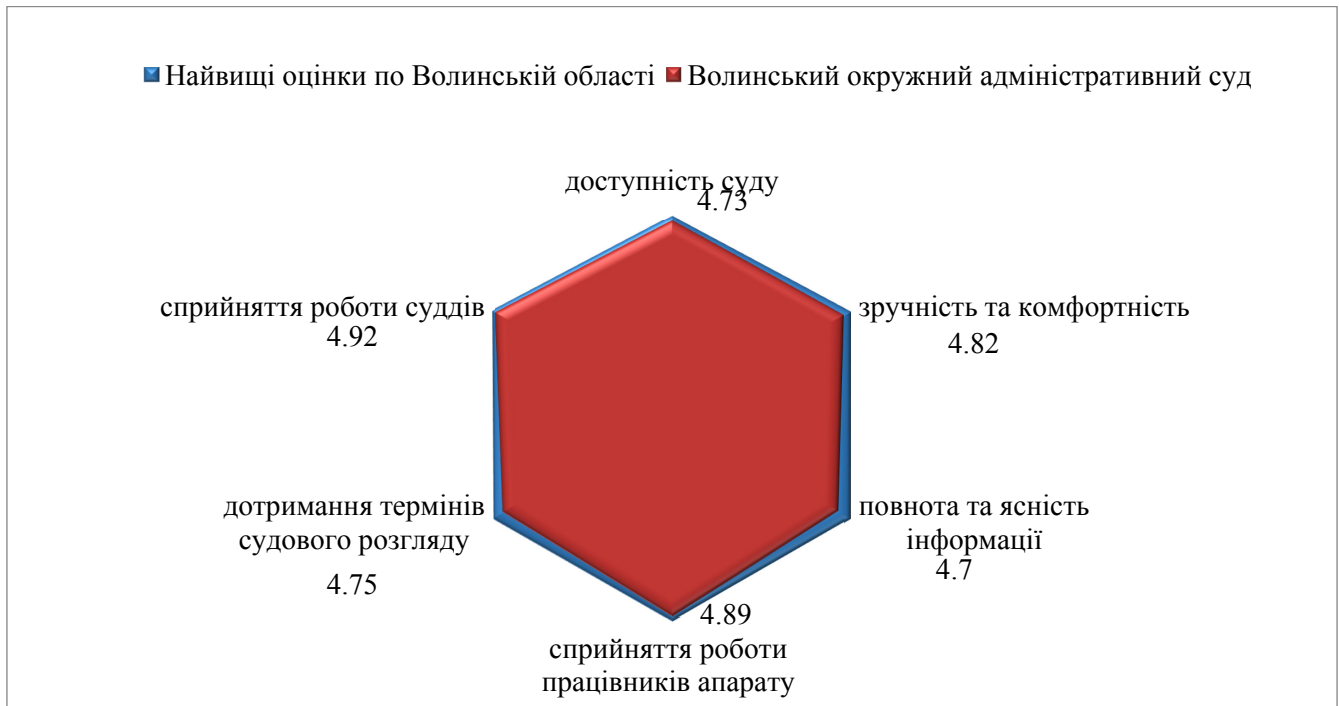
**Таблиця 1.18. – Оцінки якості роботи Волинського окружного адміністративного суду за основними вимірами**

<i>Виміри якості</i>	<i>Волинський окружний адміністративний суд</i>	<i>Найвищі оцінки по Волинській області</i>
Доступність суду	4,73	4,82
Зручність та комфортність	4,82	4,97
Повнота та ясність інформації	4,70	4,96
Сприйняття роботи працівників апарату	4,89	4,98
Дотримання термінів судового розгляду	4,75	4,97
Сприйняття роботи суддів	4,92	5,00

Таким чином, в Волинському окружному адміністративному суді найкраще забезпечуються показники якості роботи суддів: для суддів, що розглядають справи (одноособово чи як голова колегії суддів), є характерним надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію, дотримання процедури розгляду, виявлення належної підготовки до справи та знання справи, виявлення коректності, доброзичливості, ввічливості, виявлення неупередженості та незалежності

Найгірше в суді забезпечуються показники повноти та ясності інформації: відвідувачів суду не повною мірою задовольняє наявна в суді інформація щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень, правил допуску в суд та перебування в ньому, справ, що призначені до розгляду, зразків документів, порядку сплати судових зборів та мита, а також не повною мірою задовольняє повнота інформації на сторінці суду в інтернет-мереж.

На рис. 1.18. проілюстровано, в яких напрямках має Волинський окружний адміністративний суд удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.



**Рис.1.18. Якість роботи Волинського окружного адміністративного суду за основними вимірами**

*(середнє значення за 5-бальною шкалою)*

Серед зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Волинського окружного адміністративного суду, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на такі: зробити відкритим доступ до Wi-Fi мережі, висвітлювати більше інформації на інформаційних стендах суду..

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

- Постійно контролювати процеси, що пов'язані з дотриманням термінів судового розгляду. Здійснювати аналіз затримок судових засідань та розробляти стандартні процедури їх уникнення. По можливості намагатися враховувати позиції сторін щодо часу засідання;
- Більш ретельно планувати порядок засідань та завчасно інформувати сторони про час початку та можливі затримки;
- Покращити умови доступу до суду для осіб з обмеженими можливостями, зокрема, передбачити можливість осіб, які пересуваються на інвалідних візках, потрапити в будівлю суду поза турнікетом, забезпечити наявність пандусів для пересування таких осіб між поверхами;
- 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;
- В разі неможливості забезпечення додаткових паркувальних місць біля будівлі суду – розмістити в суді інформацію про наявність паркувальних місць поряд з будівлею суду (наприклад, в радіусі 200 метрів).

