

Страсбург, 7 грудня 2016 року

СЕРЕЖ(2016)12

ЄВРОПЕЙСЬКА КОМІСІЯ З ПИТАНЬ ЕФЕКТИВНОСТІ ПРАВОСУДДЯ
(СЕРЕЖ)

Вимірювання якості правосуддя

Ухвалено 7 грудня 2016 року на 28-му пленарному засіданні СЕРЕЖ

Вимірювання якості правосуддя

Документ підготовлено робочою групою СЕРЕЖ-GT-QUAL

на основі підготовчої роботи пана Фабіо БАРТОЛОМЕО (члена СЕРЕЖ, Італія)

* Цей переклад підготовлено відділом міжнародного співробітництва Верховного Суду.

Зміст

Вимірювання якості правосуддя

[1. Вступ](#)

[2. Еталонна модель](#)

[3. Вимірювання якості процесів і судових рішень](#)

[4. Вимірювання результативності судових послуг](#)

[5. Опитування щодо задоволеності користувачів](#)

[6. Підсумкові зауваження](#)

[Додатки](#)

[Додаток 1](#)

[Додаток 2](#)

Вимірювання якості правосуддя

1. Вступ

1. Термін «якість» має дуже широке значення. У повсякденному житті він охоплює всі ті характеристики, які найкраще описують та ідентифікують предмети, продукти чи враження. Наприклад, колір вина є елементом його якості, а форма є важливою характеристикою предмета меблів. Відповідно, компетентність працівників, функціональність послуг і чистота приміщень є лише деякими з елементів, що визначають якість офісу, магазину, залізничного вокзалу чи будь-якого іншого місця, з яким ми стикаємося як користувачі або відвідувачі.

2. Коли ми переходимо від звичайного розуміння цього поняття до більш технічного – якості товарів і послуг, виникає потреба застосувати метод класифікації встановленого рівня якості. У такому разі ми переходимо до сфери вимірювання якості.

3. Можна виходити з того, що існують два способи вимірювання ступеня якості продукту або послуги:

a) вимірювання того, наскільки продукт або послуга відповідає певній кількості характеристик і заздалегідь визначених показників, тобто **ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ**;

b) вимірювання різниці між очікуваннями, які мав користувач до використання товарів або послуг, і оцінкою, наданою після їх використання чи споживання, тобто **ВІДПОВІДНІСТЬ ОЧІКУВАННЯМ**.

4. Важливо зазначити, що визначення якості, наведене у загальному словнику, прямо відсилає до двох зазначених вище способів вимірювання: *«Якість – це поняття, яке охоплює аспекти реальності, що піддаються класифікації або оцінюванню»*.

5. Існують дві передумови для вимірювання якості відповідно до *принципу відповідності вимогам, описаного вище*:

I. мають бути попередньо визначені параметри якості;

II. мають бути встановлені стандарти якості.

6. Параметрів, за якими можна вимірювати якість продукту чи послуги, може бути багато. Їх слід обирати залежно від мети такого вимірювання. Наприклад, якщо залізнична компанія прагне оцінити комфорт пасажирів під час подорожі, вона зосередиться на параметрах, які безпосередньо впливають на їхній досвід:

пунктуальності, якості обслуговування, чистоті тощо. Водночас, якщо метою вимірювання є аналіз питань управління та внутрішньої організації, застосовуватимуться інші показники. У такому разі, наприклад, оцінюватимуться споживання енергії та витрати на технічне обслуговування, щоб визначити якість поїздів у співвідношенні з відповідними витратами.

7. Як і параметри, стандарти якості можуть відрізнятися залежно від цілей і потреб вимірювання. Ресторан, відзначений зіркою «Мішлен», встановлюватиме для інгредієнтів, що використовуються на його кухні, найвищі вимоги до якості, тоді як для звичайних ресторанів прийнятними можуть бути нижчі стандарти.

8. Як зазначалося вище, якість є широким поняттям, тому існують різні підходи до її вимірювання – залежно від потреб і цілей оцінювання.

2. Еталонна модель

9. Питання вимірювання якості у сфері правосуддя є предметом активної дискусії в Європі. Різні позиції важко узагальнити, оскільки до сьогодні поняття якості ґрунтувалося на загальному підході до розуміння того, що є належним правосуддям. Існує побоювання, що це питання може бути розв'язане надто спрощено – шляхом визначення кількох показників, зосереджених на окремих аспектах судової системи, що даватиме лише часткове й оманливе уявлення.

