



**USAID**  
ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ



ПРОЕКТ «СПРАВЕДЛИВЕ ПРАВОСУДДЯ»

РАДА СУДДІВ УКРАЇНИ



ДЕРЖАВНА СУДОВА  
АДМІНІСТРАЦІЯ УКРАЇНИ

# СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ РОБОТИ СУДУ:

СТАНДАРТИ, КРИТЕРІЇ, ПОКАЗНИКИ  
ТА МЕТОДИ

**Розроблено та рекомендовано робочою групою з розробки системи оцінювання якості роботи суду за підтримки проекту USAID «Справедливе правосуддя»**

**Затверджено Радою суддів України**

Київ 2015



ПРОЕКТ «СПРАВЕДЛИВЕ ПРАВОСУДДЯ»

РАДА СУДДІВ УКРАЇНИ

ДЕРЖАВНА СУДОВА  
АДМІНІСТРАЦІЯ УКРАЇНИ

# СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ РОБОТИ СУДУ:

## СТАНДАРТИ, КРИТЕРІЇ, ПОКАЗНИКИ ТА МЕТОДИ

**Розроблено та рекомендовано робочою групою з розробки системи оцінювання якості роботи суду за підтримки проекту USAID «Справедливе правосуддя»**

**Затверджено Радою суддів України**

Київ 2015



**USAID**  
ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ

**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».

## ЗМІСТ

1. Загальні положення .....	4
2. Моніторинг та оцінювання діяльності судів у країнах – членах Ради Європи.....	5
3. Розробка системи оцінювання роботи суду в Україні та її пілотна апробація .....	7
4. Рекомендовані сфери оцінювання, критерії та показники якості та ефективності роботи суду відповідно до нормативно-правових засад та результатів пілотної апробації системи оцінювання .....	10
5. Впровадження розробленої системи оцінювання .....	21
6. Комплексне оцінювання якості роботи суду: додаткові критерії та показники.....	25
7. Інструменти збору даних .....	33
<b>Додаток 1.</b> Таблиця узагальнення базової інформації про суд .....	34
<b>Додаток 2.</b> Анкета внутрішнього опитування судді .....	35
<b>Додаток 3.</b> Анкета внутрішнього опитування працівника апарату суду .....	41
<b>Додаток 4.</b> Бланк аналізу судової справи .....	46
<b>Додаток 5.</b> Бланк аналізу судового рішення .....	48
<b>Додаток 6.</b> Анкета опитування відвідувачів щодо якості функціонування суду (картка громадянського звітування) .....	51
<b>Додаток 7.</b> Приклад формування вибірки справ .....	56

# 1. Загальні положення

У демократичному суспільстві суди функціонують відповідно до стандартів продуктивності та ефективності судових процедур, якості судових послуг та очікувань громадян – учасників судових проваджень. У цьому розумінні оцінювання роботи суду є найбільш ефективним, якщо його основою є встановлені стандарти якості та перевірені методи оцінки відповідності суду цим стандартам. Основою таких стандартів є суспільні очікування щодо якості судових послуг (наприклад, повноти інформації, зручності та комфортності судових приміщень тощо), а також показники роботи суду (наприклад, тривалість судових проваджень, питома вага розглянутих справ тощо). Суд, який відповідає встановленим стандартам, можна назвати, відповідно до міжнародних засад судової досконалості, досконалим судом.

**Важливо зазначити, що метою оцінювання роботи суду є вдосконалення організації роботи суду, а саме підвищення продуктивності, ефективності та якості судових процедур. Оцінювання якості роботи суду жодним чином не має на меті оцінку роботи окремих суддів.**

Оцінювання якості дає керівництву суду можливість вирішувати такі **завдання**:

- отримання інформації про поточну ситуацію;
- обґрунтування поточних та стратегічних рішень;
- визначення пріоритетів для змін;
- моніторинг інновацій, оцінка їхньої результативності та ефективності;
- оцінювання відповідності роботи суду існуючим стандартам та нормативам.

Міжнародний досвід<sup>1</sup> оцінювання якості роботи суду дає підстави визначити основні складові елементи цього процесу:

- *стандарти якості роботи суду* – кількісні та якісні характеристики роботи суду як спеціалізованої державної установи, які формуються відповідно до базових цінностей судової системи та демократичного суспільства і можуть бути зафіксовані у вигляді процесуальних вимог, нормативів, суспільних очікувань тощо;
- *критерії якості роботи суду* – суттєві відмінні ознаки якості роботи суду, що є базисом процедур оцінки якості, зокрема вибору показників та методів оцінювання;
- *показники якості роботи суду* – кількісні чи якісні дані, які визначають рівень відповідності роботи суду сформульованим критеріям якості;
- *методи оцінювання* – сукупність стандартних засобів дослідження та прийомів отримання, обробки та аналізу даних про діяльність суду: збір та аналіз статистичної інформації, огляд та аналіз документів, опитування тощо.

<sup>1</sup> При підготовці цього документа було взято до уваги досвід організацій – членів Міжнародного консорціуму досконалості суду, рекомендації Європейської комісії з питань ефективності правосуддя (ЄКЕП), Стандарти якості роботи судів першої інстанції (США) та інші матеріали.

## 2. Моніторинг та оцінювання діяльності судів у країнах – членах Ради Європи

Європейська комісія з питань ефективності правосуддя (ЄКЕП) була створена Комітетом Міністрів Ради Європи у вересні 2002 року задля розробки прийнятних для всіх країн – членів Ради Європи рішень, спрямованих на ефективне виконання існуючих засад Ради Європи щодо організації правосуддя, забезпечення відповідності державної політики з функціонування судів потребам та очікуванням користувачів судових систем та зменшення навантаження на Європейський Суд з прав людини (ЄСПЛ) шляхом надання пропозицій країнам – членам Ради Європи щодо ефективних шляхів розв’язання спорів до моменту звернення до ЄСПЛ та запобігання порушенню статті 6 Європейської конвенції з прав людини. ЄКЕП приділяє значну увагу моніторингу та оцінюванню діяльності судів у країнах – членах Ради Європи. В своїх документах ЄКЕП зазначає, що *«моніторинг та оцінювання набувають дедалі більшого значення як інструмент, який дає змогу проводити вимірювання ситуацій, визначати результати реалізації політики та асигнувати ресурси, яких стає дедалі менше»*<sup>2</sup>. Крім того, на думку ЄКЕП, *«системи моніторингу та оцінювання повинні сприяти підвищенню дієвості правосуддя та якості роботи судів, а отже, забезпечувати більш узгоджену реалізацію завдань»*.

ЄКЕП у своїх регулярних звітах, які готуються та публікуються кожні два роки, наголошує на важливості та необхідності процесів моніторингу стану ефективності та якості судочинства в країнах – членах Ради Європи. В останньому звіті<sup>3</sup>, що був оприлюднений у 2014 році, констатовано наступне: *«періодична оцінка та моніторинг якості правосуддя і функціонування судів рекомендується як частина процесу управління судами»*. Крім того, ЄКЕП вважає, що *«інформація стосовно рівня задоволеності громадян – користувачів судів та працівників судів (суддів і працівників апарату суду) роботою суду, а також щодо рівня їхньої довіри до суду є доцільними інструментом для формування політики стосовно підвищення якості функціонування судової системи»*<sup>4</sup>. ЄКЕП визнає зростання важливості випрацювання політики якості функціонування судів та систем правосуддя і в зв’язку з цим постійно запроваджує нові інструменти моніторингу та оцінки. В рамках ЄКЕП постійно працює Робоча група з визначення якості правосуддя, яка за останні роки розробила та запровадила в дію Контрольний список перевірки якості правосуддя та функціонування суду (2008)<sup>5</sup>, Посібник щодо дослідження задоволеності громадян – учасників судових проваджень функціонуванням суду в країнах Ради Європи (2010)<sup>6</sup>, Анкету збору інформації про доступ до приміщення суду й організації перебування в суді (2013)<sup>7</sup> та інші інструменти.

2 Система моніторингу та оцінювання судів: порівняльне дослідження. – ЄКЕП, 2007.

3 Джерело: [http://www.coe.int/t/dghl/cooperation/cepej/evaluation/2014/Rapport\\_2014\\_en.pdf](http://www.coe.int/t/dghl/cooperation/cepej/evaluation/2014/Rapport_2014_en.pdf). – С. 137.

4 Там само. – С. 108.

5 Checklist for promoting the quality of justice and the courts. (Документ доступний на порталі Ради Європи).

6 Handbook for conducting satisfaction surveys aimed at Court users in Council of Europe's member States. (Документ доступний на порталі Ради Європи).

7 Questionnaire for collecting information on the organisation and accessibility of Court premises. інст. (Документ доступний на порталі Ради Європи).

З огляду на важливість моніторингу та оцінки якості функціонування суду згаданий звіт ЄКЕП за 2014 рік має окремий розділ щодо наявності стандартів якості роботи суду в країнах – членах Ради Європи, а також показників оцінки такої якості. В звіті викладено інформацію, яка отримана ЄКЕП від 47 держав, констатовано, що 25 країн, серед яких є і Україна, не мають визначених стандартів якості функціонування судової системи<sup>8</sup>. Разом із тим констатовано, що 22 країни мають визначені стандарти якості функціонування судової системи. В 2008-му таких країн було 18. Отже, ЄКЕП фіксує тенденцію росту кількості країн – членів Ради Європи, які затверджують стандарти якості функціонування судової системи.

Стосовно моніторингу та оцінки якості функціонування судів, у звіті ЄКЕП за 2014 рік Україна вже згадана серед країн, які використовують показники якості та ефективності задля організації належного функціонування судів. Такі показники використовуються в 42, і не застосовуються лише в 5 країнах<sup>9</sup>. Серед показників, що використовуються – тривалість розгляду справ, кількість розглянутих справ, залишок нерозглянутих справ, кількість розглянутих справ на одного суддю та працівника апарату суду й ін. Варто також зазначити, що ЄКЕП таким чином в своєму останньому звіті зафіксувала прогрес, що був досягнутий в Україні за останні роки, оскільки в подібному звіті за 2012 рік Україна була згадана серед лише 6 країн-членів Ради Європи, що не застосовують показники якості та ефективності роботи суду. ЄКЕП також зафіксувала прогрес в контексті використання різних методів моніторингу та оцінки діяльності судів в Україні. В попередньому звіті ЄКЕП за 2012 рік Україна була згадана як держава, що використовує лише річний звіт, тоді як інші країни використовують, окрім річного звіту, моніторинг надходження справ, кількість ухвалених рішень, кількість відкладених розглядів справ, тривалість розгляду справ та інші елементи моніторингу. В звіті ЄКЕП за 2014 рік Україна вже згадана, як держава, що застосовує різні методи моніторингу та оцінювання в судовій системі<sup>10</sup>. Крім того, позитивним фактом стосовно висвітлення процесів моніторингу та оцінювання якості роботи суду в цьому звіті є те, що Україна згадана серед країн, де проводиться опитування громадян – учасників судових проваджень щодо задоволеності роботою суду<sup>11</sup>.

8 Джерело: [http://www.coe.int/t/dghl/cooperation/cepej/evaluation/2012/Rapport\\_en.pdf](http://www.coe.int/t/dghl/cooperation/cepej/evaluation/2012/Rapport_en.pdf). – С. 133.

9 Там само. – С. 135.

10 Джерело: [http://www.coe.int/t/dghl/cooperation/cepej/evaluation/2014/Rapport\\_2014\\_en.pdf](http://www.coe.int/t/dghl/cooperation/cepej/evaluation/2014/Rapport_2014_en.pdf) – С. 137.

11 Там само. – С. 109.

### 3. Розробка системи оцінювання роботи суду в Україні, та її пілотна апробація

Порівняння звітів ЄКЕП за 2012 та 2014 роки свідчить про певний прогрес в Україні стосовно моніторингу та оцінювання роботи суду, що стало позитивним наслідком проведеної роботи щодо створення стандартизованої системи оцінки якості роботи суду в Україні, яка триває вже кілька років.

Ще в 2008 році Рада суддів України у співпраці з Державною судовою адміністрацією України за підтримки виконуваного на той час в Україні Проекту USAID «Україна: Верховенство права» організували та провели міжнародну конференцію «Формування громадської довіри: оцінка діяльності суду». На конференції оцінка якості була представлена саме як шлях до вдосконалення функціонування суду та підвищення громадської довіри до судів. Крім того, представники судових систем країн Європи та США розповіли про досвід оцінювання якості роботи суду в їхніх країнах, а представники судової влади України отримали можливість обговорити потенційні стратегії розробки та подальшого впровадження національних стандартів та критеріїв якості роботи судів в Україні.

Зважаючи на позицію ЄКЕП щодо моніторингу та оцінювання якості роботи суду, а також на необхідність вдосконалення функціонування судів задля підвищення громадської довіри до них, учасники конференції, серед яких були представники Ради суддів України, Державної судової адміністрації України, голови та керівники апаратів загальних та спеціалізованих судів, ініціювали початок процесу розробки стандартів та системи оцінки якості функціонування суду в Україні.

Крім того, в 2008 році за підтримки проекту USAID «Україна: Верховенство права» було розпочато пілотну програму опитування громадян – учасників судових проваджень стосовно якості роботи суду за методологією карток громадянського звітування (КГЗ). Ця методологія, яка є ґрунтовним комплексним дослідженням сприйняття учасниками судових проваджень різних аспектів якості роботи суду – від доступу до приміщення суду та зручності перебування в ньому до виконання суддями та працівниками апарату суду своїх обов'язків, у перші роки застосовувалася з метою поглиблення співпраці судів з громадянським суспільством. Проте в подальшому більш широке використання цієї методології довело її ефективність та дієвість у контексті розробки планів та стратегій, спрямованих на вдосконалення роботи судів. Успішне застосування цієї методології в українських судах стало ще одним важливим аргументом необхідності розробки комплексної стандартизованої системи оцінювання якості роботи суду в Україні. Для розробки такої системи за ініціативи Ради суддів України та Державної судової адміністрації України була створена *Робоча група з розробки системи оцінки якості функціонування суду* (далі – Робоча група).

Робоча група розпочала свою діяльність у 2010 році за підтримки проекту USAID «Україна: Верховенство права». До її складу увійшли: члени Ради суддів України Галина Володимирівна Канигіна та Павло Олександрович Гвоздик, член Ради суддів загальних судів Анатолій Петрович Бабій, представники Вищого адміністративного суду України, судді та працівники апарату судів першої інстанції і апеляційних судів загальної, адміністративної та господарської



юрисдикцій. Згодом Робочою групою було розроблено інструменти внутрішньої оцінки якості функціонування суду за вимірами «Своєчасність судового розгляду» та «Якість написання судового рішення». Пілотна апробація дієвості інструментів внутрішньої оцінки проводилася в шести судах.

У 2012 році за підтримки проекту USAID «Справедливе правосуддя», що продовжив ініціативи, започатковані проектом USAID «Україна: Верховенство права», Робоча група співпрацювала з підгрупою з розробки стандартів якості функціонування суду в складі Робочої групи з питань інновацій ДСА України та з 13 українськими судами, які погодилися на перевірку в себе розробленого Робочою групою та залученими експертами<sup>12</sup> проекту системи оцінки якості функціонування суду.

Проект системи включив чотири напрямки оцінювання: *ефективність судового адміністрування, своєчасність судового розгляду, якість судових рішень, рівень задоволеності громадян – учасників судових проваджень роботою суду*. Система оцінки містила 24 критерії оцінювання якості функціонування суду та понад 100 показників для вимірювання відповідності суду цим критеріям. Крім того, проект системи поєднав у собі три механізми оцінки:

- (1) внутрішню оцінку якості функціонування суду:
  - (а) анкетування суддів і працівників апарату,
  - (б) експертний аналіз судових рішень і своєчасності судового розгляду;
- (2) зовнішню оцінку якості функціонування суду через опитування громадян – учасників судових проваджень за методологією карток громадянського звітування (КГЗ);
- (3) аналіз наявних даних судової статистики.

Поєднання напрямків оцінювання з відповідними механізмами оцінки, а також з критеріями та показниками отримало назву *модулів оцінювання*. Детальніший опис модулів оцінювання міститься в Додатку 1 до цього проекту.