## 1.19. Господарський суд Волинської області

Загальна площа будівлі Господарського суду Волинської області 2047 кв. м., яка містить архіви суду, зали для нарад, для судових засідань, та господарські приміщення. Станом на березень 2016 року штат суду складала 17 суддів та 67 працівників апарату суду. Середня кількість розглянутих справ на одного суддю становить 260 справ.

Більше половини опитаних - чоловіки (67,1%). 97,1% опитаних респондентів мають вищу освіту, з яких 85,3% мають вищу юридичну освіту.

64,3% респондентів представляють в суді інтереси інших осіб, ще 30% - особисто себе. 80% респондентів брали участь у судовому процесі 6 разів і більше, 11,4% опитаних - були учасниками судового процесу 2-5 разів, для 8,6% - це був перший судовий процес. У 85,7% респондентів справа знаходиться на стадії розгляду, у 10,0% респондентів розгляд ще не розпочато, і для 4,3% розгляд справи завершено.

92,8% опитаних є цілком або загалом обізнаними з роботою суду, лише 9,8% - майже нічого не знають про роботу суду та суддів.

Переважає більшість респондентів (95,3%) в цілому оцінили якість роботи Господарського суду Волинської області на «добре» або «відмінно», 4,7% - відповіли, що робота суду є «більш-менш» задовільною. За 5-бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4,45 бали.

Середні оцінки роботи суду за вимірами (складовими) якості представлено в табл.1.1.

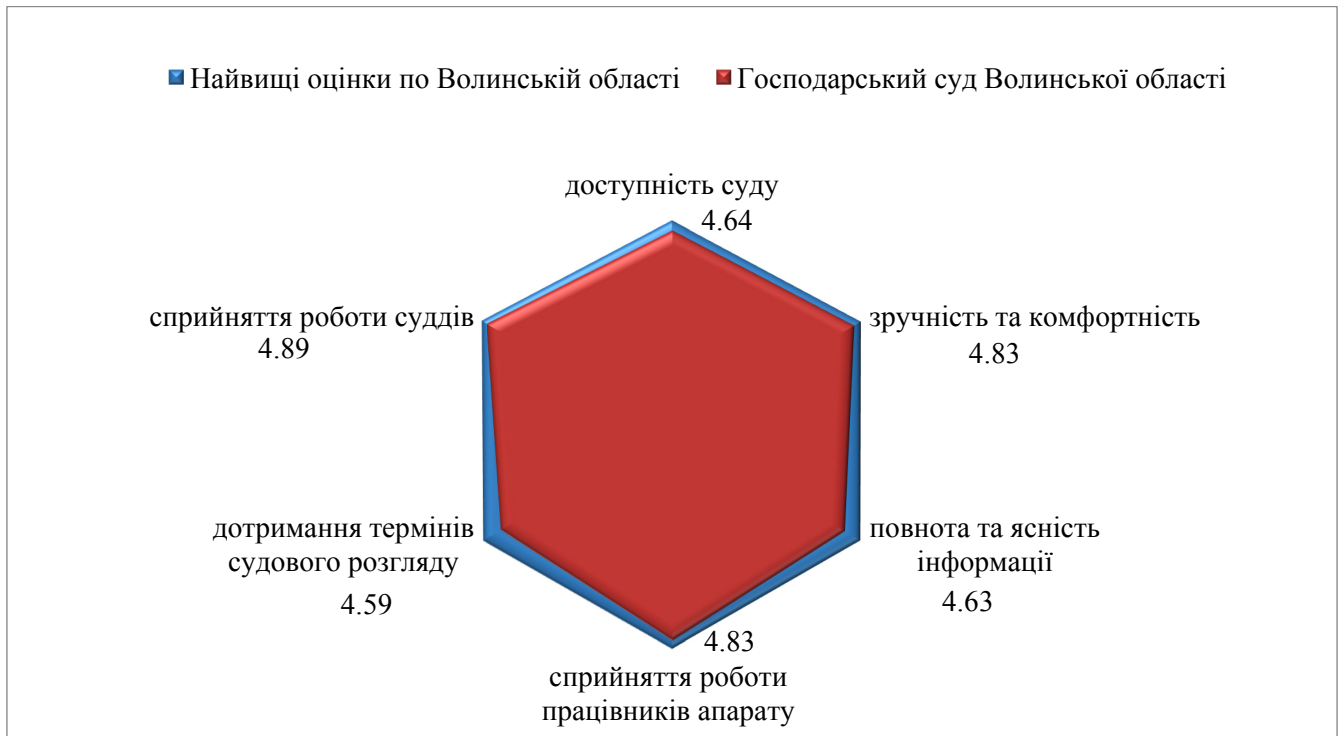
**Таблиця 1.19. – Оцінки якості роботи Господарського суду Волинської області за основними вимірами**

<i>Виміри якості</i>	<i>Господарський суд Волинської області</i>	<i>Найвищі оцінки по Волинській області</i>
Доступність суду	4,64	4,82
Зручність та комфортність	4,83	4,97
Повнота та ясність інформації	4,63	4,96
Сприйняття роботи працівників апарату	4,83	4,98
Дотримання термінів судового розгляду	4,59	4,97
Сприйняття роботи суддів	4,89	5,00

Таким чином, в Господарському суді Волинської області найкраще забезпечуються показники якості роботи суддів: для суддів, що розглядають справи (одноособово чи як голова колегії суддів), є характерним надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію, дотримання процедури розгляду, виявлення належної підготовки до справи та знання справи, виявлення коректності, доброзичливості, ввічливості, виявлення неупередженості та незалежності.