10. У Європі та інших регіонах світу дедалі більше судових систем працюють над розробленням або вдосконаленням механізмів для вимірювання якості своїх послуг. Дуже часто такі програми спрямовані на поліпшення наявних статистичних систем, щоб вимірювати показники діяльності й управляти ними більш детально та комплексно. Іноді такий підхід приводив до створення сучасних інформаційних систем, однак їхні можливості залишалися обмеженими порівняно з тим колом показників, необхідним для вимірювання якості такої складної послуги, як правосуддя. Як наслідок, якщо якісні аспекти не враховуються в системах вимірювання, відсутність показників якості може призводити до того, що управлінські та організаційні рішення зосереджуються переважно на ефективності, залишаючи поза увагою інші важливі складові якості.^[1]

11. Міжнародні організації, зокрема ОЕСР і Світовий банк, відстежують низку показників якості та результативності, які найчастіше застосовуються в європейських країнах та інших регіонах світу.

12. Крім того, з 2013 року Європейська комісія щороку публікує Інформаційну панель правосуддя ЄС, яка містить інформацію про якість, незалежність та ефективність систем правосуддя всіх держав-членів ЄС.^[2]

13. Вимірювання якості правосуддя є діяльністю, яка може не приносити ані особливого задоволення, ані відчутної винагороди. Потенційний ризик серед представників системи правосуддя полягає в тому, що лише небагато з них бачать

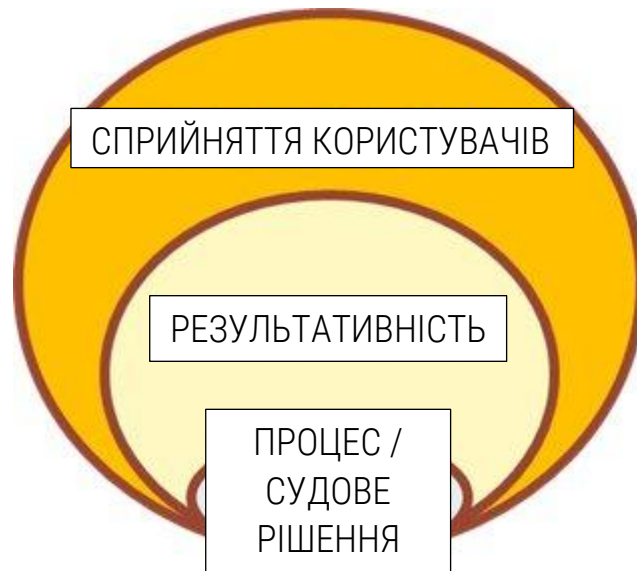
у цьому користь, тоді як інші стверджуватимуть, що отримані дані не скажуть їм нічого, чого вони вже не знають. Інші ж вважатимуть це марною витратою коштів і часу та ще одним рівнем бюрократії замість того, щоб зосередитися на якісному виконанні своєї роботи.

14. У цьому документі не ставиться за мету запропонувати універсальне визначення якості правосуддя. З огляду на відмінності між правовими системами та численні особливості кожної судової системи, **формулювання транснаціональної методології фактично не мало б сенсу**. Крім того, це поняття є настільки широким, що його неможливо звести до єдиного підходу чи методології. Складний і багатогранний характер якості правосуддя відображається також у різноманітті інструментів, розроблених спеціалізованою Робочою групою СЕРЕJ з питань якості правосуддя (СЕРЕJ-GT-QUAL). Ця група неодноразово наголошувала, що різні аспекти належного функціонування системи правосуддя тісно пов'язані з особливостями кожної національної судової системи. Тому неможливо наперед визначити, якою має бути належна система, так само, як немає сенсу порівнювати різні судові системи між собою, щоб з'ясувати, яка з них є найякіснішою.

15. У вузькому розумінні «якість правосуддя» часто ототожнюють винятково з «якістю судових рішень».^[3] У ширшому розумінні це поняття охоплює також ключові аспекти надання судових послуг. У такому разі політики та реформатори, які прагнуть вимірювати таку якість, зосереджуватимуться не лише на якості судового рішення, а й на інших аспектах, зокрема таких параметрах, як своєчасність, показники діяльності, коефіцієнт розгляду справ тощо. У будь-якому разі зосередження лише на одному з цих елементів було б надто спрощеним підходом; навіть два з них не дали б повного уявлення про ситуацію.