Пілотне тестування системи оцінки якості функціонування суду впроваджувалося з червня по грудень 2012 року в 13 судах, які представляють три юрисдикції – загальну, адміністративну та господарську, у восьми областях України. Дев'ять судів є судами першої інстанції, а чотири суди – апеляційні. Кожен суд сформував команду для проведення оцінювання, що включала суддів, суддів у відставці та працівників апарату суду. Ці команди здійснювали внутрішню оцінку ефективності судового адміністрування, своєчасності судового розгляду та якості судових рішень. Водночас ці 13 судів брали участь у зовнішній оцінці якості функціонування суду за допомогою опитувань громадян – учасників судових проваджень за методологією карток громадянського звітування (КГЗ). Дев'ять із тринадцяти судів повністю виконали пілотне тестування всіх чотирьох модулів запропонованої системи оцінки<sup>13</sup>.

Ефективність запропонованих методик оцінювання якості функціонування суду демонструють окремі узагальнюючі результати пілотного тестування системи оцінки в судах, що повністю

<sup>12</sup> Експерт з питань ефективності правосуддя пан Пім Альберс (Нідерланди) та доктор юридичних наук, соціолог за першою освітою, викладач Національної юридичної академії ім. Я. Мудрого пан Олександр Сердюк.

<sup>13</sup> Три суди завершили всі етапи збору та аналізу даних, проте не підготували узагальнених звітів через брак часу та людських ресурсів. Ці суди використовують отримані результати для прийняття рішень щодо вдосконалення роботи суду. Один із судів не зміг завершити процес внутрішньої оцінки через кадрові зміни.

завершили цей процес та підготували звіти. Результати дослідження якості функціонування судів – учасників тестування були представлені за такими вимірами оцінки:

- належне фінансування, ефективність використання ресурсів та задоволеність умовами праці суддів і працівників апарату;
- лідерські та управлінські якості керівництва суду;
- ефективність суддівського самоврядування (на рівні суду);
- ефективність роботи суду у вирішенні справ;
- своєчасність судового розгляду;
- навантаження на суддів;
- якість написання судового рішення;
- задоволеність громадян – учасників судових проваджень роботою суду;
- інформаційна доступність суду.

Детальний звіт про результати апробації запропонованого проекту системи оцінки якості роботи суду опубліковано окремим документом, що носить назву «Оцінка якості роботи суду в Україні: результати пілотного дослідження в 2012 році»<sup>14</sup>. Основними висновками, що були зроблені в результаті пілотної апробації проекту системи, є такі:

- Оцінювання якості роботи суду, яке проводиться на рівні конкретного суду як організації, є важливим аспектом адміністрування діяльності суду. Таке оцінювання дає важливу інформацію для прийняття поточних та стратегічних рішень керівництвом суду задля вдосконалення функціонування суду як установи та покращення задоволеності громадян роботою суду.
- Відповідно до потреб та вимог, оцінювання якості роботи суду можна також використовувати для виявлення загальних тенденцій та/або порівняння ситуації в кількох судах одного типу чи порівняти ситуацію в одному й тому самому суді через певний проміжок часу з метою визначення, наскільки управління судом є ефективним та продуктивним.
- Суди – учасники пілотного проекту з апробації системи оцінки якості функціонування суду загалом відповідають запропонованим критеріям оцінки якості функціонування суду. За окремими критеріями існують певні відкриті питання, що потребують нагального розв'язання як на рівні суду, так і на рівні судової влади.
- Розроблений проект системи оцінки включає кілька методик: внутрішня оцінка шляхом опитування суддів та працівників апарату, внутрішня експертна оцінка справ та рішень, зовнішня оцінка шляхом опитування громадян – учасників судових проваджень, аналіз статистичних даних. Така комплексна оцінка якості функціонування суду є досить ефективною, оскільки дає можливість оцінювати критерії якості функціонування суду різними методами і зробити висновки щодо об'єктивності оцінки.
- Розроблений проект системи оцінки, що пройшов пілотну апробацію, є досить складним для виконання окремим судом і потребує суттєвих людських, інформаційних, технічних, часових та матеріальних ресурсів.

<sup>14</sup> Посилання: [http://www.fair.org.ua/content/library\\_doc/CPE\\_pilot\\_testing\\_summary2013\\_FINAL.pdf](http://www.fair.org.ua/content/library_doc/CPE_pilot_testing_summary2013_FINAL.pdf)

## 4. Рекомендовані сфери оцінювання, формування критеріїв та визначення показників якості роботи суду відповідно до нормативно-правових засад та результатів пілотної апробації системи оцінки

Конституція України, Закон України «Про судоустрій та статус суддів», Закон України «Про державну службу», Стратегічний план розвитку судової влади України на 2013–2015 роки, інші закони та підзаконні акти дають можливість окреслити потенційні сфери оцінювання якості функціонування суду. Відповідно до сфер оцінювання, а також пілотної апробації розробленої системи оцінки та обговорення її результатів, Робоча група разом з експертами проекту USAID «Справедливе правосуддя» сформували основні критерії та показники для оцінювання роботи суду. В наступній таблиці наведено перелік критеріїв та показників, сформованих відповідно до нормативно-правових засад та сфер оцінювання.

Сфера оцінювання	Критерії оцінки	Показники
<b>1. Фінансування та матеріально-технічне забезпечення</b>  Нормативно-правові засади: Конституція України, ст. 130; Закон України «Про судоустрій та статус суддів», ст. 140-144, ст. 47, 113, 129 та ін.; Стратегічний план розвитку судової влади України на 2013-2015 роки, пп. 2.1 – 2.5	1.1. Відповідність фінансування потребам суду  1.2. Належні умови праці для суддів та працівників апарату  1.3. Ефективність використання ресурсів	1.1.1. Відсоток фактичного фінансування від бюджетного запиту  1.2.1. Рівень задоволеності суддів умовами праці за якісною 5-ступеневою шкалою  1.2.2. Рівень задоволеності працівників апарату умовами праці за якісною 5-ступеневою шкалою  1.3.1. Питома вага суддів та працівників апарату суду, що визнають використання наявних ресурсів обґрунтованим та раціональним
<b>2. Судове адміністрування</b>  Нормативно-правові засади: Закон України «Про судоустрій та статус суддів», ст. 20, 24, 29, 34, 41, 149; Закон України «Про правила етичної поведінки»; Закон України «Про державну службу»; Стратегічний план розвитку судової влади України на 2013-2015 роки, пп. 2.3, 5.1, 6.1, 6.2, 6.3	2.1. Професіоналізм, управлінські та ділові якості голови суду  2.2. Професіоналізм, управлінські та ділові якості керівника апарату суду	2.1.1. Оцінка голови суду суддями за якісною 5-ступеневою шкалою  2.1.2. Оцінка голови суду працівниками апарату суду за якісною 5-ступеневою шкалою  2.2.1. Оцінка керівника апарату суду суддями за якісною 5-ступеневою шкалою  2.2.2. Оцінка керівника апарату працівниками апарату суду за якісною 5-ступеневою шкалою
	2.3. Раціональність та обґрунтованість розподілу навантаження	2.3.1. Середня кількість справ на одного суддю

Сфера оцінювання	Критерії оцінки	Показники
	<p>2.4. Забезпечення людськими ресурсами</p>	<p>2.3.2. Мінімальна кількість справ на одного суддю</p> <p>2.3.3. Максимальна кількість справ на одного суддю</p> <p>2.3.4. Відсоток суддів, які характеризують навантаження як надмірне</p> <p>2.3.5. Відсоток суддів, які визнають ріст навантаження</p> <p>2.4.1. Кількість працівників апарату на одного суддю</p>
<p><b>3. Суддівське самоврядування</b></p> <p>Нормативно-правові засади: <i>Закон України «Про судоустрій та статус суддів», ст.113-118;</i></p>	<p>3.1. Реалізація повноважень зборів суддів</p>	<p>3.1.1. Рівень сприйняття фактичної діяльності зборів суддів суддями за якісною 5-ступеневою шкалою</p>
<p><b>4. Ефективність та якість роботи суду з розгляду справ</b></p> <p>Нормативно-правові засади: <i>Конвенція про захист прав людини і основоположних свобод, ст. 6; Закон України «Про судоустрій та статус суддів», ст. 24, 29, 34, 41, 122, 127, 146; Стратегічний план розвитку судової влади України на 2013-2015 роки, пп. 2.3, 5.1, 6.1, 6.2, 6.3</i></p>	<p>4.1. Продуктивність роботи суду з розгляду справ</p> <p>4.2. Своєчасність судового розгляду</p> <p>4.3. Якість судових рішень</p>	<p>4.1.1. Відсоток розгляду справ</p> <p>4.1.2. Час завершення розгляду справ</p> <p>4.1.3. Коефіцієнт завершення розгляду справ у вимірі людських ресурсів</p> <p>4.1.4. Середня кількість розглянутих справ на одного суддю</p> <p>4.1.5. Середня вартість розгляду справи</p> <p>4.1.6. Середня кількість оброблених матеріалів на одного працівника апарату суду</p> <p>4.2.1. Середня тривалість розгляду справи</p> <p>4.2.2. Кількість та відсоток справ та матеріалів, загальний термін проходження яких триває понад один рік</p> <p>4.3.1. Відсоток скасованих та змінених рішень судами вищих інстанцій від загальної кількості рішень</p>
<p><b>5. Задоволеність роботою суду громадянами – учасниками судових проваджень</b></p> <p><i>Загальні засади функціонування суду в демократичному суспільстві</i></p>	<p>5.1. Територіальна, інформаційна та організаційна доступність суду</p>	<p>5.1.1. Інтегральна оцінка доступності суду учасниками судових проваджень за якісною 5-ступеневою шкалою</p> <p>5.1.2. Сприйняття доступності будівлі суду для відвідувачів з обмеженими можливостями</p>

Сфера оцінювання	Критерії оцінки	Показники
<p><i>(Конституція, законодавство про судоустрій, Конвенція про захист прав людини і основоположних свобод), які встановлюють обов'язок органів судової влади орієнтувати свою діяльність на задоволення очікувань громадян у найбільш ефективний та раціональний спосіб, з урахуванням інтересів людини</i></p>	<p>5.2. Зручність та комфортність</p> <p>5.3. Своєчасність надання судових послуг</p> <p>5.4. Повнота та зрозумілість інформації</p> <p>5.5. Якість написання судового рішення</p> <p>5.6. Сприйняття роботи судді</p> <p>5.7. Сприйняття роботи працівників апарату суду</p> <p>5.8. Задоволеність громадян-учасників судових проваджень роботою суду в цілому</p>	<p>5.2.1. Інтегральна оцінка зручності та комфортності суду учасниками судових проваджень</p> <p>5.3.1. Інтегральна оцінка своєчасності надання судових послуг учасниками судових проваджень</p> <p>5.4.1. Інтегральна оцінка повноти та зрозумілості інформації учасниками судових проваджень</p> <p>5.5.1. Сприйняття зрозумілості та вмотивованості судового рішення учасниками судових проваджень, що вже отримали рішення в їхніх справах</p> <p>5.6.1. Інтегральна оцінка роботи та поведінки судді учасниками судових проваджень</p> <p>5.7.1. Інтегральна оцінка роботи та поведінки працівників апарату суду проваджень</p> <p>5.8.1. Факт проведення опитування громадян-учасників судових проваджень, який засвідчується базовим описом опитування</p> <p>5.8.2. Рівень задоволеності громадян – учасників судових проваджень роботою суду, що вимірюється за уніфікованою методологією</p> <p>5.8.3. Відсоток громадян, які оцінюють роботу суду на «добре» та «відмінно»</p>
<p><b>6. Відкритість та прозорість суду</b></p> <p>Стратегічний план розвитку судової влади України на 2013-2015 роки, пп. 4.1–4.3, 6.2, 7.1-7.2</p>	<p>6.1. Якість та доступність інформації про роботу суду</p>	<p>6.1.1. Наявність веб-сторінки суду</p> <p>6.1.2. Наявність необхідного мінімуму інформації для учасників судових проваджень на веб-сторінці суду</p> <p>6.1.3. Наявність додаткової інформації про діяльність суду, включаючи судову статистику</p> <p>6.1.4. Публікація результатів опитувань громадян-учасників судових проваджень на веб-сторінці суду</p>

Оскільки більшість із рекомендованих показників є кількісними (відсоток, питома вага, кількість) або інтегральними (середнє або середньозважене значення за багатоступеневою якісною шкалою), необхідно надати основні деталі показників: визначення, одиницю виміру, призначення, метод та періодичність збору інформації.

### 1.1.1. Відсоток фактичного фінансування від бюджетного запиту

<i>Визначення</i>	Цей показник є відношенням фактичного фінансування за звітний період до бюджетного запиту на строк звітного періоду. Важливо, щоб при обрахунку цього показника до чисельника (фактичне фінансування) враховувалися ті самі групи видатків, що й до знаменника. Групи видатків включають організаційні видатки, фонд заробітної плати та капітальні видатки
<i>Одиниця виміру</i>	Відсоток
<i>Призначення показника</i>	Один із базових показників належного фінансування за умови відповідності бюджетного запиту реальним потребам суду. У співставленні з іншими показниками (наприклад, рівнем задоволеності суддів та/чи працівників апарату суду умовами праці, коефіцієнтом вирішення справ, середньою тривалістю розгляду справ) показник свідчить також про ефективність використання ресурсів
<i>Метод збору інформації</i>	Розрахунок на основі фінансової звітності
<i>Періодичність збору інформації</i>	Один раз на 1-3 роки

### 1.1.2. Рівень задоволеності суддів умовами праці за якісною 5-ступеневою шкалою

### 1.2.2. Рівень задоволеності працівників апарату умовами праці за якісною 5-ступеневою шкалою

<i>Визначення</i>	Ці показники є інтегральними (середніми) оцінками задоволеності суддів та працівників апарату (окремо) наступними складовими умов праці: робоче місце (зручність, комфортність тощо), забезпечення канцтоварами та іншими офісними матеріалами, комп'ютеризація, доступність інформації, порядок розподілу навантаження та доручень, безпека, стосунки у колективі та ін.
<i>Одиниця виміру</i>	Оцінка за 5-ступеневою шкалою
<i>Призначення показника</i>	Показники дають загальне уявлення про наявність належних умов праці та їх відповідність очікуванням працівників та існуючим нормативам чи загальноприйнятим уявленням. Аналіз даних має доповнюватись використанням об'єктивної інформації про відповідні параметри умов праці
<i>Метод збору інформації</i>	Внутрішні (в межах одного суду) опитування суддів та працівників апарату суду
<i>Періодичність збору інформації</i>	Один раз на 1-3 роки

### 1.3.1. Питома вага суддів та працівників апарату суду, що визнають використання наявних ресурсів обґрунтованим та раціональним

<i>Визначення</i>	Раціональність, обґрунтованість та ефективність використання бюджетних коштів та інших наявних ресурсів судом у цілому за сприйняттям колективу суду. Враховується відсоток тих респондентів, у яких не виникає сумнівів щодо ефективності використання ресурсів
<i>Одиниця виміру</i>	Відсоток
<i>Призначення показника</i>	Дає можливість визначити, наскільки раціонально використовуються наявні ресурси суду з точки зору працівників суду. Показник базується на припущенні, що працівники порівнюють існуючі потреби суду і реальне використання ресурсів. Тому він може свідчити про наявність (чи відсутність) проблемних питань, що мають у подальшому бути визначені шляхом аналізу об'єктивних даних
<i>Метод збору інформації</i>	Внутрішнє (в межах одного суду) опитування суддів та працівників апарату суду
<i>Періодичність збору інформації</i>	Один раз на 1-3 роки

**2.1.1. Оцінка голови суду суддями****2.1.2. Оцінка голови суду працівниками апарату суду**

Визначення	Показники є інтегральними (середніми) оцінками задоволеності суддів та окремо працівниками апарату суду проявами ділових, особистих та управлінських якостей голови суду: здатність бути лідером, підтримка нового та прогресивного, організаторські здібності, вміння створювати позитивний соціально-психологічний клімат, справедливість та неупередженість, коректність та ввічливість, професіоналізм, вміння працювати зі ЗМІ та громадськістю
Одиниця виміру	Оцінка за 5-ступеневою шкалою
Призначення показника	Інформація за цими показниками дає уявлення про те, як у повсякденній діяльності проявляються певні ділові та особисті якості голови суду і яким є сприйняття стилю та методів його (її) роботи суддями та працівниками апарату. Може використовуватись як показник успішності при оцінюванні роботи суддів на адміністративних посадах
Метод збору інформації	Внутрішнє (в межах одного суду) опитування суддів та працівників апарату суду
Періодичність збору інформації	Один раз на 1-3 роки
Примітка	На думку експертів проекту USAID «Справедливе правосуддя», цей показник не можна використовувати як оцінку виконання службових обов'язків конкретними особами