Найгірше в суді забезпечуються показники дотримання термінів судового розгляду, що пов'язано з: недотриманням графіку початку судових засідань, необґрунтованістю затримки/перенесення слухань у розгляді справи, ігноруванням побажань учасників судового розгляду у призначенні дня та часу засідання.

На рис. 1.19. проілюстровано, в яких напрямках має Господарський суд Волинської області удосконалювати свою роботу, аби мати найвищі в області оцінки якості за основними вимірами.



**Рис.1.19. Якість роботи Господарського суду Волинської області за основними вимірами**  
(середнє значення за 5-бальною шкалою)

Серед зауважень та пропозицій щодо покращення роботи Господарського суду Волинської області, на які вказали відвідувачі, слід звернути увагу на такі: зробити відкритим доступ до Wi-Fi мережі, висвітлювати більше інформації на інформаційних стендах суду, забезпечити вільний доступ до побутових приміщень, забезпечити постійну присутність працівників канцелярії на робочому місці, встановити в приміщенні суду пандус, оперативніше розглядати справи, провести окремий зв'язок до помічників судів.

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

- Постійно контролювати процеси, що пов'язані з дотриманням термінів судового розгляду. Здійснювати аналіз затримок судових засідань та розробляти стандартні процедури їх уникнення. По можливості намагатися враховувати позиції сторін щодо часу засідання;
- Більш ретельно планувати порядок засідань та завчасно інформувати сторони про час початку та можливі затримки;
- 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.

## 2. УЗАГАЛЬНЮЮЧІ ВИСНОВКИ ПО СУДАХ ВОЛИНСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Узагальнюючи результати опитувань відвідувачів судів, слід відмітити, що учасники судових процесів, які розглядаються судами Волинської області, позитивно оцінюють якість їх функціонування. Середня оцінка якості роботи судів в цілому по 19 судах області коливається в межах 4,06-4,98 балів.

В той же час, аналіз якості роботи суду за основними вимірами свідчить про певну диференціацію судів (рис.2.1)

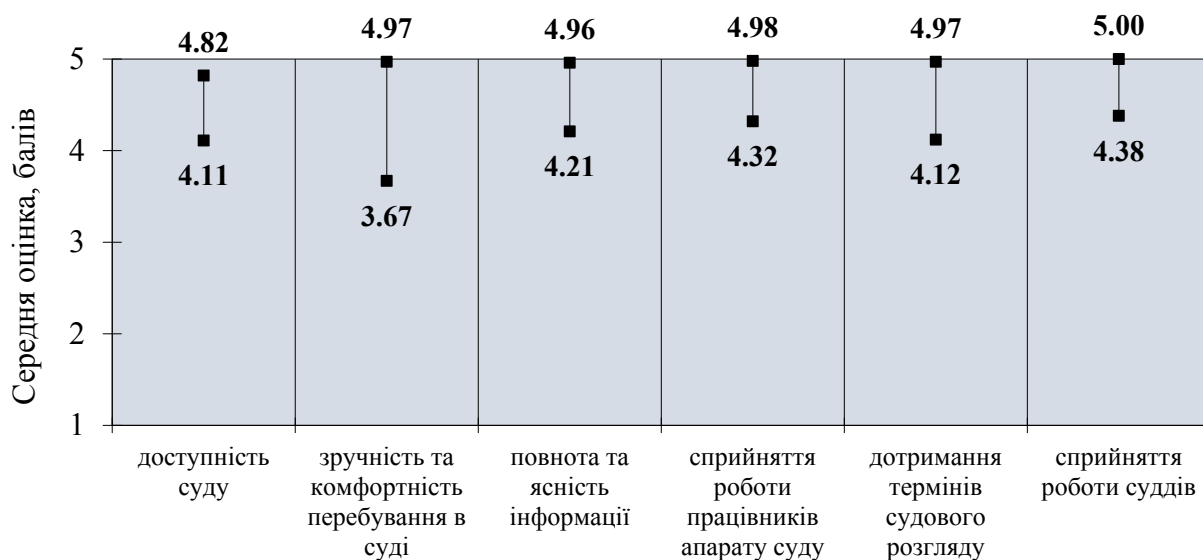


Рис. 2.1. Розподіл вимірів якості за діапазоном їх зміни по судах Волинської області