16. У більш комплексному розумінні «якість правосуддя» можна тлумачити як поняття, що охоплює не лише якість судових рішень і ключові аспекти надання судових послуг, а й усі чинники, важливі для належного функціонування системи правосуддя, які зазвичай оцінюються крізь призму сприйняття користувачів. Такий підхід до вимірювання передбачає врахування якісних аспектів, що виходять за межі якості судових рішень і включають різні елементи, зокрема зрозумілість процедури та судових рішень, своєчасне вчинення окремих процесуальних дій, доступність приміщень суду та зручність використання наявних інструментів.^[4]

17. Вимірювання сприйняття користувачів у сфері правосуддя не означає, що правосуддя має здійснюватися лише для того, щоб відповідати їхнім очікуванням, адже під час здійснення правосуддя необхідно враховувати також відповідні цілі та інституційні обмеження. Довіра користувачів, безумовно, є правомірною метою, однак не єдиною.



18. Запропонована модель вимірювання якості має на меті охопити всі аспекти системи правосуддя, а також урахувати надійні методології, які зазвичай застосовуються для оцінювання якості товарів і послуг. Вона ґрунтується на трьох описаних вище рівнях, які для цілей вимірювання слід розглядати у взаємозв'язку. Зосередження лише на одному або двох із цих рівнів дало б змогу оцінити якість системи правосуддя лише частково. Після проведення вимірювання якості на основі трьох зазначених рівнів, залежно від результатів оцінювання та пріоритетів подальших дій, можна буде визначити необхідні кроки й заходи для посилення якості на кожному окремому рівні.

19. Перш ніж перейти до опису методології та розгляду показників для кожного з трьох рівнів вимірювання якості, варто визначити можливі сфери їх застосування:

- а. судова система країни загалом;
- б. окрема складова або сектор судової системи (цивільне, кримінальне чи адміністративне судочинство);
- в. територія, що охоплює один або кілька судів (регіон, округ);
- г. окремий суд або його структурний підрозділ;
- д. поєднання зазначених вище елементів.

3. Вимірювання якості процесів і судових рішень

20. Вимірювання якості правосуддя на основі даних, які періодично збираються за допомогою систем статистичного обліку, є поширеною та усталеною практикою. Така інформація дає змогу визначати тривалість проваджень, рух справ, навантаження та багато інших аспектів, пов'язаних із результативністю. Складніше оцінити якісні аспекти самого провадження або змісту ухвалених судових рішень. У багатьох правових системах такий аналіз здійснюють інспекційні органи та суди різних інстанцій. Водночас мета такої діяльності полягає не в засвідченні якості, а в

забезпеченні дотримання правил і обов'язків, установлених для судової влади, а також у перевірці їхньої відповідності конституційним і європейським стандартам. Це може мати наслідки як для професійного оцінювання, так і для притягнення до дисциплінарної відповідальності.

21. Щоб уникнути будь-яких небажаних непорозумінь, важливо чітко окреслити межі цього методу. **Запропонований метод не має на меті оцінювати судові рішення по суті й не претендує на створення якихось дивних алгоритмів, здатних виміряти якість самих рішень, ухвалених суддею.**

22. Водночас це не виключає можливості вимірювати ті елементи, які пов'язані з ухваленням рішення та можуть зменшити ризики його неналежної якості. Отже, методологія, запропонована в цьому документі, призначена для застосування до широкого кола елементів «правосуддя як послуги», що доповнюють власне процес ухвалення рішення.

23. З огляду на це, а також беручи до уваги, що в демократичному суспільстві базовий рівень якості визначається на основі спільного знаменника – застосовних положень Європейської конвенції з прав людини та відповідної практики Суду, а також основоположних принципів, що впливають із конституційних традицій держав, якість провадження і судових рішень слід оцінювати крізь призму цих цілей та інституційних обмежень. Зокрема, у статті 6 [\[5\]](#) Європейської конвенції з прав людини можна виокремити всі істотні елементи внутрішньої якості судочинства:

- i. справедливість провадження;
- ii. розумна тривалість провадження;
- iii. публічність судового рішення та прозорість процесу;
- iv. захист неповнолітніх, а також інших осіб, яким доцільно забезпечити певну форму допомоги;
- v. зрозумілість обвинувачення, перебігу провадження та судових рішень;
- vi. право на правову допомогу та доступ до правосуддя загалом;
- vii. безоплатна правнича допомога за умови дотримання всіх необхідних вимог.