**2.2.1. Оцінка керівника апарату суду суддями****2.2.2. Оцінка керівника апарату працівниками апарату суду**

Визначення	Показники є інтегральними (середніми) оцінками задоволеності суддів та окремо працівників апарату суду проявами ділових, особистих та управлінських якостей керівника апарату: здатність бути лідером, підтримка нового та прогресивного, організаторські здібності, вміння створювати позитивний соціально-психологічний клімат, справедливість та неупередженість, коректність та ввічливість, професіоналізм, вміння працювати зі ЗМІ та громадськістю
Одиниця виміру	Оцінка за 5-ступеневою шкалою
Призначення показника	Інформація за цими показниками дає уявлення про те, як у повсякденній діяльності проявляються певні ділові та особисті якості керівника апарату і яким є сприйняття стилю та методів його (її) роботи. Може використовуватись як показник успішності при оцінюванні роботи державних службовців на керівних посадах
Метод збору інформації	Внутрішнє (в межах одного суду) опитування суддів та працівників апарату суду
Періодичність збору інформації	Один раз на 1-3 роки
Примітка	На думку експертів проекту USAID «Справедливе правосуддя», цей показник не можна використовувати як оцінку виконання службових обов'язків конкретними особами

**2.3.1. Середня кількість справ на одного суддю****2.3.2. Мінімальна кількість справ на одного суддю**

**2.3.3. Максимальна кількість справ на одного суддю**

<i>Визначення</i>	Дані отримуються з офіційної судової статистики та даних системи діловодства
<i>Одиниця виміру</i>	Кількісна одиниця (справа)
<i>Призначення показника</i>	Ці показники в сукупності дають можливість оцінити рівномірність навантаження на одного суддю як у межах одного суду, так і в порівнянні з іншими судами відповідного рівня та юрисдикції. Може виступити одним із обґрунтувань доцільності запровадження реорганізаційних перетворень у межах конкретного суду. Також дає можливість при комплексному використанні з іншими показниками оцінити ефективність діяльності суду
<i>Метод збору інформації</i>	Дані судової статистики, системи діловодства
<i>Періодичність збору інформації</i>	Один раз на півріччя та один раз на рік

**2.3.4. Відсоток суддів, які характеризують навантаження як надмірне****2.3.5. Відсоток суддів, які визнають ріст навантаження в поточному році**

<i>Визначення</i>	Відношення кількості суддів, що вважають навантаження надмірним чи надмірним до певної міри (для показника 2.3.5 – тих, що визнають ріст навантаження в поточному році) до кількості суддів, що взяли участь у внутрішньому опитуванні
<i>Одиниця виміру</i>	Відсоток
<i>Призначення показника</i>	Ці показники в сукупності з іншими показниками дають додаткову інформацію щодо навантаження на одного суддю як у межах одного суду, так і в порівнянні з іншими судами відповідного рівня та юрисдикції. Частково показники також свідчать про задоволеність умовами праці
<i>Метод збору інформації</i>	Показники вираховуються на основі внутрішнього опитування суддів. При цьому, при узагальненні даних варто враховувати тих суддів, що вважають навантаження надмірним, та тих суддів, які вважають навантаження надмірним до певної міри
<i>Періодичність збору інформації</i>	Один раз на 1-3 роки

**2.4.1. Кількість працівників апарату на одного суддю**

<i>Визначення</i>	Відношення фактичної кількості працівників апарату до фактичної кількості суддів
<i>Одиниця виміру</i>	Число
<i>Призначення показника</i>	При співставленні з іншими показниками кількість працівників апарату на одного суддю сприяє прийняттю рішень щодо забезпечення людськими ресурсами та їх ефективного використання
<i>Метод збору інформації</i>	Проста калькуляція
<i>Періодичність збору інформації</i>	Постійно доступні дані

**3.1.1. Рівень сприйняття суддями фактичної діяльності зборів суддів**

<i>Визначення</i>	Показник вимірює сприйняття суддями успішності діяльності зборів суддів за параметрами (завданнями), що прямо передбачені законом: визначення спеціалізації суддів; оцінка звітів суддів на адміністративних посадах; обговорення проблем вдосконалення якості розгляду справ. Додатково визначаються оцінки незалежності, авторитетності та дієвості зборів суддів, дотримання встановленої періодичності їх скликання
<i>Одиниця виміру</i>	Середня оцінка за 5-ступеневою шкалою
<i>Призначення показника</i>	Дає можливість визначити, наскільки повно реалізується потенціал суддівського самоврядування на рівні окремого суду, та ідентифікувати існуючі проблеми
<i>Метод збору інформації</i>	Внутрішнє (в межах одного суду) опитування суддів
<i>Періодичність збору інформації</i>	Один раз на 1-3 роки



**4.1.1. Відсоток розгляду справ**

<i>Визначення</i>	Обчислюється як кількість розглянутих за звітний період справ, поділена на кількість нових справ та матеріалів Якщо коефіцієнт більше, ніж 100%, це означає, що залишок нерозглянутих справ зменшується. Якщо, відповідно, цей показник нижчий, ніж 100%, то залишок нерозглянутих справ збільшується
<i>Одиниця виміру</i>	Відсоток
<i>Призначення показника</i>	Один із доцільних і об'єктивних показників, який дає можливість оцінити, наскільки успішно суд працює над розглядом справ. Це один з основних показників, рекомендований Європейською комісією з питань ефективності правосуддя (ЄКЕП).  За даними ЄКЕП відсоток розгляду справ у 84% і нижче є тривожним сигналом, 85-95% – насторожуючим, 96-102% – нейтральний показник, 103% і більше – передова практика. Трапляються випадки, коли значення цього показника сягає 120% і вище. Це є свідченням того, що на початку звітного періоду суд мав значний залишок нерозглянутих справ, і в звітному періоді було докладено достатньо зусиль для підвищення ефективності роботи суду з розгляду справ. Таким чином, рекомендованим стандартом цього показника є рівень 95%-105%, тобто від нижчого нейтрального значення до початкових значень передової практики
<i>Метод збору інформації</i>	Проста калькуляція на основі судової статистики
<i>Періодичність збору інформації</i>	Один раз на місяць, три місяці, півріччя, рік

**4.1.2. Час завершення розгляду справ**

<i>Визначення</i>	Обчислюється як кількість днів у звітному періоді (рік – 365, півріччя – 182 чи 183), поділена на відношення кількості розглянутих справ за звітний період до залишку нерозглянутих справ на кінець звітного періоду. Інша формула для обчислення цього показника: кількість днів у звітному періоді (рік – 365, півріччя – 182 чи 183) помножена на залишок нерозглянутих справ на кінець звітного періоду та поділена на кількість розглянутих справ за звітний період. Показник відображає, скільки днів не вистачило суду для завершення розгляду справ
<i>Одиниця виміру</i>	Кількість календарних днів
<i>Призначення показника</i>	Один із показників, рекомендованих ЄКЕП, який дає можливість наочно оцінити ефективність діяльності суду. Цей показник є особливо актуальним при порівнянні відповідних показників за різні звітні періоди. Якщо значення показника знижується, то це означає, що ефективність роботи суду з розгляду справ росте
<i>Метод збору інформації</i>	Проста калькуляція на основі судової статистики
<i>Періодичність збору інформації</i>	Один раз на півріччя чи один раз на рік

#### 4.1.3. Коефіцієнт завершення розгляду справ у вимірі людських ресурсів

<i>Визначення</i>	Обчислюється як кількість суддів, що працювали в звітний період, поділена на відношення кількості розглянутих справ за звітний період до залишку нерозглянутих справ на кінець звітного періоду. Показник відображає, скільки суддів не вистачило суду для завершення розгляду справ
<i>Одиниця виміру</i>	Умовна кількість суддів
<i>Призначення показника</i>	Так само, як і попередній, цей показник дає можливість наочно оцінити ефективність діяльності суду. Цей показник є особливо актуальним при порівнянні відповідних показників за різні звітні періоди. Якщо значення показника знижується, то це означає, що ефективність роботи суду з розгляду справ росте
<i>Метод збору інформації</i>	Проста калькуляція на основі судової статистики
<i>Періодичність збору інформації</i>	Один раз на півріччя чи один раз на рік

#### 4.1.4. Середня кількість розглянутих справ на одного суддю

<i>Визначення</i>	Обчислюється як кількість розглянутих за звітний період справ та матеріалів, поділена на фактичну кількість суддів, що працювали в суді протягом звітного періоду
<i>Одиниця виміру</i>	Кількість справ та матеріалів
<i>Призначення показника</i>	Показник свідчить про ефективність роботи суду з розгляду справ порівняно із середнім (мінімальним та максимальним) навантаженням на одного суддю
<i>Метод збору інформації</i>	Проста калькуляція на основі судової статистики
<i>Періодичність збору інформації</i>	Один раз на півріччя чи один раз на рік

#### 4.1.5. Середня вартість розгляду справи

<i>Визначення</i>	Фактичні видатки суду за звітний період, поділені на загальну кількість справ, що були на розгляді в суді за цей період. Фактичні видатки суду включають операційні видатки, оплату праці та капітальні видатки. Загальна кількість справ є сумою залишку від попереднього звітного періоду та всіх нових справ і матеріалів, що надійшли до суду за звітний період
<i>Одиниця виміру</i>	Гривня
<i>Призначення показника</i>	Один з обов'язкових показників, який дає можливість визначити собівартість розгляду однієї справи конкретним судом. Він може бути використаний у порівнянні з аналогічним показником між судами одного рівня і виду юрисдикції. Результати комплексної оцінки з іншими показниками можуть стати обґрунтуванням необхідності запровадження певних організаційних реформ у судовій системі чи окремому суді
<i>Метод збору інформації</i>	Розрахунок на основі бухгалтерських даних та судової статистики
<i>Періодичність збору інформації</i>	Один раз на рік

#### 4.1.6. Середня кількість оброблених матеріалів на одного працівника апарату суду

<i>Визначення</i>	Обчислюється як кількість оброблених за звітний період матеріалів, поділена на кількість працівників апарату, що працювала в суді протягом звітного періоду
<i>Одиниця виміру</i>	Кількість справ
<i>Призначення показника</i>	Показник свідчить про ефективність роботи апарату суду з обробки матеріалів
<i>Метод збору інформації</i>	Проста калькуляція на основі даних автоматизованої системи діловодства
<i>Періодичність збору інформації</i>	Один раз на півріччя чи один раз на рік

**4.2.1. Середня тривалість розгляду справи**

<i>Визначення</i>	Обчислюється як середнє арифметичне загальної тривалості розгляду справ за даними автоматизованої системи діловодства
<i>Одиниця виміру</i>	Кількість днів
<i>Призначення показника</i>	Дає можливість оцінити ефективність організації роботи суду щодо забезпечення оперативності розгляду судових справ, розумності часових меж розгляду справ судом. Також може знадобитися при запровадженні спеціалізації суддів за категорією справ та планування рівномірності навантаження на суддів
<i>Метод збору інформації</i>	Обчислення за допомогою автоматизованої системи діловодства. Альтернативний метод – експертний огляд вибірки справ
<i>Періодичність збору інформації</i>	Один раз на півріччя

**4.2.2. Кількість та відсоток справ, розгляд яких триває понад один рік**

<i>Визначення</i>	Просте актуальне число, що завжди доступне в автоматизованій системі діловодства суду
<i>Одиниця виміру</i>	Кількість справ
<i>Призначення показника</i>	Один із базових показників, що сигналізує про затримки у розгляді судових справ понад допустимий (розумний) час
<i>Метод збору інформації</i>	Статистичні дані
<i>Періодичність збору інформації</i>	Дані постійно доступні. Аналіз даних – раз на півріччя або раз на рік

**4.3.1. Відсоток скасованих та змінених рішень судами вищих інстанцій від загальної кількості рішень**

<i>Визначення</i>	Відношення суми скасованих та змінених за звітний період рішень до загальної кількості винесених рішень
<i>Одиниця виміру</i>	Відсоток
<i>Призначення показника</i>	Є одним із обов'язкових показників, який дає можливість оцінити якість результату судової діяльності – судового рішення. При значному показникові необхідно з'ясувати причини – вони носять об'єктивний (наприклад, зміна законодавства, судової практики) чи суб'єктивний (наприклад, неналежний рівень професійної підготовки суддів) характер. Залежно від причин, необхідно приймати відповідні організаційно-управлінські рішення
<i>Метод збору інформації</i>	Дані судової статистики
<i>Періодичність збору інформації</i>	Раз на півріччя
<i>Примітка</i>	У разі виявлені негативної динаміки (ріст відсотків у часі) або при розробці навчальних програм для суддів щодо якості написання судових рішень можливо застосовувати додаткову внутрішню оцінку судових рішень експертною групою, сформованою із самих суддів

**5.1.1. Інтегральна оцінка доступності суду учасниками судових проваджень****5.1.2. Сприйняття доступності будівлі суду для відвідувачів з обмеженими можливостями****5.2.1. Інтегральна оцінка зручності та комфортності суду учасниками судових проваджень****5.3.1. Інтегральна оцінка своєчасності надання судових послуг учасниками судових проваджень**

#### 5.4.1. Інтегральна оцінка повноти та зрозумілості інформації учасниками судових проваджень

#### 5.5.1. Сприйняття зрозумілості та вмотивованості судового рішення учасниками судових проваджень, що вже отримали рішення в їхніх справах

#### 5.6.1. Інтегральна оцінка роботи та поведінки судді учасниками судових проваджень

#### 5.7.1. Інтегральна оцінка роботи та поведінки працівників апарату суду учасниками судових проваджень

<i>Визначення</i>	Показники 5.1.1-5.7.1 є інтегральними (середніми) оцінками задоволеності громадян – учасників судових проваджень, опитаних за методом карток громадянського звітування (КГЗ)
<i>Одиниця виміру</i>	Оцінка за 5-ступеневою шкалою
<i>Призначення показника</i>	Комплексна оцінка громадянами, які скористалися судовим механізмом захисту/відновлення порушених прав, доступності суду, своєчасності вирішення судової справи, професійності колективу суду, якості написання винесеного рішення та інших важливих з точки зору громадян аспектів діяльності суду. Ця оцінка дає можливість налагодити зворотний зв'язок між судом та громадянами, які звертаються до суду. Отримана інформація може посприяти удосконаленню організації роботи суду, підвищенню авторитету суду в суспільстві
<i>Метод збору інформації</i>	Опитування. Анкета опитування – Додаток 7
<i>Періодичність</i>	Один раз на 1-3 роки

#### 5.8.1. Проведення опитування громадян-учасників судових проваджень

<i>Визначення</i>	Простий якісний показник. Показником є факт проведення опитування громадян-учасників судових проваджень, який засвідчується його базовим описом: методика опитування, виконавець опитування, кількість опитаних громадян та ін.
<i>Призначення показника</i>	Проведення опитувань учасників судових проваджень – одна з основних базових рекомендацій Європейської комісії з питань ефективності правосуддя (ЄКЕП) для судових систем країн Ради Європи.
<i>Періодичність</i>	Свідчить про підзвітність суду та його відкритість до співпраці з громадянським суспільством.
<i>Метод збору інформації</i>	Один раз на 1-3 роки

#### 5.8.2. Рівень задоволеності роботою суду учасниками судових проваджень за результатами опитування, що проводяться за уніфікованою методологією

<i>Визначення</i>	Середня оцінка сприйняття роботи суду в цілому учасниками судових проваджень за якісною 5-бальною шкалою
<i>Одиниця виміру</i>	Оцінка за 5-ступеневою шкалою
<i>Призначення показника</i>	Ця оцінка дає можливість налагодити зворотний зв'язок між судом та громадянами, які звертаються до суду. Отримана інформація може посприяти удосконаленню організації роботи суду, підвищенню авторитету суду в суспільстві
<i>Метод збору інформації</i>	Опитування. Анкета опитування – Додаток 7
<i>Періодичність</i>	Один раз на 1-3 роки