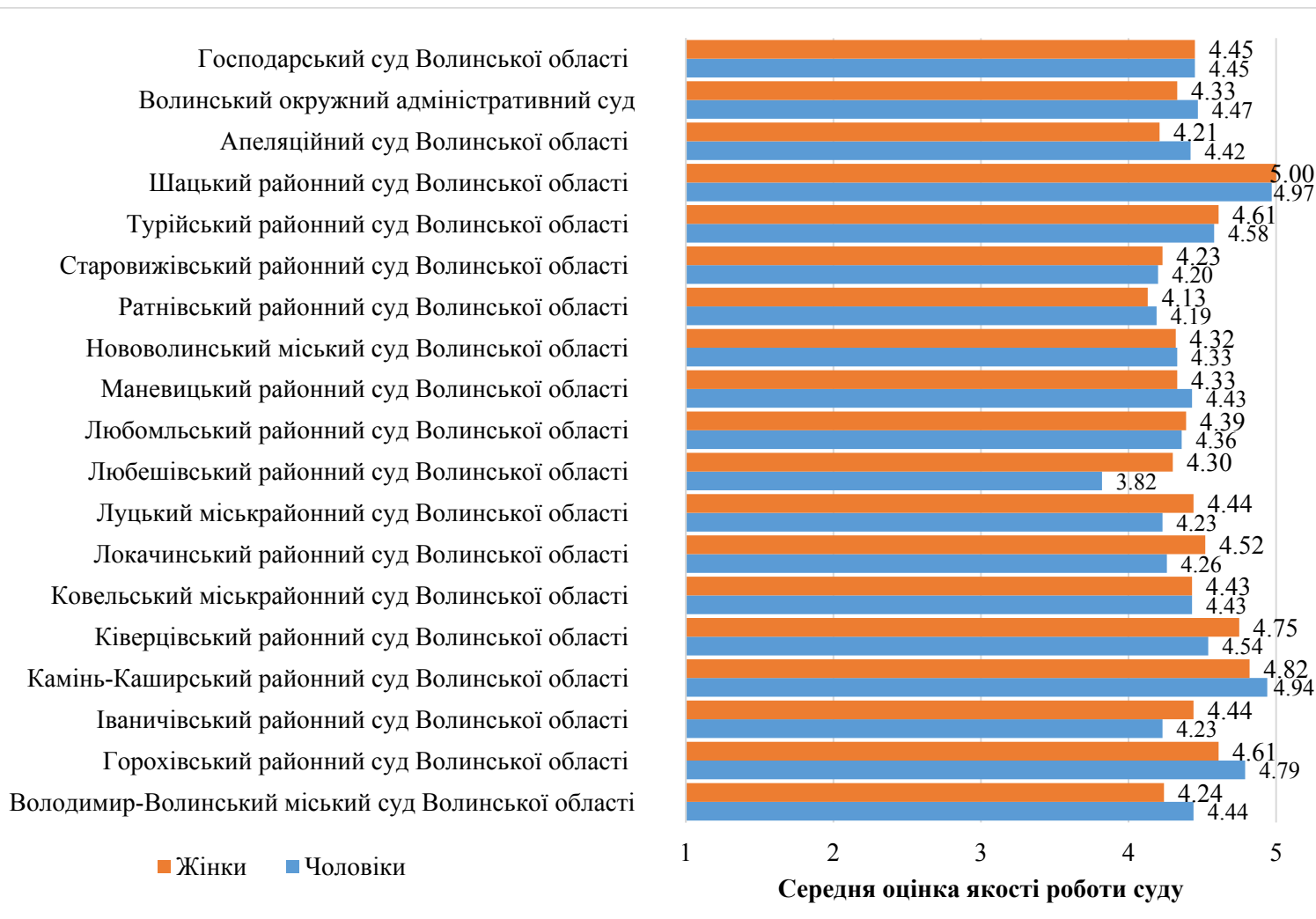
Отже, найменш варіативним виміром якості роботи суду є «сприйняття роботи суддів», по якому середня оцінка по судах коливається в межах від 4,38 до 5,00 бали. Фактично, це означає, що в даному аспекті суди працюють на приблизно однаковому рівні, а зауваження до роботи суддів є типовими. Це: надавати можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію, дотримуватись процедури розгляду, виявляти належну підготовку до справи та знання справи, виявляти коректності, доброзичливості, ввічливості, неупередженості та незалежності у своїй роботі.

Найбільш висока якість, якої досягли суди Волинської області виявлена за виміром «сприйняття роботи суддів». Тут середня оцінка виміру сягала 5,00 балів. Отже, це означає, що в окремих судах питанням якості роботи суддів приділяється значна увага і такі суди можуть поділитися своїм практичним досвідом організації ефективної роботи з іншими судами.

Найбільш варіативною є середня оцінка зручності та комфортності перебування в судах. Це може бути обумовлено тим, що кожен суд має свої індивідуальні умови, такі як: місце розташування, побутові умови приміщення, наявність достатньої кількості кабінетів, залів судових засідань, по-різному забезпечений матеріально-технічними засобами, зручними місцями для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання, освітленням тощо. Відповідно, оцінки цього критерію відвідувачами судів Волинської області значно різняться.

Найнижчу оцінку отримав показник доступності до суду. Це пов'язано в першу чергу з тим, що працівники суду не можуть змінити будівлю суду, а також не можуть вплинути на те, чи є можливість розмістити зупинку для громадського транспорту поряд з судом.

Аналіз якості функціонування судів в гендерному аспекті показав, що в цілому чоловіки більшою мірою задоволені якістю роботи судів (рис. 2.2). Це може бути пов'язано з тим, що жінки є більш сприйнятливі та звертають більше уваги на деталі, зокрема, це відслідковується за показниками, які характеризують зручність та комфортність перебування в суді.



**Рис. 2.2. Оцінки якості роботи судів Волинської області за статтю**

Таким чином, гендерні відмінності у якості роботи суду практично відсутні у Господарському суді Волинської області, де чоловіки та жінки оцінили діяльність суду на однаковому рівні.

Найбільш відмінними оцінки якості роботи суду між чоловіками та жінками виявлено в Любешівському районному суді Волинської області.