Перелік питань щодо якості, підготовлений Європейською комісією з питань ефективності правосуддя (CEPEJ)

24. Більшість елементів якості, згаданих у статті 6 Європейської конвенції з прав людини, відображена в Переліку питань для сприяння якості правосуддя та роботи судів, підготовленому CEPEJ-GT-QUAL і повністю наведеному в додатку 1.

25. Цей перелік містить близько 250 ключових питань, що стосуються всіх складових судової системи та дають змогу оцінити якість судових послуг. Перевірка того, чи впроваджено кожен із принципів, передбачених цим переліком, у відповідній судовій системі, є ефективним способом провести глибокий і детальний аналіз «виробничого процесу», що веде до ухвалення якісних судових рішень.

26. Перелік питань щодо якості може використовуватися як показник шляхом обчислення частки позитивних відповідей від загальної кількості обраних питань. Звичайно, не всі 250 пунктів цього Переліку мають однакову вагу. Окремі аспекти, такі як незалежність судової влади та справедливий суд, мають основоположне значення, тому їм слід надавати вищий пріоритет. Інші пункти Переліку, зокрема наявність інформаційних показників у суді чи окремих зон очікування для сторін із протилежними інтересами, щоб вони не були змушені очікувати разом, також є важливими, однак можуть мати нижчий пріоритет.

27. Можливим рішенням може бути добір певної кількості пунктів із повного переліку відповідно до цілей і пріоритетів вимірювання з погляду осіб, відповідальних за формування політики, або судів. Такий підхід дав би змогу визначити вагу обраних елементів і, відповідно, чітко встановити, чи дотримано найважливіших критеріїв.

28. Нижче наведено уривок із Переліку питань, який демонструє всеохопність питань щодо критерію справедливості провадження, що лежить в основі статті 6.

Уривок із Переліку питань для сприяння якості правосуддя та роботи судів

<i>Складова якості</i>	<i>Питання</i>	<i>Так</i>	<i>Ні</i>	<i>Примітки</i>
о справедливість	Чи передбачено на конституційному рівні або на найвищому рівні ієрархії норм гарантії незалежності судової влади від виконавчої та законодавчої влади?			
о публічність і прозорість	Чи забезпечує керівництво суду широке інформування заінтересованих сторін, суддів, прокурорів і працівників апарату суду про місію, бачення та стратегію суду?			
о публічність і прозорість	Чи підтримує керівництво суду регулярну взаємодію з внутрішніми та зовнішніми заінтересованими сторонами?			

<i>Складова якості</i>	<i>Питання</i>	<i>Так</i>	<i>Ні</i>	<i>Примітки</i>
o справедливість	Чи вживаються заходи для забезпечення відповідності між функціями суддів і справами, переданими їм на розгляд (стажування, спеціалізація, об'єднання справ, «тестові справи» тощо)?			
o справедливість o публічність і прозорість	Чи вживаються заходи для забезпечення прозорого розподілу справ між суддями, зокрема чи застосовуються заздалегідь визначені й оприлюднені об'єктивні критерії?			
o розумні строки	Чи встановлено стандарти або норми щодо прийнятної тривалості судового провадження?			
o публічність і прозорість o правова допомога	Чи існує актуальний список судових експертів і перекладачів, доступний для ознайомлення?			
o публічність і прозорість o правова допомога	Чи діє система контролю якості роботи експертів і судових перекладачів?			
o публічність і прозорість o розумні строки	Чи ведеться систематичний облік тривалості проваджень і чи оприлюднюються відповідні дані?			
o зрозумілість o публічність і прозорість o правова допомога	Чи публікуються закони у спосіб, що забезпечує легкий доступ до них?			
o зрозумілість o публічність і прозорість o правова допомога	Чи доступні судові рішення на вебсайтах судів?			
o зрозумілість o публічність і прозорість o правова допомога	Чи є в суді довідково-інформаційний пункт для відвідувачів?			