**5.8.3. Відсоток громадян - учасників судових проваджень, які оцінюють роботу суду на «добре» та «відмінно»**

<i>Визначення</i>	Відсоток опитаних за уніфікованою методологією громадян – учасників судових проваджень, які на питання «Оцініть, будь ласка, за 5-бальною шкалою якість роботи цього суду» дали відповідь «4» та «5»
<i>Одиниця виміру</i>	Відсоток
<i>Призначення показника</i>	Ця оцінка дає можливість налагодити зворотний зв'язок між судом та громадянами, які звертаються до суду. Отримана інформація може сприяти удосконаленню організації роботи суду та підвищенню авторитету суду в суспільстві
<i>Метод збору інформації</i>	Опитування. Анкета опитування – Додаток 7
<i>Періодичність</i>	Один раз на 1-3 роки

**6.1.1. Наявність веб-сторінки суду**

<i>Визначення</i>	Простий якісний показник (факт наявності)
<i>Призначення показника</i>	Свідчить про певний рівень інформаційної доступності суду як установи

**6.1.2. Наявність необхідного мінімуму інформації для учасників судових проваджень на веб-сторінці суду**

<i>Визначення</i>	Простий якісний показник. Необхідно розробити перелік мінімальних вимог до веб-сторінки суду на основі потреб громадян – учасників судових проваджень в інформації (адреса, контакти, зразки документів, розклад роботи, години прийому, судовий збір, наявність юридичної допомоги та ін.)
<i>Призначення показника</i>	Показник свідчить про наявність можливості для громадян отримати необхідний мінімум інформації зручним способом

**6.1.3. Наявність інформації про діяльність суду, включаючи судову статистику та дані оцінювання якості роботи суду на веб-сторінці суду**

<i>Визначення</i>	Простий якісний показник
<i>Призначення показника</i>	Показник свідчить про прозорість суду, оскільки характеризує не лише можливість громадян отримати необхідний для учасника судових проваджень мінімум інформації, а й про доступ громадян до інформації щодо ефективності роботи суду. Ефективне використання механізмів інформування громадян про діяльність суду здатне значно підвищити суспільну довіру до нього

**6.1.4. Наявність інформації про результати опитування громадян – учасників судових проваджень на веб-сторінці суду**

<i>Визначення</i>	Простий якісний показник (факт публікації)
<i>Призначення показника</i>	Показник свідчить про прозорість та підзвітність суду. Характеризує не лише можливість громадян отримати необхідний для учасника судових проваджень мінімум інформації, а й про доступ громадян до інформації щодо ефективності роботи суду. Ефективне використання механізмів інформування громадян про діяльність суду здатне значно підвищити суспільну довіру до нього

## 5. Впровадження розробленої системи оцінювання

Незважаючи на складність розробленої системи оцінювання, у квітні 2013 року всі місцеві загальні суди Івано-Франківської області за сприяння апеляційного суду Івано-Франківської області, Ради суддів загальних судів, територіального управління Державної судової адміністрації України та громадської організації «Закон і порядок» провели самостійно оцінювання своєї діяльності за трьома напрямками: ефективність судового адміністрування, своєчасність судового розгляду, рівень задоволеності громадян – учасників судових проваджень роботою суду. Крім того, територіальне управління Державної судової адміністрації України в Одеській області ініціювало забезпечення проведення самостійного оцінювання діяльності місцевих загальних судів Одеської області. Ці приклади демонструють, що імплементація розробленої системи є цілком можливою в практичному сенсі.

Стратегічний план розвитку судової влади України на 2013-2015 роки, який був затверджений Радою суддів України 21 грудня 2012 року, передбачає створення національної системи стандартів якості та ефективності роботи суду для належного оцінювання якості роботи суду і планування (п.б.1.), а також використання результатів внутрішнього та зовнішнього оцінювання роботи суду для удосконалення функціонування суду та здійснення судових процедур (п.б.2.). Виходячи з цього, а також зважаючи на отримані результати пілотної апробації проекту системи оцінювання роботи суду, подальше використання розробленого проекту системи оцінювання в Івано-Франківській та Одеській областях, рішення ради суддів загальних судів від 5 червня 2013 року, Робоча група та експерти проекту USAID «Справедливе правосуддя» запропонували Раді суддів України та Державній судовій адміністрації України узгодити стандартний набір критеріїв якості роботи суду та показників вимірювання відповідності суду цим критеріям. При цьому критерії можуть бути як одновимірні (тобто мати один показник), так і багатовимірні (мати кілька показників).

Зважаючи на складність проекту системи оцінювання, що пройшов пілотну апробацію в українських судах, його розробники також запропонували створити двоступеневу систему оцінювання:

- Базове оцінювання якості функціонування суду. Цей інструмент має ґрунтуватися на узгоджених критеріях якості та показниках відповідності функціонування суду цим критеріям. При цьому базове оцінювання має бути простим з точки зору збору та обробки інформації, оскільки більшість базових показників ґрунтуються на даних судової статистики, які є в кожному суді. Відмінністю такого оцінювання від нинішньої судової статистики мають бути узгоджені та визначені стандарти і необхідний мінімум аналізу статистичних даних, який наразі вже має місце в деяких судах за ініціативами керівництва цих судів. Таке базове оцінювання має бути рекомендованим для застосування в усіх судах України через рішення Ради суддів України та Державної судової адміністрації України. Базове оцінювання може бути реалізоване як один із модулів автоматизованої системи діловодства в судах.

- Комплексне оцінювання якості функціонування суду. Цей набір методик може бути рекомендований як додатковий інструмент сучасного судового адміністрування й виконуватися судами в разі потреб та наявних ресурсів. Комплексне оцінювання може застосовуватися як у цілому, так і окремими модулями, залежно від потреби. Якщо базове оцінювання показує певні негативні тенденції щодо ефективності роботи суду з вирішення справ, керівництво суду може задіяти інструменти повної внутрішньої оцінки судового адміністрування через розширене опитування суддів та працівників апарату суду з метою виявлення існуючих проблем та шляхів їх усунення. Так само у випадку виявлення негативних тенденцій стосовно своєчасності судового розгляду (наприклад, росту відсотка справ із порушенням строків розгляду), керівництво суду може задіяти модуль оцінки «Своечасність судового розгляду» через експертний аналіз розгляду справ.

В 2014 році Рада суддів загальних судів затвердила базові показники ефективності діяльності місцевих та апеляційних загальних судів. До списку базових показників було включено, серед інших, такі показники:

- залишок справ та матеріалів, які не розглянуті понад 1 рік, для місцевого суду;
- залишок справ та матеріалів, які не розглянуті понад 4 місяці, для апеляційного суду;
- середня кількість справ та матеріалів, що перебували на розгляді в суді, на одного суддю, що визначається як сума залишку нерозглянутих справ з попереднього періоду, та нових справ, що надійшли в поточному періоді, поділена на загальну кількість суддів, які фактично є в штаті;
- кількість працівників апарату суду на одного суддю;
- відсоток розглянутих справ, що визначається як кількість розглянутих справ за звітний період, поділена на кількість нових справ, що надійшли за цей період, без урахування залишку з попереднього періоду;
- середня кількість розглянутих справ на одного суддю;
- результати опитування громадян – відвідувачів суду з питань, що стосуються якості діяльності суду.

Стратегія розвитку судової системи в Україні на 2015-2020 роки, яку Рада суддів України затвердила 11 грудня 2014 року передбачає розробку «системи вимірювання ефективності судової системи, механізмів її застосування через чітку та прозору політику забезпечення якості судочинства та стандарти ефективності» (Дія 2.1).

Враховуючи досвід розробки та тестування в українських судах проекту «Система оцінки якості роботи суду: стандарти, критерії, показники та методи», рекомендації та вказівки ЄКЕП, а також відповідні положення Стратегічного плану розвитку судової влади України на 2013-2015 роки та Стратегії розвитку судової системи в Україні на 2015-2020 роки, Рада суддів України вирішила взяти за основу проект «Система оцінки якості роботи суду: стандарти, критерії, показники та методи», виключивши з нього модуль, що стосується оцінювання якості написання судових рішень та організувати публічне обговорення проекту (рішення Ради суддів України від 05.02.2015). Крім того, Рада суддів України направила проект «Система оцінки якості роботи суду: стандарти, критерії, показники та методи» усім радам суддів та зборам суддів судів усіх рівнів та спеціалізацій для обговорення та внесення своїх пропозицій протягом одного місяця, а також запропонувала Державній судовій адміністрації України подати розрахунки витрачання бюджетних коштів задля запровадження системи оцінки роботи суду в судах різних рівнів та

спеціалізацій. Рада суддів України за сприяння Проекту USAID «Справедливе правосуддя» організувала та провела робочу зустріч з обговорення отриманих в результаті публічного обговорення пропозицій до взятого за основу проекту «Система оцінки якості роботи суду: стандарти, критерії, показники та методи», та зробила відповідні зміни до проекту, серед яких – нова редакція назви документу, а саме «Система оцінювання роботи суду: стандарти, критерії, показники та методи» (СОРС). Крім того, учасники робочої зустрічі, серед яких члени Ради суддів України, судді Верховного Суду України, судді вищих судів, представники Державної судової адміністрації України, Вищої кваліфікаційної комісії суддів України, Національної школи суддів України, а також судді та працівники апарату місцевих та апеляційних судів всіх юрисдикцій, дійшли спільного розуміння та згоди щодо використання СОРС в Україні як рамкової системи, тобто такої, яка може бути в майбутньому доповнена, або частково змінена відповідно до потреб судів та судової влади в Україні.

З урахуванням наведеного Рада суддів України затвердила рамкову систему оцінювання роботи суду в Україні з остаточною назвою «Система оцінювання роботи суду: стандарти, критерії, показники та методи» (СОРС) та рекомендувала судам України застосовувати СОРС для оцінювання роботи суду як в повному обсязі, так і окремих модулів СОРС в залежності від управлінської мети та завдань, спрямованих на вдосконалення роботи суду.

Рада суддів України також затвердила перелік базових показників роботи суду, які підлягають застосуванню з метою аналізу їх діяльності щопівроку та щороку всіма судами України з опублікуванням цих показників на веб-сайтах відповідних судів:

- кількість та відсоток справ та матеріалів, загальний термін проходження яких триває понад один рік;
- відсоток розгляду справ, який обчислюється за формулою, рекомендованою Європейською комісією з питань ефективності правосуддя (ЄКЕП): кількість розглянутих справ та матеріалів за звітний період поділена на кількість нових справ та матеріалів, що надійшли за звітний період та помножена на 100 відсотків;
- середня кількість розглянутих справ на одного суддю;
- середня кількість справ та матеріалів, що перебували на розгляді в звітний період в розрахунку на одного суддю;
- середня тривалість розгляду справи (днів);
- проведення опитувань громадян-учасників судових проваджень щодо їх задоволеності роботою суду;
- публікація результатів опитувань громадян-учасників судових проваджень на веб-сторінці суду;
- рівень задоволеності роботою суду учасниками судового розгляду за результатами опитування, що проводяться за уніфікованою методологією.

Застосування перерахованих показників має досить вагоме практичне значення. Для прикладу, розрахунок середньої кількості справ та матеріалів, що перебували на розгляді в суді, виходячи з фактичної кількості суддів, а не з кількості суддів за штатним розписом, дає можливість оцінити ефективність роботи суду з точки зору реального навантаження на суддів, а не можливого навантаження за умови повного використання штатного розпису. Так само середня кількість розглянутих справ на одного суддю дає чітку уяву про ефективність



роботи суду з вирішення справ. Введення показника «відсоток розгляду справ» на основі розрахунку, який застосовується Європейською комісією з ефективності правосуддя (ЄКЕП) дає можливість досить легко оцінювати ефективність роботи суду з вирішення справ не тільки шляхом порівняння в часі в межах окремого суду, але й шляхом порівняння з європейською статистикою. За даними ЄКЕП, показник відсотка вирішення справ у 84% і нижче – це є тривожний сигнал, 85-95% – насторожуючий, 96-102% – нейтральний, 103% – передова практика.

Застосування базових показників ефективності діяльності судів може стати в нагоді при формулюванні стандартів якості роботи суду. Виходячи з визначення стандартів (ст.4), результатів пілотної апробації системи оцінки якості роботи суду в Україні та міжнародного досвіду, прикладами формулювань стандартів можуть бути:

- *Рівномірне навантаження на суддів, розраховане із застосуванням коефіцієнтів складності справ.*
- *Відсоток розгляду справ не нижчий, ніж 95%.*
- *Проведення опитування громадян – відвідувачів суду з питань, що стосуються якості діяльності суду на постійній основі та не рідше, ніж 1 раз на два роки.*

## 6. Комплексне оцінювання роботи суду: додаткові критерії та показники

Комплексне оцінювання роботи суду – це рекомендований інструмент сучасного судового адміністрування на основі чотирьох модулів оцінювання, що були розроблені та апробовані в пілотних судах в 2012-2013 роках, в тому числі в усіх місцевих загальних судах загальної юрисдикції в межах цілої області: «Судове адміністрування», «Своечасність судового розгляду», «Судове рішення», «Задоволеність роботою суду учасниками проваджень». До остаточної редакції системи оцінювання роботи суду модуль «Судове рішення» не ввійшов (див. рішення №5 Ради суддів України від 5 лютого 2015 року), проте розробники системи оцінювання залишили опис цього модулю в остаточній редакції системи задля його можливого застосування при розробці програм підвищення кваліфікації для суддів.

Призначенням комплексного оцінювання є виявлення проблемних питань та визначення можливих шляхів їх усунення, тоді як базове оцінювання дає можливість дослідити поточний стан ефективності та якості функціонування суду.

### I. Модуль «Судове адміністрування»

**Об'єктом оцінювання** є загальна ситуація в суді, переважно в розрізі управлінсько-організаційних відносин, з урахуванням єдності їх формальних та неформальних складових.

**Особливості вибірки:** доцільним є суцільне опитування суддів та працівників апарату.

**Критерії** за своїм змістовим наповненням визначаються на основі процесуального законодавства, законодавства про судоустрій та статус суддів, трудового тощо, етичних кодексів, «правил поведінки» та кращих зразків практики, що враховують вітчизняний та міжнародний досвід:

- справедливість та обґрунтованість розподілу повноважень (навантажень) та відповідальності;
- наявність належних умов праці для суддів та працівників апарату (за наявних ресурсів);
- ступінь реалізації потенціалу суддівського самоврядування;
- забезпечення умов для підтримання незалежності та неупередженості (відсутності незаконного впливу тощо);
- ефективність використання наявних ресурсів;
- професіоналізм, ділові та управлінські якості суддів на адміністративних посадах;
- професіоналізм, ділові та управлінські якості керівника апарату суду;
- підтримання та контроль виконання стандартів доброчесної поведінки (етичних стандартів) суддів та працівників апарату;

- стосунки в колективі, соціально-психологічний клімат;
- ступінь інформаційного забезпечення працівників (створення умов для доступу до інформації, яка є необхідною для виконання відповідних обов'язків);
- характер (наявність) комунікаційної стратегії суду;
- кадрова політика суду (підбір кадрів, просування, навчання та підвищення кваліфікації тощо).

#### Показники:

- рівень задоволеності умовами праці (робоче місце, комп'ютеризація, зв'язок, меблі, інформаційне забезпечення, побутові приміщення, опалення, безпека);
- оцінка ділових, професійних та особистих якостей, стилю роботи голови суду, повноти та ефективності реалізації передбачених законом повноважень;
- оцінка ділових, професійних та особистих якостей, стилю керівника апарату суду, повноти та ефективності реалізації передбачених законом повноважень;
- оцінка ефективності використання ресурсів суду;
- оцінка ролі зборів суддів в управлінні судом;
- показники робочого навантаження (розподіл, наявність невластивих посаді обов'язків чи видів роботи тощо);
- оцінка якості роботи автоматизованої системи діловодства;
- оцінка соціально-психологічного клімату в колективі.