Одним із основних завдань дослідження було визначення пріоритетних напрямків покращення якості роботи конкретного суду, базуючись на запропонованій системі вимірів якості. Так, для більшості судів області відвідувачі зазначили, що в першу чергу слід покращувати показники які стосуються покращення роботи суддів (9 судів). Ще для 5 судів пріоритетним напрямком є покращення повноти та ясності інформації, для ще 2 судів на першому місці забезпечення зручності та комфортності перебування в суді, ще для 2 – доступності до суду, і для 1 суду пріоритетним є покращення якості роботи працівників апарату суду. Найменше претензій у судах до виміру якості щодо дотримання термінів судового розгляду.

Аналіз зауважень та пропозиції до покращення роботи судів, які надали відвідувачі, дозволив визначити такі типові проблеми для судів Волинської області: погані побутові умови в судах, в судах необхідно встановити спеціально обладнаний платіжний електронний термінал тощо.

## **ЗАГАЛЬНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ТА ПРОПОЗИЦІЇ, які можуть бути використані кожним судом у своїй роботі для покращення якості функціонування суду.**

### **Для покращення доступності до суду пропонуємо:**

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

- підтримки та оновлення наявних інформаційних знаків та схем розміщення будівлі суду;
- встановлення дорожніх знаків з назвою суду та його адресою на під'їздах до міста або на ключових поворотах, які дали б можливість дістатись до приміщення суду власним транспортом;
- встановлення зупинки поблизу суду;
- організацію курсування громадського транспорту зручними для відвідувачів суду маршрутами;
- відновлення та врегулювання освітлення вулиці, на якій розташовано будівлю суду;
- облаштування місць для паркування автотранспорту біля приміщення суду таким чином, щоб він не заважав загальноміським транспортним потокам.

Направити інформаційну довідку в органи місцевого самоврядування Волинської області із інформацією про суд, його компетенцію, місце розташування суду з метою поширення даної інформації серед громадян, зокрема через сайти органів державної влади та місцевого самоврядування.

Розмістити на сторінці суду в мережі Інтернет та у приміщенні суду схему під'їзду до кожної з будівель (якщо їх більше одної) із вказанням номерів маршрутів громадського транспорту.

Проаналізувати під час внутрішніх нарад рівень фізичної доступності людей з обмеженими можливостями до приміщення суду. Встановити пандус для можливості доступу інвалідів – візочників до будівлі суду.

Залучити профільні організації осіб із обмеженими можливостями для дискусії щодо можливостей удосконалення доступності будівлі суду.

Проаналізувати технічну можливість безперебійного прийому телефонних дзвінків протягом робочого дня (наприклад, виділити окрему «гарячу» телефонну лінію суду, забезпечити чергування персоналу в обідню пору). Це дасть можливість зробити більш зручним і гнучким графік подачі позовних заяв та інших документів.

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

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

### **Для покращення зручності та комфортності перебування у суді рекомендуємо:**

Розмістити у суді інформаційні вказівники про місце розташування кабінетів. Розробити систему вказівників в приміщенні суду для полегшення орієнтування відвідувачів в суді. На кожному поверсі перед входом у коридор облаштувати таблички-схеми розташування кабінетів, залів судових засідань, побутових приміщень (якщо такі відсутні).

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).

Звернутися до ТУ ДСА України у Волинській області з клопотанням виділити кошти для проведення ремонтних робіт, покращення матеріально-технічної бази (зокрема, закупити столи та стільці для відвідувачів, встановити прилади кондиціонування повітря у залах судових засідань тощо).



Розглянути можливість укласти угоду на конкурсній основі на оренду місця в приміщенні суду під кавовий автомат.

При можливості встановити прилади з питною водою.

Встановити вільний доступ до безпроводної мережі Інтернет (Wi-Fi).

Обстежити приміщення на предмет освітлення та забезпечити його покращення, зокрема зони роботи з інформаційними стендами та документами.

Звернути увагу технічного персоналу на постійний контроль за чистотою в приміщенні суду.

З метою уникнення ускладнень для відвідувачів в отриманні інформації про порядок платежів та здійснення таких платежів встановити спеціально обладнаний платіжний електронний термінал.

Постійно провітрювати зали судових засідань.

### **Для покращення повноти та ясності інформації рекомендуємо:**

Розробити стратегію інформування громадськості щодо ролі та функцій суду, спрямовану на зміну стереотипів сприйняття суду з карально-адміністративного органу на орган становлення правосуддя, визначити відповідального за цей напрямок. Реалізовувати політику популяризації роботи суду (сторінки в соцмережах, інформативні буклети, публікації в ЗМІ, роздаткові матеріали, дні відкритих дверей, лекції в старших класах тощо). Розробити систему ефективного інформування громадськості з допомогою сучасних інформаційних технологій (зокрема, звернути увагу в цьому сегменті на молодіжну аудиторію).

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

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

Постійно здійснювати моніторинг потреб відвідувачів суду в інформації. 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.

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

Намагатися оперативно розміщувати на інформаційних стендах суду інформацію щодо графіку справ, призначених до розгляду, витяги з законодавства України та документів міжнародного права, які регулюють питання звернення до суду, та зразки процесуальних документів.

Поряд з інформацією щодо порядку сплати судових зборів та мита, розмістити роз'яснення щодо цілей платежів та різницю між ними і оплатою адвокатських послуг.

По-можливості у співпраці з ТУ ДСА у Волинській області або громадськими чи міжнародними організаціями поряд з інформаційними стендами (дошками оголошень) розмістити інформаційні монітори.

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.

Проаналізувати ситуацію щодо надання консультацій відвідувачам суду в телефонному режимі. Визначити типові питання відвідувачів суду, які зазвичай задають в телефонному режимі, та розробити на них стандартні консультації. По можливості відкрити «гарячу» телефонну лінію для консультивання громадськості.

Постійно працювати над вдосконаленням методів інформування громадськості щодо процедури звернення до суду. Наприклад, використовувати матеріали проекту «Справедливе правосуддя» та розміщувати його в місцевій газеті.

#### **Для кращого дотримання термінів судового розгляду рекомендуємо:**

Постійно здійснювати аналіз дотримання суддями процесуальних термінів судового розгляду та причин затримки/перенесення судових засідань, розробляти та використовувати в роботі стандартні процедури їх уникнення.

Звернути увагу суддів на необхідність більш чітко обґрунтовувати ухвали про перенесення розгляду справ.

Більш ретельно планувати порядок засідань та завчасно інформувати сторони про час початку та можливі затримки. По-можливості намагатися враховувати позиції сторін щодо часу засідання.

При формуванні графіків розгляду справ закладати люфт часу, який можливо буде використати для виключення затримок при початку розгляду справи.

У своїй роботі з громадськістю звертати увагу на додаткове роз'яснення впливу процесуальних норм на недотримання графіку судових засідань.

Запровадити практику попереднього інформування учасників судових справ щодо всіх аспектів їх перебігу. Вчасно та в повному обсязі інформувати сторони процесу про його хід.

Толерантно пояснювати учасникам засідань причини затримок засідань та по-можливості вчасно та доступною мовою попереджати їх про перенесення розгляду їх справи.

Провести аудит процесу видачі судових рішень з тим, щоб встановити найбільш проблемні місця, які спричиняють порушення термінів видачі таких документів відвідувачам.

#### **Для покращення якості роботи працівників апарату суду пропонуємо:**

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.

Для підвищення та вдосконалення професіоналізму працівників апарату суду сприяти їх участі в різного роду навчальних заходах, тренінгах, спрямованих на їх розвиток.

Передбачити в програмах підвищення кваліфікації суддів спеціальні заняття щодо етичних стандартів поведінки та методів ефективного спілкування із клієнтами (в тому числі з так званими «важкими»),.

Працівникам канцелярії суду - за можливості надавати відвідувачам суду інформацію щодо загальних процесуальних питань роботи суду.

Помічникам суддів та секретарям - за можливості надавати інформацію по телефону щодо дати та години призначення справ. Провести додаткове навчання (інструктаж) на предмет інформування клієнтів суду щодо загальних питань та стану їхньої справи в телефонному режимі.

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.

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.

#### **Для покращення якості роботи суддів пропонуємо:**

Постійно контролювати завантаженість суддів з метою оптимізації їх робочого графіку. Зменшити навантаження суддів шляхом збільшення їх штату.

Звернути увагу суддів на необхідність неухильного дотримання принципів об'єктивності при розгляді справ та неупередженого ставлення до учасників судового процесу, чіткого обґрунтування ухвал про перенесення розгляду справ, а також потреби постійного удосконалення своїх професійних знань.

Суддям постійно дбати про вчасність та пунктуальність початку судового засідання відповідно до часу, зазначеного у графіку слухання справи.

Намагатися брати участь в різного роду навчально-тренувальних заходах щодо покращення навиків спілкування з клієнтами.

Гарантувати контроль об'єктивності розгляду судових справ шляхом співпраці з громадськістю, ЗМІ.

Дотримуватись діючого законодавства України.

### 3. Про Проект USAID «Справедливе правосуддя»



#### ПРОЕКТ «СПРАВЕДЛИВЕ ПРАВОСУДДЯ»

Проект Агентства США з міжнародного розвитку (USAID) «Справедливе правосуддя» працює в Україні з жовтня 2011 року на підтримку судової реформи. Мета проекту – сприяти утвердженню верховенства права в Україні через зміцнення суддівської незалежності, підвищення рівня прозорості та підзвітності судової системи, підвищення рівня обізнаності громадян із діяльністю судової влади задля зростання довіри суспільства до неї. Діяльність проекту ґрунтується на досягненнях попереднього Проекту USAID «Україна: верховенство права», який реалізовувався з 2006 по вересень 2011 року в рамках Угоди про співробітництво між Урядом України та Урядом Сполучених Штатів. У вересні 2013 року Проект USAID «Справедливе правосуддя» було продовжено на три роки (з 1 жовтня 2013 року по 30 вересня 2016 року). У грудні 2014 року USAID розширило обсяг діяльності проекту, додавши низку завдань, пов'язаних із впровадженням Законів України «Про очищення влади» та «Про відновлення довіри до судової влади».

**Місія проекту:** сприяти демократичному та економічному розвитку України, надаючи допомогу в становленні справедливої, незалежної, прозорої та відповідальної судової системи.

**Бачення проекту:** ми працюємо заради утвердження в Україні незалежної судової влади на чолі з ефективними лідерами, якій довіряє українське суспільство.

**Завданнями проекту є сприяння:**

- гармонізації національної нормативно-правової бази по впровадженню судової реформи з європейськими та міжнародними стандартами у сфері підзвітності та незалежності судової влади;
- проведенню конституційної реформи;
- підвищенню рівня прозорості та підзвітності в діяльності ключових судових установ;
- вдосконаленню професіоналізму та ефективності в діяльності судової системи України;
- модернізації юридичної освіти;
- посиленню ролі громадських організацій у здійсненні моніторингу та підтримці судової реформи;
- запровадженню Законів «Про очищення влади» та «Про відновлення довіри до судової влади».