Основним **інструментом** отримання даних є анкетування працівників апарату суду та анкетування суддів. Необхідно створити максимально можливі умови для забезпечення анонімності опитувань. В опитувальниках крім питань, передбачених цією методикою, може бути варіативна (ситуативна) частина, що включає питання, актуальні для конкретного суду.

Для порівняння по окремих параметрах доцільно використовувати результати опитувань учасників судових проваджень (КГЗ).

## II. Модуль «Своєчасність судового розгляду»

**Об'єктом оцінювання** є відповідність фактичних строків виконання процесуальних дій судом принципів розумності та оптимальності судових строків і нормативним строкам, передбаченим законом. Крім того, мають бути оцінені окремі непроцесуальні дії апарату суду, передбачені інструкціями, що впливають на загальне сприйняття якості роботи суду.

#### Критерії:

- дотримання процесуальних строків (визначених процесуальним законодавством, а також підзаконними актами з документообігу);
- дотримання та обґрунтованість строків, встановлених судом.

За змістом ці критерії є процесуальними стандартами своєчасності.

### Показники:

- загальна тривалість розгляду справи;
- тривалість підготовки справи до розгляду (підготовчого провадження);
- тривалість активної фази провадження (між днем проголошення рішення та першим судовим засіданням);
- загальна кількість судових засідань;
- кількість засідань, що не відбулись;
- дотримання встановленого судом часу початку судового засідання;
- найбільший часовий інтервал між судовими засіданнями;
- інтервал між днем отримання заяви (позову) та днем реєстрації (заведення картки);
- тривалість очікування копій судових рішень (у випадку надіслання поштою – кінцевим терміном є день відправлення);
- коефіцієнт розгляду справ;
- залишок нерозглянутих справ;
- зворотний коефіцієнт розгляду справ у вимірі людських ресурсів;
- зворотний часовий коефіцієнт розгляду справ;
- питома вага справ із порушенням строку розгляду;
- кількість справ, тривалість розгляду яких перевищує 1 рік.

**Способом отримання даних** є аналіз строків розгляду справ у рамках автоматизованої системи діловодства. Якщо аналіз у рамках автоматизованої системи діловодства є неможливим з тих чи інших причин, можна застосовувати експертний аналіз матеріалів вибірки судових справ.

**Вибірка** справ для оцінювання своєчасності судового розгляду формується залежно від типології справ і видів проваджень, існуючих пріоритетів та потреб.

Із врахуванням часових та ресурсних обмежень рекомендується вибірка судових справ чисельністю від 100 до 250 судових справ залежно від типу суду та його розміру.

При формуванні вибіркової сукупності доцільно виділяти такі етапи:

- 1) визначити базовий період оцінювання та розмір вибірки (залежно від завдань та наявних ресурсів);
- 2) встановити кількість справ, що були завершені за даний період (зокрема у розрізі видів проваджень – кримінального, адміністративного тощо), очевидно при цьому можна не враховувати той факт, чи оскаржується це рішення;
- 3) визначити такі категорії справ, які недоцільно оцінювати або ж які не є типовими; наприклад, під час пілотного етапу було зроблено висновок щодо недоцільності оцінювання справ про розлучення, справ окремого провадження тощо (такі справи виключити з генеральної сукупності справ);

- 4) справи, які залишились у списку, доцільно стратифікувати за якоюсь предметною чи іншою ознакою; виділити 3–4 найбільш важливі типи справ; у судах загальної юрисдикції це буде зробити складно, тому доцільно обмежитись поділом за критерієм виду провадження – адміністративні, кримінальні, цивільні, про адміністративні правопорушення або збільшити розмір вибірки;
- 5) у кожній сукупності справ (справ певного типу) формується випадкова вибірка; випадковий відбір реалізується у будь-який спосіб, що гарантує випадковість (наприклад, шляхом систематичного відбору №-ї справи із загального списку, відбору за допомогою Таблиці випадкових чисел тощо).

Отримана сукупність справ є **фактичною вибіркою для оцінювань**. Додаток 8 містить приклад формування вибірки справ в одному з місцевих загальних судів під час пілотної апробації системи оцінки в 2012 році.

*Результати оцінки своєчасності судового розгляду можливо порівнювати з відповідними результатами опитувань учасників судових проваджень за методологією КГЗ.*

### III. Модуль «Судове рішення»

Цей модуль не є частиною системи оцінювання роботи суду в її остаточній редакції. Розробники системи оцінювання залишили опис цього модулю задля його можливого застосування при розробці програм підвищення кваліфікації для суддів.

**Об'єктом оцінювання є лише рішення судів по суті.** Ухвали та постанови судів, що стосуються процедурних питань, частково є предметом оцінювання в межах модуля «Своечасність судового розгляду». Оцінюється рішення в цілому, а не окремі правові позиції. Всі оцінки та висновки *не стосуються якості роботи конкретних суддів*, вони є узагальненими на рівні суду загалом. У рамках процесу збору інформації та оцінювання будь-яка персональна інформація про конкретного суддю видаляється.

#### Критеріями є:

- обґрунтованість;
- застосування законодавства;
- зрозумілість;
- дотримання формальних вимог;
- культура мови та стилю викладення.

#### Показники:

- питома вага оскаржених рішень;
- питома вага змінених рішень;
- питома вага скасованих рішень;
- оцінка юридично значущих обставин справи (їх повнота, достатність, доведеність тощо);

- повнота дослідження доказів, наявних у справі (наведених сторонами);
- наведення мотивів прийняття чи неприйняття доказів сторін;
- повнота застосування законодавства;
- розуміння законодавства (знання та правильність тлумачення);
- використання правових позицій ЄСПЛ та вищих судів (дотримання єдності судової практики);
- можливість розуміння рішення (позиції та висновків) суду особою без юридичної освіти, що не була учасником провадження;
- можливість розуміння рішення (позиції та висновків) суду особою, що програла справу;
- простота та доступність стилю (відсутність граматичних та інших помилок, використання загальноприйнятих термінів, тощо);
- чіткість формулювання резолютивної частини рішення (можливість його виконання).

Основним **інструментом** є експертне оцінювання судових рішень методом аналізу документів судового рішення за допомогою форми «Бланк аналізу судового рішення». Для обрахування додаткових статистичних показників використовуються наявні статистичні дані (наприклад, кількість чи питома вага змінених рішень). Організація оцінювання була апробована на пілотній стадії і загалом визнана придатною для подальшого використання.

**Вибірка** справ для модуля оцінки «Судове рішення» відбувається за тим самим алгоритмом, що описаний для модуля «Своєчасність судового розгляду».

*Результати оцінки роботи суду з написання судових рішень можливо порівнювати з відповідними результатами опитувань учасників судових проваджень за методологією КГЗ.*

#### **IV. Модуль «Задоволеність роботою суду учасниками проваджень».**

**Об'єктом оцінювання** є сприйняття роботи суду та якості послуг, які надаються судами учасниками судових проваджень, що, в свою чергу, є складовою громадської довіри до суду.

##### **Особливості вибірки**

Досвід застосування методології карток громадянського звітування дає можливість зробити висновок, що найбільш збалансованою з точки зору репрезентативності та використання наявних ресурсів є вибірка 200 респондентів, а для малих судів – 100 респондентів. Мінімально допустимою вибіркою є 30 респондентів для малих судів та 70 респондентів для середніх і великих судів. Наступна таблиця показує розрахований мінімум вибірки залежно від кількості відвідувачів суду за один прийомний день:

Середня кількість відвідувачів за 1 день	Загальна кількість відвідувачів за 10 приймальних днів	Обсяг вибірки	Середня кількість відвідувачів, яких потрібно опитати за 1 день	Порядок опитування відвідувачів
2	20	30	2	Необхідно опитати всіх відвідувачів протягом 15 прийомних днів
3	30	30	3	Необхідно опитати всіх відвідувачів протягом 10 прийомних днів
4	40	40	4	Так само, як у попередньому випадку
5	50	50	5	Так само, як у попередньому випадку
6	60	60	6	Так само, як у попередньому випадку
7	70	70	7	Так само, як у попередньому випадку
8–12	80–120	70	7	Перші 7 відвідувачів щодня протягом 10 прийомних днів
13–17	130–170	70	7	Кожен другий відвідувач протягом 10 прийомних днів
18–22	180–220	70	7	Кожен третій відвідувач протягом 10 прийомних днів
23 і більше	230 і більше	70	7	Будь-які 7 відвідувачів, яких потрібно рівномірно розподілити протягом дня <i>Наприклад, 1,4,7,10,13,16,19 відвідувачі</i>

Для формування **критеріїв** оцінювання рівня задоволеності роботою суду його клієнтами з огляду на якість судового рішення, своєчасність розгляду, вимоги до суддів та працівників апарату використовуються стандарти, розглянуті в попередніх модулях. Разом із тим, до цього модуля входять і додаткові стандарти, зокрема мінімальні стандарти доступності суду, мінімальні вимоги до умов перебування в суді, стандарти інформаційного забезпечення учасників судового розгляду.

Критеріями є:

- доступність суду;
- зручність та комфортність перебування в суді;
- своєчасність судового розгляду;
- повнота та зрозумілість інформації;
- якість судового рішення;
- дотримання суддями професійних стандартів;
- дотримання персоналом професійних стандартів.

**Показники** для всіх респондентів:

- територіальна доступність суду;
- наявність вказівок про розміщення суду та його приміщень;
- доступність приміщень суду для осіб з обмеженими можливостями;
- можливість додзвонитись до суду;
- можливість отримання інформації через інтернет;
- наявність приміщень (чи місць) для очікування та підготовки до розгляду;
- зручність графіка роботи канцелярії (прийому та видачі документів);
- комфортність (зручність) залів судового розгляду;
- можливість ознайомлення з матеріалами справи;
- повнота та ясність інформації про графіки розгляду справ, про порядок та умови сплати судового збору, зразки документів тощо;
- дотримання суддями таких професійних та етичних стандартів: неупередженість, коректність, доброзичливість, ввічливість, дотримання процедури розгляду, надання можливості стороні формулювати свою позицію, належна підготовка до справи (знання справи);
- дотримання працівниками апарату суду таких професійних та етичних стандартів: неупередженість, коректність, доброзичливість, ввічливість, бажання допомогти, дотримання процедури розгляду, старанність та дисциплінованість, професіоналізм та знання;
- вчасність отримання повісток та повідомлень;
- вчасність початку судових засідань;
- врахування побажань (особливих обставин) при призначенні дня та часу засідань;
- наявність безпідставного (зокрема в інтересах однієї зі сторін) зупинення провадження, перенесення засідань тощо;
- відповідність очікувань щодо звернення до суду та реального досвіду.

**Показники** для тих респондентів, у кого провадження завершені:

- кількість судових засідань, що були призначені але не відбулись (не з ініціативи респондентів);
- кількість візитів до суду, що не були пов'язані з судовим засіданням чи ознайомленням зі справою (для подачі документів тощо);
- тривалість провадження (час від подання позову (скарги) до винесення рішення у справі);
- вчасність та безперешкодність отримання рішення (включно з часом від дня проголошення рішення до дня отримання рішення, чи проголошення вступної та резолютивної частини рішення);



- зрозумілість рішення;
- повнота дослідження доказів та правової позиції (вимог) респондента;
- наявність наміру оскарження рішення.

**Основним рекомендованим способом отримання даних є опитування учасників судового розгляду за методологією карток громадського звітування (КГЗ). В анкетах крім питань, передбачених цією методикою, може бути варіативна (ситуативна) частина, що включає питання, актуальні для конкретного суду.**

У разі якщо опитування учасників судового розгляду за методологією КГЗ є неможливим чи недоцільним з тих чи інших причин (наприклад, відсутність необхідних людських ресурсів), допустимо застосовувати анкетування відвідувачів суду. Проте в цьому випадку доцільним є експертне консультування фахівців щодо розробки анкети, обробки даних анкетування та забезпечення контролю якості збору даних. Прикладом форми анкетування громадян, що суди можуть застосовувати поза межами методології КГЗ, є форма анкетування громадян, затверджена рішенням Ради суддів загальних судів №108 від 25 грудня 2013 року. Форма доступна за посиланням <http://rszs.court.gov.ua/userfiles/anketa.pdf>

## 7. Інструменти збору даних

Розроблена система оцінки якості роботи суду передбачає застосування таких інструментів:

- 1) Узагальнення базової інформації про суд (Додаток 1). Цей інструмент у повному обсязі є інструментом базової оцінки.
- 2) Анкета внутрішнього опитування судді (Додаток 2). В повному обсязі ця анкета розроблена для комплексної оцінки.
- 3) Анкета внутрішнього опитування працівників апарату (Додаток 3). У повному обсязі ця анкета розроблена для комплексної оцінки.
- 4) Бланк аналізу судової справи щодо своєчасності судового розгляду (Додаток 4). Цей інструмент у повному обсязі є інструментом комплексної оцінки.
- 5) Бланк аналізу судового рішення щодо якості написання судових рішень (Додаток 5). Цей інструмент у повному обсязі є інструментом комплексної оцінки.
- 6) Анкета опитування відвідувачів щодо якості функціонування суду (Додаток 6) за методологією карток громадянського звітування. В повному обсязі ця анкета (картка громадянського звітування) розроблена для комплексної оцінки.

## Додаток 1.

### Таблиця узагальнення базової інформації про суд

1	Кількість суддів за штатним розписом	
2	Фактична кількість суддів	
3	Кількість працівників апарату суду за штатним розписом	
4	Фактична кількість працівників апарату суду	
5	Загальна площа суду	
6	Кількість кабінетів суддів	
7	Кількість залів судових засідань	
8	Необхідне фінансування суду за бюджетним запитом на звітний період (рік)	
9	Бюджетне фінансування суду на звітний період (рік)	
10	Фактичне фінансування суду за звітний період (рік)	
11	Загальна кількість державних комп'ютерів у суді	
12	Кількість державних комп'ютерів у робочому стані у суддів	
13	Кількість державних комп'ютерів у робочому стані у працівників апарату суду	
14	Кількість державних комп'ютерів у робочому стані, об'єднаних у локальну мережу	
15	Кількість державних комп'ютерів у робочому стані з доступом в інтернет	
16	Кількість систем звукозапису судових процесів у робочому стані	
17	Кількість принтерів у робочому стані в суді	
18	Кількість розглянутих справ за попередній звітний період (рік)	
19	Залишок нерозглянутих справ на 1-е число поточного звітного періоду	
20	Залишок нерозглянутих справ понад 1 рік на 1-е число поточного звітного періоду	
21	Кількість справ, що були в суді за станом на 1-е число поточного звітного періоду, але ще не пройшли реєстрації	
22	Кількість справ, що надійшли з 1-го числа поточного звітного періоду по останнє число поточного звітного періоду	
23	Розглянуто справ з 1-го числа поточного звітного періоду по останнє число поточного звітного періоду	
24	Залишок нерозглянутих справ на останнє число поточного звітного періоду	
25	Залишок нерозглянутих справ понад 1 рік на останнє число поточного звітного періоду	
26	Кількість справ, що були в суді за станом на останнє число поточного звітного періоду, але ще не пройшли реєстрації	
27	Загальна кількість звернень (скарг тощо) громадян та юридичних осіб до суду за попередній звітний період	
28	Кількість звернень (скарг тощо) громадян та юридичних осіб стосовно неналежної організації роботи суду за попередній звітний період	
29	Загальна кількість звернень (скарг тощо) громадян та юридичних осіб до суду за поточний звітний період	
30	Кількість звернень (скарг тощо) громадян та юридичних осіб стосовно неналежної організації роботи суду за поточний звітний період	

## Додаток 2.

### Анкета внутрішнього опитування судді

Шановний колего!

Пропонуємо Вам заповнити анкету, питання якої стосуються окремих аспектів роботи вашого суду. Опитування проводиться з метою **отримання інформації, що використовува-тиметься для прийняття управлінських рішень та розробки планів дій, спрямованих на вдосконалення роботи суду, а саме: забезпечення належних умов праці, підвищення ефективності використання наявних ресурсів, покращення матеріально-технічного забезпе-чення роботи суду, підвищення ефективності управління судом та ефективності кадрової політики і роботи.** Це опитування допоможе усунути проблеми та недоліки як в організації роботи суду, так і у стосунках з відвідувачами суду (учасниками судових проваджень).