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

#### СФЕРИ ДІЯЛЬНОСТІ ПРОЕКТУ

**Вдосконалення нормативно-правової бази функціонування судової системи України**

- Забезпечення експертного супроводу в процесі перегляду з метою вдосконалення законів України «Про судоустрій і статус суддів», «Про вищу раду юстиції» та у проведенні конституційної реформи;

- Допомога партнерам у виробленні й ухваленні якісних законодавчих змін, сприятливих для реформування та модернізації судівництва;
- Залучення національних та іноземних експертів до неупередженого аналізу законодавчих ініціатив на предмет оцінки їх відповідності міжнародним і європейським стандартам щодо незалежності судової влади, реформування адвокатури та юридичної освіти;
- Сприяння у налагодженні суспільного діалогу через підтримку, організацію та проведення публічних заходів з широким залученням представників громадськості, медіа та експертного середовища до обговорення питань судово-правової реформи.

#### **Добір суддів, етика та дисциплінарна відповідальність суддів**

- Сприяння якісній та повній реалізації повноважними органами законодавчих вимог щодо конкурсного добору кандидатів для призначення на посаду судді з урахуванням їх професійних досягнень та особистих характеристик;
- Сприяння Вищій кваліфікаційній комісії суддів України у впровадженні системи оцінювання суддів в Україні з урахуванням вимог міжнародних та європейських стандартів;
- Експертна допомога партнерам у вдосконаленні процесу тестування та добору кандидатів на посаду судді;
- Посилення спроможності судової системи плекати засвоєння та дотримання судьями етичних стандартів;
- Підтримка органів суддівського самоврядування в реалізації положень нового Кодексу суддівської етики;
- Сприяння Вищій кваліфікаційній комісії суддів України у вдосконаленні внутрішніх процедур та дисциплінарної практики стосовно суддів через запозичення кращого досвіду аналогічних іноземних структур та застосування європейських стандартів у процесі опрацювання звернень (заяв) щодо неналежної поведінки суддів. Співпраця з Вищою радою юстиції по вдосконаленню її внутрішніх процедур та практики з повагою до гарантій незалежності суддів.

#### **Підвищення професіоналізму суддів та працівників апарату суду**

- Експертна підтримка Національної школи суддів України в її інституційному становленні;
- Допомога Національній школі суддів України в розробці та впровадженні ключових навчальних програм як для аудиторного, так і дистанційного навчання для підвищення кваліфікації суддів і працівників апарату судів з питань професійної етики, написання судових рішень, верховенства права і прав людини, управління людськими ресурсами, комунікацій тощо;
- Налагодження процесу та формування програм для спеціальної підготовки кандидатів на посаду судді;
- Сприяння у формуванні корпусу викладачів з числа суддів та в підготовці й публікації навчальних матеріалів і посібників;
- Співпраця з галузевими міністерствами, українськими вузами та іншими донорами задля модернізації юридичної освіти.

#### **Зміцнення інституційної спроможності установ судової влади**

- Підтримка органів суддівського самоврядування в їх інституційному становленні;
- Експертна допомога Раді суддів України та Державній судовій адміністрації України у розробці та практичному застосуванні системи показників для оцінки діяльності суду;
- Підтримка процесу реалізації довгострокового стратегічного плану розвитку судової системи;
- Сприяння вдосконаленню судового адміністрування;
- Сприяння в реалізації комунікаційної політики органами судової влади;
- Експертна допомога у виробленні та просуванні законодавчих змін щодо необхідності приведення бюджетного процесу судової влади у відповідність із принципами розподілу влад та незалежності судової гілки влади;

- Експертна та фінансова підтримка автоматизації робочих процесів в установах судової влади України.

### **Сприяння партнерам у втіленні на практиці Закону «Про очищення влади»**

- Вдосконалення положень Закону «Про очищення влади» та відповідного законодавчого поля;
- Зміцнення інституційної спроможності відповідальних за проведення люстрації установ в процесі перевірки державних службовців та суддів, покращення процедур люстрації та перевірки, вдосконалення формату функціонування Єдиного державного реєстру осіб, щодо яких застосовано положення Закону України «Про очищення влади»;
- Підвищення знань, удосконалення навичок та здібностей працівників відповідальних за проведення люстрації установ/органів в процесі перевірки державних службовців та суддів, що дозволить їм більш професійно та неупереджено здійснювати свою діяльність;
- Сприяння у підвищенні рівня поінформованості громадян про хід і стан процесу очищення влади;
- Залучення представників громадянського суспільства до моніторингу люстраційного процесу з метою формування довіри громадськості до нього.

### **Залучення громадянського суспільства до процесу реформування судової системи**

- Заохочення та підтримка інститутів громадянського суспільства у налагодженні діалогу з питань судової реформи з Урядом та Парламентом;
- Заохочення представників громадянського суспільства до діяльності в програмах громадянської освіти по просуванню новел та здобутків судової реформи;
- Підтримка участі неурядових організацій у проведенні незалежного моніторингу діяльності установ судової системи, якості й темпів впровадження судової реформи.