Опитування є анонімним, тобто його результати будуть використані лише в узагальненому вигляді. Висловлені Вами оцінки та судження не будуть персоніфіковані чи іншим чином розголошені як Ваша особиста думка. Від Вашої щирості та відповідального ставлення до опитування залежить якість та повнота інформації, на підставі якої буде отримана загальна картина якості роботи суду.

Заповнюючи анкету, Ви маєте обвести кружечком лише один номер варіанту відповіді, який Ви обрали, а в окремих питаннях – діяти відповідно до пояснень, що є в таких питаннях.

Дякуємо за згоду на участь в опитуванні!

#### Стать респондента

Чоловіча	<b>1</b>
Жіноча	<b>2</b>

#### I. Якою мірою Ви задоволені умовами праці у вашому суді?

Дайте відповіді за 5-бальною шкалою, де 5 – повністю задоволені, 1 – зовсім не задоволені, 0 – важко відповісти

I.1	Ваше робоче місце (наявність автономного робочого місця, стан меблів, освітлення тощо)	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>0</b>
I.2	Зручність та комфортність приміщень суду для відвідувачів суду (учасників проваджень)	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>0</b>
I.3	Комп'ютеризація суду (достатність комп'ютерів та їхня якість)	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>0</b>
I.4	Забезпечення літературою та спеціальною пресою	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>0</b>
I.5	Телефонний зв'язок	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>0</b>
I.6	Доступ до інтернету	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>0</b>
I.7	Доступ та можливості використання локальної комп'ютерної мережі суду	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>0</b>
I.8	Стан приміщень суду (чистота, систематичність та якість прибирання тощо)	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>0</b>
I.9	Можливості для підвищення кваліфікації	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>0</b>
I.10	Справедливість та обґрунтованість навантаження (справ у провадженні)	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>0</b>
I.11	Стиль управління, характерний для голови суду	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>0</b>
I.12	Стосунки у колективі (соціально-психологічний клімат)	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>0</b>
I.13	Зручність та комфортність залів судового засідання	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>0</b>

I.14	Достатня кількість залів судового засідання	1	2	3	4	5	0
I.15	Достатність кваліфікації працівників апарату суду, з якими Ви працюєте безпосередньо (помічник, секретар)	1	2	3	4	5	0
I.16	Стиль управління, характерний для керівника апарату суду	1	2	3	4	5	0
I.17	Графік роботи суду (час початку робочого дня, час обідньої перерви, відпустки тощо)	1	2	3	4	5	0
I.18	Можливості для проведення дозвілля та спілкування членів колективу у позаробочий час	1	2	3	4	5	0
I.19	Забезпеченість канцелярськими товарами, картриджами тощо	1	2	3	4	5	0
I.20	Якість роботи автоматизованої системи діловодства в суді	1	2	3	4	5	0
I.21	Безпека у приміщеннях суду	1	2	3	4	5	0

**II. Чи не виникало у Вас відчуття, що навіть за існуючих умов фінансування та матеріально-технічного забезпечення суду умови могли б бути кращими (тобто наявні ресурси використовуються не зовсім раціонально)? (Оберіть лише один варіант відповіді)**

Я в цьому впевнений	1
Таке відчуття виникало досить часто	2
Інколи виникало	3
Не виникало	4
Важко сказати	4

**III. Будь ласка, зазначте, наскільки Ви погоджуєтеся з наступними твердженнями, використовуючи 5-бальну шкалу, де 1 – цілком ні, 2 – швидше ні, 3 – більш-менш (варіант: і так, і ні), 4 – швидше так, 5 – цілком так, 0 – важко відповісти.**

**Голова Вашого суду....**

III.1	є справжнім лідером колективу суду	1	2	3	4	5	0
III.2	підтримує та впроваджує все нове та передове	1	2	3	4	5	0
III.3	підтримує про колектив	1	2	3	4	5	0
III.4	має високу професійну підготовку	1	2	3	4	5	0
III.5	є добрим організатором	1	2	3	4	5	0
III.6	користується авторитетом та повагою працівників апарату суду	1	2	3	4	5	0
III.7	забезпечує належне виконання рішень зборів суддів вашого суду	1	2	3	4	5	0
III.8	справедливо розподіляє окремі доручення та загалом навантаження	1	2	3	4	5	0
III.9	контролює якість роботи працівників та своєчасність виконання завдань	1	2	3	4	5	0
III.10	користується авторитетом та повагою суддів	1	2	3	4	5	0
III.11	вміє налагодити взаємодію із засобами масової інформації та громадськістю	1	2	3	4	5	0
III.12	проявляє неупередженість при вирішенні кадрових питань – підбір та просування кадрів на підставі рівня кваліфікації та ділових якостей	1	2	3	4	5	0
III.13	підтримує взаєморозуміння з керівником апарату суду	1	2	3	4	5	0
III.14	проявляє активність у питаннях підвищення кваліфікації суддів	1	2	3	4	5	0
III.15	є коректним та ввічливим у службових відносинах	1	2	3	4	5	0
III.16	утримується від отримання подарунків та інших дій, що є несумісними з посадою та створюють конфлікт інтересів чи можуть сприйматись як такі	1	2	3	4	5	0
III.17	не втручається у розгляд справ суддями, поважає їхню незалежність, ніколи не пробує тиснути чи іншим чином впливати на них	1	2	3	4	5	0
III.18	Вміє створювати позитивний соціально-психологічний клімат у колективі, попереджати конфлікти та протистояння	1	2	3	4	5	0

**IV. Будь ласка, зазначте, наскільки Ви погоджуєтесь з наступними твердженнями, використовуючи 5-бальну шкалу, де 1 – цілком ні, 2 – швидше ні, 3 – більш-менш (варіант: і так, і ні), 4 – швидше так, 5 – цілком так, 0 – важко відповісти.**

**Керівник апарату вашого суду...**

IV.1	є справжнім лідером колективу суду	1	2	3	4	5	0
IV.2	підтримує та впроваджує все нове та передове	1	2	3	4	5	0
IV.3	піклується про колектив	1	2	3	4	5	0
IV.4	вміє створювати позитивний соціально-психологічний клімат у колективі, попереджати конфлікти та протистояння	1	2	3	4	5	0
IV.5	має високу професійну підготовку	1	2	3	4	5	0
IV.6	є добрим організатором	1	2	3	4	5	0
IV.7	користується авторитетом та повагою працівників суду	1	2	3	4	5	0
IV.8	враховує думки та побажання працівників суду при прийнятті рішень	1	2	3	4	5	0
IV.9	справедливо розподіляє окремі доручення та загалом навантаження	1	2	3	4	5	0
IV.10	контролює якість роботи працівників та своєчасність виконання завдань	1	2	3	4	5	0
IV.11	ніколи не пробує тиснути чи іншим чином впливати на працівників апарату суду способом, що є неетичним, незаконним або невідповідним посаді чи обставинам	1	2	3	4	5	0
IV.12	вміє налагодити взаємодію із засобами масової інформації та громадськістю	1	2	3	4	5	0
IV.13	приймає неупереджені кадрові рішення – підбір та просування кадрів на основі рівня кваліфікації та ділових якостей	1	2	3	4	5	0
IV.14	має взаєморозуміння з головою суду	1	2	3	4	5	0
IV.15	проявляє активність у питаннях підвищення кваліфікації працівників	1	2	3	4	5	0
IV.16	є коректним та ввічливим у службових відносинах	1	2	3	4	5	0
IV.17	утримується від отримання подарунків чи інших дій, що є несумісними з посадою та створюють конфлікт інтересів чи можуть сприйматись як такі	1	2	3	4	5	0

**V. Будь ласка, зазначте, наскільки Ви погоджуєтесь з наступними твердженнями, використовуючи 5-бальну шкалу, де 1 – цілком ні, 2 – швидше ні, 3 – більш-менш (варіант: і так, і ні), 4 – швидше так, 5 – цілком так, 0 – важко відповісти.**

**Збори суддів вашого суду...**

V.1	є авторитетним та незалежним органом суддівського самоврядування	1	2	3	4	5	0
V.2	мають реальний вплив на рішення, що приймаються керівництвом суду	1	2	3	4	5	0
V.3	у своїх рішеннях відображають реальні потреби суду	1	2	3	4	5	0
V.4	обговорюють питання щодо внутрішньої діяльності суду чи роботи конкретних суддів або працівників апарату	1	2	3	4	5	0
V.5	визначають спеціалізацію суддів з розгляду конкретних категорій справ відповідної юрисдикції за пропозицією голови суду	1	2	3	4	5	0
V.6	заслуховують звіти суддів, які обіймають адміністративні посади у вашому суді, та керівника апарату суду	1	2	3	4	5	0
V.7	обговорюють питання щодо практики застосування законодавства, розробляють відповідні пропозиції щодо вдосконалення такої практики та законодавства, вносять свої пропозиції на розгляд вищого спеціалізованого суду та Верховного Суду України	1	2	3	4	5	0
V.8	обговорюють питання, що виникають через неналежне фінансування суду, і пропонують шляхи розв'язання окремих проблем	1	2	3	4	5	0
V.9	обговорюють проблеми і приймають рішення з питань функціонування автоматизованої системи документообігу суду	1	2	3	4	5	0
V.10	скликаються не рідше одного разу на три місяці	<b>! Ні=1, Так=2</b>					<b>0</b>

**VI. Виходячи з відомих Вам фактів та особистих вражень, спробуйте визначити, як співвідносяться позиції голови суду та керівника апарату суду при плануванні роботи чи оцінюванні поточної діяльності суду. (Оберіть лише один варіант відповіді)**

Важко сказати	1
Практично завжди не збігаються	2
У більшості випадків не збігаються	3
У більшості випадків збігаються	4
Практично завжди збігаються	5

**VII. Спробуйте пригадати минулий тиждень – яку саме роботу чи окремі доручення Ви виконували? Визначте, який приблизно відсоток Вашого робочого часу було витрачено на види робіт (дії), що не мають прямого стосунку до підготовки та розгляду справ?**

Такого не було	1
До 10%	2
11–30%	3
31–50%	4
Більше, ніж 50%	5

**VIII. Чи доводилось Вам протягом останніх 12 місяців працювати після закінчення робочого дня або брати роботу додому? (Оберіть лише один варіант відповіді)**

Це відбувалося постійно	1
Досить часто	2
Інколи	3
Ніколи	4

**VIII.1. Якщо такі випадки були, то чим це пояснюєте? (Можетена обрати кілька варіантів відповіді)**

Ваша кваліфікація та досвід ще не завжди дозволяють виконувати роботу вчасно	1
Існує нерівномірність розподілу навантаження	2
Загальне навантаження на суд є надто великим, тобто «не встигаємо всі»	3
Немає належних умов на роботі (відсутні або несправні комп'ютери тощо)	4
Інша причина	5

**IX. Яка з наведених нижче оцінок може охарактеризувати Ваше навантаження (кількість справ, що перебувають у провадженні)? (Оберіть лише один варіант відповіді)**

Навантаження не є надмірним (справ не так багато і більшість є не надто складними)	1
Справ не так багато, але деякі з них надто складні	2
Справ багато, але в межах розумного (кількість не впливає на якість та своєчасність розгляду)	3
Навантаження до певної міри є надмірним (приблизно на 2030% більше, ніж мало б бути)	4
Навантаження є надмірним	5

**X. Чи є корисними для Вас семінари, тренінги та інші форми навчання, що проходять у Вашому суді?**

Дуже корисні	1
Швидше корисні, ніж ні	2
Швидше не корисні	3
Зовсім не корисні	4

### XI. Якою мірою наведене нижче є характерним для Вашого суду?

Дайте відповіді на питання, використовуючи 5-бальну шкалу:

5 – не характерно; 4 – швидше не характерно, ніж характерно; 3 – швидше характерно, ніж ні; 2 – частково характерно; 1 – дуже характерно; 0 – важко відповісти

XI.1	Наявність фаворитів у керівництва, неоднакове ставлення керівництва до працівників	5	4	3	2	1	0
XI.2	Поширення чуток, висловлювання позиції щодо судових рішень, їх коментування	5	4	3	2	1	0
XI.3	Недостатня чисельність працівників апарату	5	4	3	2	1	0
XI.4	Нерівномірність розподілу керівництвом суду серед суддів окремих доручень чи видів робіт (що не пов'язані безпосередньо з розглядом справ)	5	4	3	2	1	0
XI.5	Нерівномірність розподілу навантаження (справ) серед суддів через недоліки автоматизованого розподілу	5	4	3	2	1	0
XI.6	Автоматизована система діловодства ускладнює роботу суду, а не спрощує її	5	4	3	2	1	0

### XII. Якою мірою наведені нижче ознаки є характерними для відносин у колективі вашого суду?

Дайте відповіді на питання, використовуючи 5-бальну шкалу:

5 – не характерні; 4 – швидше не характерні, ніж характерні; 3 – швидше характерні, ніж ні; 2 – частково характерні; 1 – дуже характерні; 0 – важко відповісти

XII.1	Доброзичливість, коректність, ввічливість	1	2	3	4	5
XII.2	Почуття належності до одного колективу	1	2	3	4	5
XII.3	Взаємодопомога, обмін інформацією	1	2	3	4	5
XII.4	Шанобливе ставлення до відвідувачів суду	1	2	3	4	5
XII.5	Обговорення та засудження неетичної чи неналежної поведінки своїх колег	1	2	3	4	5
XII.6	Взаємоповага (повага до досвіду, знань та професійної кваліфікації)	1	2	3	4	5

### XIII. Які зміни відбулися у вашому суді за останні 12 місяців?

#### XIII.1. Особисте навантаження

Зросло	1
Не змінилось	2
Зменшилось	3

	Покращилося	Не змінилось	Погіршилося
<b>XIII.2. Умови праці (якість робочого місця)</b>	3	2	1
<b>XIII.3. Стан приміщення суду</b>	3	2	1
<b>XIII.4. Відносини у колективі</b>	3	2	1
<b>XIII.5. Організація роботи та управління судом</b>	3	2	1



**ДОДАТКОВЕ ПИТАННЯ (НА РОЗСУД СУДУ)**

**XIV. Які зміни відбулися у вашому суді за час перебування на посаді нинішнього голови суду?**

	Покращилися	Не змінилися	Погіршилися
<b>XIV.1. Умови праці (якість робочого місця)</b>	3	2	1
<b>XIV.2. Стан приміщення суду</b>	3	2	1
<b>XIV.3. Відносини у колективі</b>	3	2	1
<b>XIV.4. Організація роботи та управління судом</b>	3	2	1

## Додаток 3.

# Анкета внутрішнього опитування працівника апарату суду

Шановний колего!

Пропонуємо Вам заповнити анкету, питання якої стосуються окремих аспектів роботи вашого суду. Опитування проводиться з метою **отримання інформації, що використовуватиметься для прийняття управлінських рішень та розробки планів дій, спрямованих на вдосконалення роботи суду, а саме: забезпечення належних умов праці, підвищення ефективності використання наявних ресурсів, покращення матеріально-технічного забезпечення роботи суду, підвищення ефективності управління судом та ефективності кадрової політики і роботи.** Це опитування допоможе усунути проблеми та недоліки як в організації роботи суду, так і у стосунках з відвідувачами суду (учасниками судових проваджень).

Опитування є анонімним, тобто його результати будуть використані лише в узагальненому вигляді. Висловлені Вами оцінки та судження не будуть персоніфіковані чи іншим чином розголошені як Ваша особиста думка. Від Вашої щирості та відповідального ставлення до опитування залежить якість та повнота інформації, на підставі якої буде отримана загальна картина якості роботи суду.

Заповнюючи анкету, Ви маєте обвести кружечком лише один номер варіанту відповіді, який Ви обрали, а в окремих питаннях – діяти відповідно до пояснень, що є в таких питаннях.

Дякуємо за згоду на участь в опитуванні!

### Стать респондента

Чоловіча	<b>1</b>
Жіноча	<b>2</b>

### I. Якою мірою Ви задоволені умовами праці у вашому суді?

Дайте відповіді за 5-бальною шкалою, де 5 – повністю задоволені, 1 – зовсім не задоволені, 0 – важко відповісти

I.1	Умови на Вашому робочому місці (наявність автономного робочого місця, стан меблів, якість опалення, освітлення тощо)	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>0</b>
I.2	Зручність та комфортність приміщень суду для відвідувачів суду (учасників проваджень)	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>0</b>
I.3	Комп'ютеризація суду (достатність комп'ютерів та їхня якість)	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>0</b>
I.4	Забезпечення літературою та спеціальною пресою	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>0</b>
I.5	Телефонний зв'язок	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>0</b>
I.6	Доступ до інтернету	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>0</b>
I.7	Доступ та можливості використання локальної комп'ютерної мережі суду	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>0</b>
I.8	Стан приміщень суду (чистота, систематичність та якість прибирання тощо)	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>0</b>
I.9	Можливості для підвищення кваліфікації	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>0</b>
I.10	Перспективи професійного зростання	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>0</b>

I.11	Стиль управління, характерний для голови суду	1	2	3	4	5	0
I.12	Відносини у колективі (соціально-психологічний клімат)	1	2	3	4	5	0
I.13	Зручність та комфортність залів судового засідання	1	2	3	4	5	0
I.14	Дотримання принципів справедливості та обґрунтованості при визначенні посадових обов'язків, розподілі навантажень чи доручень	1	2	3	4	5	0
I.15	Стиль управління, характерний для керівника апарату суду	1	2	3	4	5	0
I.16	Графіки роботи суду (час початку робочого дня, обідньої перерви, відпустки тощо)	1	2	3	4	5	0
I.17	Можливості для проведення дозвілля та спілкування членів колективу у позаробочий час	1	2	3	4	5	0
I.18	Забезпеченість канцелярськими товарами, картриджами тощо	1	2	3	4	5	0
I.19	Якість роботи автоматизованої системи діловодства в суді	1	2	3	4	5	0
I.20	Безпека у приміщеннях суду	1	2	3	4	5	0

**II. Чи не виникало у Вас відчуття, що навіть за існуючих умов фінансування та матеріально-технічного забезпечення суду умови могли б бути кращими (тобто наявні ресурси використовуються не зовсім правильно та раціонально)? (Оберіть лише один варіант відповіді)**

Я в цьому впевнений	<b>1</b>
Таке відчуття виникало досить часто	<b>2</b>
Інколи виникало	<b>3</b>
Не виникало	<b>4</b>
Важко сказати	<b>0</b>

**III. Будь ласка, зазначте, наскільки Ви погоджуєтеся з наступними твердженнями, використовуючи 5-бальну шкалу, де 1 – цілком ні, 2 – швидше ні, 3 – більш-менш (варіант: і так, і ні), 4 – швидше так, 5 – цілком так, 0 – важко відповісти).**

**Голова Вашого суду....**

III.1	є справжнім лідером колективу суду	1	2	3	4	5	0
III.2	підтримує та впроваджує все нове та передове	1	2	3	4	5	0
III.3	піклується про колектив	1	2	3	4	5	0
III.4	вміє створювати позитивний соціально-психологічний клімат у колективі, попереджати конфлікти та протистояння	1	2	3	4	5	0
III.5	є добрим організатором	1	2	3	4	5	0
III.6	користується авторитетом та повагою працівників апарату суду	1	2	3	4	5	0
III.7	забезпечує належну реалізацію рішень зборів суддів вашого суду	1	2	3	4	5	0
III.8	справедливо розподіляє окремі доручення та загалом навантаження	1	2	3	4	5	0
III.9	контролює якість роботи працівників та своєчасність виконання завдань	1	2	3	4	5	0
III.10	користується авторитетом та повагою суддів	1	2	3	4	5	0
III.11	вміє налагодити взаємодію із засобами масової інформації та громадськістю	1	2	3	4	5	0
III.12	проявляє неупередженість при вирішенні кадрових питань – підбір та просування кадрів на підставі рівня кваліфікації та ділових якостей	1	2	3	4	5	0
III.13	підтримує взаєморозуміння з керівником апарату суду	1	2	3	4	5	0
III.14	проявляє активність у питаннях підвищення кваліфікації працівників	1	2	3	4	5	0
III.15	є коректним та ввічливим у службових відносинах	1	2	3	4	5	0
III.16	утримується від отримання подарунків чи інших дій, що є несумісними з посадою та створюють конфлікт інтересів чи можуть сприйматись як такі	1	2	3	4	5	0

**IV. Будь ласка, зазначте, наскільки Ви погоджуєтесь з наступними твердженнями, використовуючи 5-бальну шкалу, де 1 – цілком ні, 2 – швидше ні, 3 – більш-менш (варіант: і так, і ні), 4 – швидше так, 5 – цілком так, 0 – важко відповісти).**

**Керівник апарату вашого суду...**

IV.1	є справжнім лідером колективу суду	1	2	3	4	5	0
IV.2	підтримує та впроваджує все нове та передове	1	2	3	4	5	0
IV.3	підтримує про колектив	1	2	3	4	5	0
IV.4	вміє створювати позитивний соціально-психологічний клімат у колективі, попереджати конфлікти та протистояння	1	2	3	4	5	0
IV.5	має високу професійну підготовку	1	2	3	4	5	0
IV.6	є добрим організатором	1	2	3	4	5	0
IV.7	користується авторитетом та повагою працівників суду	1	2	3	4	5	0
IV.8	враховує думки та побажання працівників суду при прийнятті рішень	1	2	3	4	5	0
IV.9	справедливо розподіляє окремі доручення та загалом навантаження	1	2	3	4	5	0
IV.10	контролює якість роботи працівників та своєчасність виконання завдань	1	2	3	4	5	0
IV.11	ніколи не пробує тиснути чи іншим чином впливати на працівників апарату суду в спосіб, що є неетичним, незаконним або невідповідним посаді чи обставинам	1	2	3	4	5	0
IV.12	Вміє налагодити взаємодію із засобами масової інформації та громадськістю	1	2	3	4	5	0
IV.13	Приймає неупереджені кадрові рішення – підбір та просування кадрів на основі рівня кваліфікації та ділових якостей	1	2	3	4	5	0
IV.14	Має взаєморозуміння з головою суду	1	2	3	4	5	0
IV.15	Проявляє активність у питаннях підвищення кваліфікації працівників	1	2	3	4	5	0
IV.16	Є коректним та ввічливим у службових відносинах	1	2	3	4	5	0
IV.17	Утримується від отримання подарунків чи інших дій, що є несумісними з посадою та створюють конфлікт інтересів чи можуть сприйматись як такі	1	2	3	4	5	0

**V. Будь ласка, зазначте, наскільки Ви погоджуєтесь з наведеними твердженнями, використовуючи 5-бальну шкалу, де 1 – цілком ні, 2 – швидше ні, 3 – більш-менш (варіант: і так, і ні), 4 – швидше так, 5 – цілком так, 0 – важко відповісти.**

**Збори суддів вашого суду...**

V.1	є авторитетним та незалежним органом суддівського самоврядування	1	2	3	4	5	0
V.2	мають реальний вплив на рішення, що приймаються керівництвом суду	1	2	3	4	5	0
V.3	в своїх рішеннях відображають реальні потреби суду	1	2	3	4	5	0

**VI. Виходячи з відомих Вам фактів та особистих вражень, спробуйте визначити, як співвідносяться позиції голови суду та керівника апарату суду при плануванні роботи чи оцінюванні поточної діяльності суду. (Оберіть лише один варіант відповіді)**

Важко сказати	1
Практично завжди не збігається	2
У більшості випадків не збігається	3
У більшості випадків збігається	4
Практично завжди збігається	5

**VII. Спробуйте пригадати минулий тиждень – яку саме роботу чи окремі доручення Ви виконували?**

**VII.1. Яку частину робочого часу Ви витратили на виконання обов'язків (видів робіт), що прямо чи опосередковано не передбачені Вашими посадовими обов'язками (є не властивими для Вашої посади)?**

Такого не було	<b>1</b>
До 10%	<b>2</b>
11–30%	<b>3</b>
31–50%	<b>4</b>
51% і більше	<b>5</b>

**VII.2. Якщо такі випадки були, то чию роботу Ви виконували? (Можна обрати кілька варіантів відповіді)**

Іншого працівника апарату суду	<b>1</b>
Судді (суддів)	<b>2</b>
Керівника апарату	<b>3</b>
Голови суду (заступника голови)	<b>4</b>
Інше	<b>5</b>

**VIII. Чи доводилось Вам протягом останніх 12 місяців працювати після закінчення робочого дня або брати роботу додому?**

Це відбувалося постійно	<b>1</b>
Досить часто	<b>2</b>
Інколи	<b>3</b>
Ніколи	<b>4</b>

**VIII.1. Якщо такі випадки були, то чим це пояснюєте? (Можна обрати кілька варіантів відповіді)**

Ваша кваліфікація та досвід ще не завжди дозволяють виконувати роботу вчасно	<b>1</b>
Існує нерівномірність розподілу навантаження	<b>2</b>
Загальне навантаження на суд є надто великим, тобто «не встигаємо всі»	<b>3</b>
Немає належних умов на роботі (відсутні або несправні комп'ютери тощо)	<b>4</b>
Інша причина	<b>5</b>

**IX. Чи є корисними для Вас семінари, тренінги та інші форми навчання, що проходять у вашому суді?**

Дуже корисні	<b>1</b>
Швидше корисні, ніж ні	<b>2</b>
Швидше не корисні	<b>3</b>
Зовсім не корисні	<b>4</b>

### Х. Якою мірою наведене нижче є характерним для вашого суду?

Дайте відповіді на питання, використовуючи 5-бальну шкалу:

5 – не характерно; 4 – швидше не характерно, ніж характерно; 3 – швидше характерно, ніж ні; 2 – частково характерно; 1 – дуже характерно; 0 – важко відповісти

X.1	Наявність фаворитів у керівництва, неоднакове ставлення керівництва до працівників	5	4	3	2	1	0
X.2	Поширення чуток, висловлювання позиції щодо судових рішень, їх коментування	5	4	3	2	1	0
X.3	Недостатня чисельність працівників апарату	5	4	3	2	1	0
X.4	Нерівномірність розподілу керівництвом суду окремих доручень чи видів робіт	5	4	3	2	1	0
X.5	Автоматизована система діловодства ускладнює роботу апарату суду, а не спрощує її	5	4	3	2	1	0

### ХІ. Якою мірою наведені нижче ознаки є характерними для відносин у колективі вашого суду?

Дайте відповіді на питання, використовуючи 5-бальну шкалу:

1 – не характерно; 2 – швидше не характерно, ніж характерно; 3 – швидше характерно, ніж ні; 4 – частково характерно; 5 – дуже характерно; 0 – важко відповісти

XI.1	Доброзичливість, коректність, ввічливість	1	2	3	4	5	0
XI.2	Почуття належності до одного колективу	1	2	3	4	5	0
XI.3	Взаємодопомога, обмін інформацією	1	2	3	4	5	0
XI.4	Шанобливе ставлення до відвідувачів суду	1	2	3	4	5	0
XI.5	Обговорення та засудження неетичної чи неналежної поведінки своїх колег	1	2	3	4	5	0
XI.6	Взаємоповага (повага до досвіду, знань та професійної кваліфікації)	1	2	3	4	5	0

### ХІІІ. Які зміни відбулися у вашому суді за останні 12 місяців?

#### ХІІ.1. Особисте навантаження

Зросло	1
Не змінилось	2
Зменшилось	3

	Покращилися	Не змінилися	Погіршилися
<b>ХІІ.2. Умови праці (якість робочого місця)</b>	3	2	1
<b>ХІІ.3. Стан приміщення суду</b>	3	2	1
<b>ХІІ.4. Відносини у колективі</b>	3	2	1
<b>ХІІ.5. Організація роботи та управління судом</b>	3	2	1

### ДОДАТКОВЕ ПИТАННЯ (НА РОЗСУД СУДУ)

### ХІІІ. Які зміни відбулися у вашому суді за час перебування на посаді нинішнього голови суду?

	Покращилися	Не змінилися	Погіршилися
<b>ХІІІ.1. Умови праці (якість робочого місця)</b>	3	2	1
<b>ХІІІ.2. Стан приміщення суду</b>	3	2	1
<b>ХІІІ.3. Відносини у колективі</b>	3	2	1
<b>ХІІІ.4. Організація роботи та управління судом</b>	3	2	1

## Додаток 4.

### Бланк аналізу судової справи

(Оцінка на підставі обліково-статистичних карток)

Метою аналізу обліково-статистичних даних судового рішення є отримання узагальненої інформації про поточну ситуацію у суді щодо відповідності фактичних строків виконання процесуальних дій судом *розумності та оптимальності судових строків та нормативним строкам, передбаченим законом.*

Ця узагальнена інформація використовуватиметься для прийняття управлінських рішень та розробки планів дій, спрямованих на вдосконалення роботи суду та підвищення якості судових послуг. Всі оцінки та висновки, результати зроблені на підставі проведеного аналізу, *не стосуються якості роботи конкретних суддів*, вони є узагальненими щодо роботи суду загалом чи роботи окремих відділів суду. В рамках процесу збору інформації та оцінювання будь-яка інформація про конкретного суддю видаляється.

Код суду

--	--	--	--	--	--

№ документа у вибірковій сукупності

--	--	--

Підвибірка (категорія справи)

--	--

№	Етапи судового провадження	Кількість	Одиниця виміру
<i>Дайте кількісні дані щодо тривалості окремих етапів судового провадження</i>			
1.	Загальна тривалість розгляду справи		Calendar days
2.	Тривалість періоду з дня отримання позову (скарги, заяви тощо) до дня відкриття провадження		Calendar days
3.	Інтервал між днем отримання заяви (позову) та днем реєстрації (заведення картки)		Calendar days
4.	Тривалість підготовки до розгляду справи (від дня отримання справи суддею до першого судового засідання)		Calendar days
5.	Найбільш тривалий період між судовими засіданнями		Calendar days
6.	Загальна кількість судових засідань		Court sessions
7.	Кількість судових засідань, що були призначені, але не відбулись		Court sessions
8.	Тривалість періоду між першим судовим засіданням та днем проголошення рішення		Calendar days
9.	Період виготовлення повного тексту рішення у випадку проголошення у судовому засіданні лише вступної та резолютивної частини рішення		Calendar days

**Чи завжди дотримувався встановлений судом графік розгляду справи (час початку судових засідань)?**

Найчастіше не виконується	1
Досить часто порушується	2
В окремих випадках порушується	3
Дотримується майже завжди	4

Дайте загальну оцінку оперативності та своєчасності судового розгляду, використовуючи 10-бальну шкалу, де 10 означає, що справу розглянуто оперативно та в розумні строки, а 1 – незадовільна оцінка, тобто при розгляді справи були суттєві порушення процесуальних строків; 0 – важко дати загальну оцінку

1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10. 0.

Нижче Ви можете написати зауваження та оцінки щодо аналізу своєчасності розгляду певної справи

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**ДЯКУЄМО!**



## Додаток 5.

### Бланк аналізу судового рішення

Метою експертного аналізу судового рішення є отримання узагальненої інформації про поточну ситуацію в суді щодо *обґрунтованості, законності та якості написання судових рішень*.

Всі оцінки та висновки, що очікуються в результаті проведеного експертного аналізу, *не стосуються якості роботи конкретних суддів*, вони є узагальненими щодо роботи суду на рівні суду загалом чи на рівні окремих відділів суду. У рамках процесу збору інформації та оцінювання будь-яка інформація про конкретного суддю видаляється.