*Американський народ, через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) надає економічну та гуманітарну допомогу по всьому світу понад 50 років. В Україні допомога USAID надається у таких сферах, як: економічний розвиток, демократія та управління, охорона здоров'я і соціальний сектор. Додаткові відомості про програми USAID можна отримати у Відділі інформації та зв'язків з громадськістю USAID за телефоном (044) 521-57-41, на Інтернет-сторінці <http://ukraine.usaid.gov> або у соціальній мережі Facebook <http://www.facebook.com/USAIDUkraine>.*

### **Проект USAID**

#### **«Справедливе правосуддя»**

вул. Івана Франка, 36, 3 поверх Київ, Україна,  
01030

тел./факс +38(044) 581-3303

[office@fair.org.ua](mailto:office@fair.org.ua)

[www.fair.org.ua](http://www.fair.org.ua)



**ГРОМАДСЬКО-КОНСАЛТИНГОВА ГРУПА  
«ПАРТНЕР»**

43016, Україна, м. Луцьк, вул. Ковельська, 2, 4 пов.,  
оф. 10-3, конт. тел. +380 50 3788198  
ccg.partner@gmail.com

---

Громадська організація «Громадсько-консалтингова група «ПАРТНЕР» заснована в червні 2007 року (офіційна реєстрація 27 лютого 2008 р.) є некомерційною, недержавною організацією, що об'єднала успішних молодих людей Волині з метою захисту та реалізації своїх законних прав та інтересів через громадську діяльність скеровану на сприяння та підтримку економічного розвитку регіону шляхом реалізації громадських ініціатив.

Місія організації полягає у формуванні довготривалих стратегій розвитку ефективних комунікацій між владою, громадою та бізнесом шляхом впровадження в їх діалог новітніх технологій та публічних інструментів.

Серед основних видів нашої діяльності:

- аналітично-дослідний: *проведення незалежних економічних, політичних, соціомаркетингових досліджень, аналіз стану та перспектив розвитку господарського комплексу міста і регіону; вивчення громадської думки стосовно актуальних соціально-економічних, екологічних та політичних питань тощо;*
- сприяння розвитку місцевого та регіонального самоврядування: *вивчення проблем місцевого та регіонального врядування, економіки, політики, екології, права, освіти та інших сфер суспільного життя міста та регіону; спільна реалізація програм розвитку самоврядування;*
- маркетингова неприбуткова діяльність: *організація соціального маркетингу, менеджменту, аудиту, реклама, промоція, пропаганда, спрямовані на створення привабливого іміджу регіону, міста, організацій та особистостей;*
- освітньо-просвітницька діяльність: *організація неформального та альтернативного навчання, оцінка якості освітніх послуг, реалізація програм розширення потенціалу народної дипломатії;*
- природоохоронна та рекреаційна діяльність: *сприяння розвитку курортно-рекреаційного і туристично-рекреаційного комплексу краю, проведення природоохоронних та природо відновлювальних акцій.*

Наші основні проекти:

- Опитування громадян щодо їх задоволеності якістю функціонування судів з використанням карток громадського звітування (КГЗ) (Апеляційний, Глибоцький районний, Першотравневий та Шевченківський районні у місті Чернівці суди Чернівецької області, 16 травня 2012 р. – 15 січня 2013 р.), [http://www.fair.org.ua/content/library\\_doc/CRC\\_Report\\_CCG\\_PARTNER.pdf](http://www.fair.org.ua/content/library_doc/CRC_Report_CCG_PARTNER.pdf)
- Покращення якості роботи суду через вивчення думки громадян (Нововолинський міський, Локачинський та Старовижівський районні суди Волинської області, 20 жовтня 2010 р. – 19 липня 2011 р.),

[http://www.fair.org.ua/content/library\\_doc/CRC\\_Report\\_2011\\_Partner.pdf](http://www.fair.org.ua/content/library_doc/CRC_Report_2011_Partner.pdf));

- Покращення якості роботи суду через вивчення думки громадян (Опитування відвідувачів щодо якості функціонування судів з використанням карток громадянського звітування, Волинська область: Апеляційний, Луцький міськрайонний, Нововолинський міський, Локачинський та Старовижівський районні суди Волинської області, 31 липня 2009 р. – 31 березня 2010 р., [http://www.fair.org.ua/content/library\\_doc/CRC\\_Report\\_2010\\_Volyn\\_Partner.pdf](http://www.fair.org.ua/content/library_doc/CRC_Report_2010_Volyn_Partner.pdf));
- Молодіжна школа соціології (соціологічне дослідження «Молодіжна політика очима молоді», 2007 р.);
- Мобілізація місцевих громад для лобювання рішень по контролю за тютюном в місті Луцьку (01 липня 2006 р. - 31 березня 2009 р.);
- Опитування громадян щодо їх задоволеності якістю функціонування судів Чернівецької області з допомогою карток громадського звітування (КГЗ). В опитуванні взяли участь всі суди Чернівецької області (березень – жовтень 2015 року).

Наші основні партнери: Центр соціальних експертиз Інституту соціології НАН України, проекти Агентства США з міжнародного розвитку USAID «Україна: верховенство права» та «Правова країна», Всеукраїнська благодійна організація «Асоціація благодійників України», Благодійний Фонд «СТОПРАК».

З червня 2012 року організація співпрацює з територіальним управлінням Державної судової адміністрації України в Чернівецькій області, Апеляційним та рядом судів загальної юрисдикції Чернівецької області.

Команда організації включає досвідчених управлінців, організаторів, аналітиків, соціологів та інтерв'юерів. Широка партнерська мережа дозволяє якісно та оперативно досягати поставлених цілей у всіх регіонах України.