Код суду

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|

№ документа у вибірковій сукупності

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Підвибірка (категорія справи)

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

**Визначте, якою мірою для судового рішення є характерними:**

#### 1. Повнота застосування законодавства

|   |   |
|---|---|
| Посилання на законодавство відсутні, або мають формальний характер, або є надмірними (такими, що ускладнюють сприйняття тексту) | 1 |
| Є суттєві помилки у виборі НПА (неналежні акти або ті, що втратили чинність, тощо)  | 2 |
| Використано не всі НПА  | 3 |
| Загалом повне застосування належних норм матеріального права  | 4 |

#### 2. Розуміння законодавства (знання та правильність тлумачення)

|   |   |
|---|---|
| Суттєві помилки у розумінні (тлумаченні) законодавства          | 1 |
| Окремі несуттєві помилки у тлумаченні нормативно-правових актів | 2 |
| Загалом достатнє знання та правильне тлумачення законодавства   | 3 |

#### 3. Використання правових позицій вищих судів (дотримання єдності судової практики), а також (якщо це на Ваш погляд необхідно чи бажано) прецеденти ЄСПЛ

|   |   |
|---|---|
| Принципово новий предмет розгляду (правові позиції вищих судів відсутні або нечіткі, суперечливі) | 1 |
| Правові позиції вищих судів (ЄСПЛ) проігноровані суддею (хоча рішення їм не суперечить)           | 2 |
| Рішення суперечить правовим позиціям вищих судів (чи ЄСПЛ)  | 3 |
| Загалом правильне використання правових позицій вищих судів (за наявності посилань на них)        | 4 |

#### 4. Правильність оцінки юридично значимих обставин справи (їх повнота, достатність, доведеність тощо)

|   |   |
|---|---|
| Суттєві помилки в оцінках                   | 1 |
| Несуттєві помилки в оцінках обставин справи | 2 |
| Обставини справи оцінені правильно          | 3 |

**5. Повнота дослідження доказів, наявних у справі (наведених сторонами)  
В апеляційному суді – повнота дослідження доказів апеляційної скарги**

|  |   |
|--|---|
| Докази не досліджені або досліджені формально                                      | 1 |
| Докази досліджувались частково (наприклад, лише докази, наведені однією зі сторін) | 2 |
| Докази досліджені повно та системно  | 3 |

**6. Наведення мотивів прийняття чи неприйняття доказів сторін**

|   |   |
|---|---|
| Мотивація відсутня або носить формальний характер               | 1 |
| Суттєві помилки у мотивації прийняття чи неприйняття доказів    | 2 |
| Мотивація загалом правильна, але є несуттєві помилки            | 3 |
| Повне та правильне наведення та пояснення (розкриття) мотивації | 4 |

**7. Наявність у тексті рішення орфографічних, граматичних, синтаксичних та стилістичних помилок (що є очевидними для особи без спеціальної філологічної освіти)**

|  |   |
|--|---|
| Велика кількість помилок, що є перешкодою в розумінні змісту рішення                     | 1 |
| Значна кількість помилок, що не змінюють змісту рішення чи не ускладнюють його розуміння | 2 |
| Окремі помилки   | 3 |
| Помилки відсутні   | 4 |

**8. Повнота, чіткість та вичерпність формулювань резолютивної частини**

|   |   |
|---|---|
| Резолютивна частина формулюється неповно та нечітко                   | 1 |
| Формулювання є повним, але нечітким (наприклад, його важко зрозуміти) | 2 |
| Формулювання резолютивної частини повні, чіткі та вичерпні            | 3 |

**9. Простота та доступність стилю викладення рішення (тобто переважне використання загальноприйнятих термінів, словосполучень, висловів тощо, а не складних юридичних конструкцій)**

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| Загалом стиль надмірно ускладнений    | 1 |
| Окремі положення складно сприймаються | 2 |
| Стиль простий та доступний            | 3 |

**10. Можливість зрозуміти позицію та висновки суду особою, що прогнала справу (чи була притягнута до відповідальності) та має намір оскаржувати рішення**

|  |   |
|--|---|
| Особа, що має оскаржувати це рішення, ймовірно за все, його не зможе зрозуміти | 1 |
| Незрозумілими можуть бути окремі положення                                     | 2 |
| Рішення є повною мірою зрозумілим  | 3 |

**11. Можливість зрозуміти позицію та висновки суду особою без юридичної освіти, що не була учасником провадження**

|  |   |
|--|---|
| Така особа, ймовірно за все, його не зможе зрозуміти | 1 |
| Незрозумілими можуть бути лише окремі положення      | 2 |
| Рішення є повною мірою зрозумілим                    | 3 |

**12. Спробуйте дати загальну оцінку якості судового рішення, використовуючи 10-бальну шкалу, де 10 означає, що рішення відповідає всім критеріям якісного рішення, а 1 – незадовільна оцінка; 0 – важко дати загальну оцінку.**

1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10. 0.

**13. Нижче Ви можете написати зауваження та оцінки щодо рішення**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**ДЯКУЄМО!**

## Додаток 6.

# Анкета опитування відвідувачів щодо якості функціонування суду (картка громадянського звітування)

Шановний відвідувач суду!

Пропонуємо Вам взяти участь в опитуванні громадян щодо їх задоволеності якістю функціонування судів. Опитування проводиться з метою об'єктивної оцінки якості послуг, що надаються судами. Отримана інформація використовуватиметься для розробки ефективних рекомендацій щодо поліпшення якості судових послуг та підвищення рівня громадської довіри до судів. Це опитування є вибіркоvim і саме Вас обрали випадково. Будьте впевнені, що інформація, яка збирається, є цілком конфіденційною і отримані відповіді будуть використані лише в узагальненому вигляді. Від Вашої щирості та відповідального ставлення до опитування залежить якість та повнота інформації, на підставі якої буде отримана загальна картина якості роботи суду.

НОМЕР АНКЕТИ

Інтерв'юер \_\_\_\_\_

Номер інтерв'юера

Дата проведення інтерв'ю

число

міс.

1

4

рік

Час початку інтерв'ю

год.

хв.

### Блок 1. Загальна характеристика респондента

#### 1. Вік:

|                   |   |
|-------------------|---|
| 18–25 років       | 1 |
| 26–39 років       | 2 |
| 40–59 років       | 3 |
| 60 років і старше | 4 |

#### 3. Стать:

|          |   |
|----------|---|
| Чоловіча | 1 |
| Жіноча   | 2 |

#### 2. Рівень освіти:

|                            |   |
|----------------------------|---|
| Середня та неповна середня | 1 |
| Базова вища                | 2 |
| Повна вища                 | 3 |
| Інше (вказіть) _____       | 4 |

#### 4. Наявність вищої юридичної освіти:

|     |   |
|-----|---|
| Так | 1 |
| Ні  | 2 |

|  |          |   |          |
|--|----------|---|----------|
| <b>5. Де Ви проживаєте:</b>                  |          | <b>6. У суді Ви представляєте:</b>                                |          |
| В населеному пункті, де розташований цей суд | <b>1</b> | Особисто себе (є позивачем / відповідачем / свідком / потерпілим) | <b>1</b> |
| В іншому населеному пункті                   | <b>2</b> | Іншу особу (є адвокатом, юрист-консультантом)                     | <b>2</b> |
| <b>7. Ви вважаєте себе:</b>                  |          | Інше (вказіть) _____  | <b>3</b> |
| Бідним                                       | <b>1</b> | <b>8. Як часто Ви були учасником судового процесу:</b>            |          |
| Нижче середнього статку                      | <b>2</b> | Це мій перший судовий процес                                      | <b>1</b> |
| Середнього статку                            | <b>3</b> | 2–5 разів   | <b>2</b> |
| Заможним                                     | <b>4</b> | 6 разів і більше  | <b>3</b> |
| Багатим                                      | <b>5</b> |   |          |
| КН (код невідповіді)                         | <b>9</b> |   |          |

|   |          |  |          |
|---|----------|--|----------|
| <b>9. В якому з видів судового процесу в цьому суді Ви берете участь:</b> |          | <b>10. На якій стадії розгляду перебуває Ваша справа</b> |          |
| Цивільний процес  | <b>1</b> | Розгляд справи ще не розпочато                           | <b>1</b> |
| Кримінальний процес   | <b>2</b> | Справа перебуває в процесі розгляду                      | <b>2</b> |
| Адміністративний процес   | <b>3</b> | Розгляд справи завершено (винесено рішення)              | <b>3</b> |
| Господарський процес  | <b>4</b> | Інше (вказіть) _____                                     | <b>4</b> |
| Справа про адміністративні правопорушення                                 | <b>5</b> |  |          |

**11. Який ступінь Вашої обізнаності з роботою судів та суддів у цілому**

|                  |                   |                    |                     |          |
|------------------|-------------------|--------------------|---------------------|----------|
| Цілком обізнаний | Загалом обізнаний | Майже не обізнаний | Зовсім не обізнаний | КН       |
| <b>4</b>         | <b>3</b>          | <b>2</b>           | <b>1</b>            | <b>9</b> |

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

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

|          |          |          |          |          |          |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>9</b> |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|

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

Дайте відповіді на питання, використовуючи 5-бальну шкалу

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

☞ *Інтерв'юєре! Запропонуйте респондентові Картку № 1***Доступність суду**

|      |   |          |          |          |          |          |          |
|------|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 13.1 | Чи легко Вам було знайти будівлю суду?  | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>9</b> |
| 13.2 | Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом? (Якщо Ви не користуєтесь громадським транспортом, дайте відповідь на наступне питання) | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>9</b> |
| 13.3 | Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду?  | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>9</b> |

☞ <sup>16</sup> *Інтерв'юєре! Якщо респондент користується послугами адвоката або представляє інтереси держави, позначте відповідь «9» – «КН»!*

|    |   |                        |          |          |          |          |          |
|----|---|------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 14 | Чи зазнавали Ви певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони?  | <b>Yes – 1, No – 2</b> |          |          |          |          | <b>9</b> |
| 15 | Як Ви вважаєте, чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду?   | <b>1</b>               | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>9</b> |
| 16 | Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію?   | <b>1</b>               | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>9</b> |
| 17 | Чи давав графік роботи канцелярії суду можливість вчасно та безперешкодно вирішувати Ваші справи у суді (подати позов, ознайомитися з матеріалами, отримати рішення, ухвалу, вирок та ін.)? | <b>1</b>               | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>9</b> |
| 18 | Чи могли б Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) у разі необхідності? <sup>18</sup>   | <b>1</b>               | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>9</b> |

**Зручність та комфортність перебування у суді**

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

**Повнота та ясність інформації**

|    |   |          |          |          |          |          |          |
|----|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 23 | Чи зручно у суді розташовані інформаційні стенди (дошки об'яв)? | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>9</b> |
|----|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|

**Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо:**

|    |  |                               |          |          |          |          |          |
|----|--|-------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 24 | – розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень      | <b>1</b>                      | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>9</b> |
| 25 | – правил допуску в суд та перебування в ньому                          | <b>1</b>                      | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>9</b> |
| 26 | – справ, що призначені до розгляду                                     | <b>1</b>                      | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>9</b> |
| 27 | – зразків документів (заяв, клопотань тощо)                            | <b>1</b>                      | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>9</b> |
| 28 | – порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів | <b>1</b>                      | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>9</b> |
| 29 | Чи користувалися Ви сторінкою суду в мережі інтернет?                  | <b>Так – 1, Ні – 2 → № 31</b> |          |          |          |          |          |
| 30 | Чи знайшли Ви на сторінці суду потрібну для Вас інформацію?            | <b>1</b>                      | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>9</b> |

**Сприйняття роботи працівників апарату суду**

|    |   |          |          |          |          |          |          |
|----|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 31 | Чи старанно працювали працівники суду та не припускалися помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків? | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>9</b> |
|----|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|

**Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами:**

|    |   |          |          |          |          |          |          |
|----|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 32 | – доброзичливість, повагу, бажання допомогти                    | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>9</b> |
| 33 | – однакове ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>9</b> |
| 34 | – професіоналізм, знання своєї справи                           | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>9</b> |

*Респонденти, які у запитанні №10 відповіли «1» → на запитання №53 або → закінчити інтерв'ю!*

**Дотримання строків судового розгляду**

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

**Сприйняття роботи судді**

| <i>Was the following typical of a judge who handled your case (alone or as a chief of a panel of judges):</i> |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 39  | – неупередженість та незалежність (суддя не піддався зовнішньому тиску, якщо такий був) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 9 |
| 40  | – коректність, доброзичливість, ввічливість   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 9 |
| 41  | – належна підготовка до справи та знання справи   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 9 |
| 42  | – надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію                              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 9 |
| 43  | – дотримання процедури розгляду   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 9 |

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

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

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

*Якщо Вам вдалось ознайомитись із текстом рішення, будь ласка, дайте відповіді на питання, використовуючи 5-бальну шкалу:*

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

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

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

**ДЯКУЄМО ЗА УЧАСТЬ В ОПИТУВАННІ!**

Час закінчення інтерв'ю

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  |  |
|--|--|--|--|

ГОД. ХВ.

Підпис інтерв'юєра \_\_\_\_\_

**Блок 3. Зміни та рекомендації (заповнюється за бажанням суду)**

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

*Інтерв'юере! Запропонуйте респондентові Картку № 2*

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

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

---



---

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

| Так | Ні | КН |
|-----|----|----|
| 1   | 2  | 9  |

**56. Якими є Ваші враження від візиту до суду сьогодні порівняно з Вашими очікуваннями?**

|                          |          |
|--------------------------|----------|
| Кращі, ніж очікував      | <b>1</b> |
| Гірші, ніж очікував      | <b>2</b> |
| Відповідають очікуванням | <b>3</b> |
| КН                       | <b>9</b> |

**57. Якщо Ви були в цьому суді раніше (минулого року або ще раніше), то як, на Ваш погляд, змінилась якість роботи суду загалом?**

*Інтерв'юере! Якщо респондент у цьому суді вперше, позначте відповідь «9» – «КН»!*

|                       |          |
|-----------------------|----------|
| Покращилась значно    | <b>5</b> |
| Покращилась несуттєво | <b>4</b> |
| Залишилась без змін   | <b>3</b> |
| Дещо погіршилася      | <b>2</b> |
| Значно погіршилася    | <b>1</b> |
| Важко сказати         | <b>0</b> |
| КН                    | <b>9</b> |

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

|                             |          |
|-----------------------------|----------|
| Так, відчув позитивні зміни | <b>1</b> |
| Так, відчув негативні зміни | <b>2</b> |
| Ні, не відчув ніяких змін   | <b>3</b> |
| КН                          | <b>9</b> |

→ Закінчити інтерв'ю

→ Закінчити інтерв'ю



## Додаток 7.


### Приклад формування вибірки справ

Під час пілотної апробації системи оцінки в 2012 році Чорнобаївський районний суд Черкаської області застосував такий алгоритм формування вибірки справ для оцінювання своєчасності судового розгляду та написання судових рішень.

Відповідно до Методики оцінювання якості роботи суду вибірка справ проведена наступним чином:

- 1) визначено базовий період оцінювання – перше півріччя 2012 року, а також розмір вибірки в 150 справ;
- 2) встановлена кількість справ, що були завершені у першому півріччі 2012 року – 1707 справ;
- 3) визначено категорії справ, які недоцільно оцінювати, а саме:
  - справи окремого провадження;
  - справи наказного провадження;
  - справи про розлучення;
  - справи про стягнення аліментів;
  - справи категорії «діти війни»;
  - справи щодо призначення та перерахунку пенсій особам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи;
- 4) визначено категорії справ за критерієм виду провадження: цивільні, кримінальні, адміністративні та встановлено загальну кількість справ, у рамках яких буде проводитись вибірка, а саме:
  - цивільні справи (432 справи);
  - кримінальні справи (86 справ);
  - адміністративні справи (34 справи);
- 5) для оцінювання вирішено обрати 150 судових справ. Серед загальної кількості справ, у рамках яких буде проводитись вибірка, пропорційно, тобто залежно від кількості справ кожної категорії, визначено кількість справ для оцінювання:
  - цивільні справи – 117 справ (78%);
  - кримінальні справи – 24 справи (16%);
  - адміністративні справи – 9 справ (6%);
- 6) вибірка 150 справ сформована наступним чином:
  - загальна кількість розглянутих цивільних справ (432) розділена на кількість справ даної категорії, визначеної для оцінювання (117) і проведена вибірка кожної 4-ї справи;
  - загальна кількість розглянутих кримінальних справ (86) розділена на кількість справ даної категорії, визначеної для оцінювання (24) і проведена вибірка кожної 4-ї справи;
  - загальна кількість розглянутих адміністративних справ (34) розділена на кількість справ даної категорії, визначеної для оцінювання (9) і проведена вибірка кожної 4-ї справи.

| Категорія справ   | Кількість  |
|-------------------|------------|
| Кримінальні 1     | 24         |
| Цивільні 2        | 117        |
| Адміністративні 3 | 9          |
| <b>Всього</b>     | <b>150</b> |



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»