Складова якості	Питання	Так	Ні	Примітки
- o правова допомога - o безоплатна правнича допомога	Чи передбачено для учасників судового процесу, які не мають достатніх фінансових ресурсів, право на безоплатні юридичні консультації або консультації за зниженою вартістю, щоб вони могли отримати інформацію про свої цивільні права й обов'язки? Якщо так, чи доступна така можливість у всіх галузях права?			
- o правова допомога - o безоплатна правнича допомога	Чи можуть учасники судового процесу отримати безоплатне представництво адвокатом або представництво за зниженою вартістю, що фінансується з державного бюджету безоплатної правничої допомоги? Чи застосовується це лише до кримінальних справ, чи також до інших категорій справ?			
- o публічність і прозорість - o правова допомога	Чи є прозорими витрати / збори, пов'язані з провадженням?			

29. Наведена вище таблиця охоплює лише 15 із 250 питань Переліку. Вони дають уявлення про важливість перевірки таких аспектів і практичного оцінювання якості всієї судової системи або її окремої частини. Добір певної кількості цих питань і надання об'єктивних відповідей на них дають змогу конкретно виміряти якість процесів та базових умов, що впливають на ухвалення судових рішень.

4. Вимірювання результативності судових послуг

30. Вимірювання результативності судових послуг має особливе значення для різних складових системи правосуддя, оскільки є важливим джерелом інформації для суспільства загалом. Зокрема, інтерес до статистичних даних щодо результативності судової системи зумовлений такими чинниками:

* вони є джерелом інформації про різні аспекти судових послуг, оцінених із застосуванням наукового й аналітичного методу;

- вони мають високу соціальну й економічну цінність з огляду на значення, яке судові провадження мають у житті людей, сімей і бізнесу, а також у їхніх взаємовідносинах;

- вони є одним з інструментів, які міжнародні органи використовують для оцінювання системної ефективності країни, забезпечення ефективного впровадження реформ і, зокрема, отримання об'єктивного виміру рівня дотримання прав людини;

- вони є основоположним інструментом судової організації, оскільки аналіз кількості цивільних і кримінальних проваджень використовується — і має використовуватися ще ширше — для оптимізації організаційних рішень щодо засобів і ресурсів.

31. Система CourTools[6], розроблена у Сполучених Штатах, визначає п'ять причин важливості вимірювання результативності: (1) уявлення про результативність роботи судів, навіть серед представників самої системи, часто є неточним. Наявність емпіричних даних дає змогу вести більш об'єктивну дискусію. (2) Різноманітність показників, визначених за участю зовнішніх суб'єктів, допомагає судам враховувати інтереси різних груп, зокрема сторін, адвокатів, свідків, громадськості та органів, що забезпечують фінансування. (3) Чітко визначені цілі щодо надання послуг можуть спонукати працівників до творчішого пошуку шляхів їх досягнення. (4) Емпіричні дані є надзвичайно цінними для підготовки, обґрунтування та представлення бюджету. (5) Якщо суди не вимірюють свою результативність або не представляють свої цілі, це підриває легітимність судової влади в управлінні власними справами. Міністерство юстиції та судова влада — кожен із цих суб'єктів у межах своєї компетенції та відповідальності — повинні мати змогу обґрунтовувати власний бюджет і захищати свою незалежність, демонструючи рівень своєї результативності.

32. Належна система оцінювання результативності системи правосуддя не може обмежуватися основними показниками, що характеризують надання послуг, зокрема тривалістю проваджень, кількістю нерозглянутих справ тощо. Навіть якщо на міжнародному рівні ці показники становлять значний інтерес для багатьох органів оцінювання, які вважають їх важливими для розуміння взаємодії між громадянами та органами публічного управління, така система має бути комплексною. Вона повинна виходити з того, що результативність може мати різні форми, і не всі вони пов'язані з «кінцевим продуктом», яким у системі правосуддя є судові рішення. Окремі показники надання послуг мають загальний характер, а отже можуть стосуватися видів діяльності та функцій, безпосередньо не пов'язаних зі здійсненням правосуддя. Наприклад, одним із багатьох показників надання послуг у роботі апарату суду може бути середній строк, необхідний для оплати послуг і поставок.

33. Рівень деталізації системи показників слід визначати з огляду на їхню значущість і вибірковість. Показники є значущими, якщо вони надають корисну інформацію для ухвалення рішень у сферах, що мають критичне значення для управління судом, і стосуються явищ, які найбільше впливають на результативність. Вони мають бути стислими, але змістовними, щоб полегшувати пошук можливих рішень. Загалом показники також мають бути вибірковими, оскільки надмірна

кількість змінних для моніторингу створює систему, якою складно управляти і яка може виявитися навіть марною. Водночас доцільно зосереджуватися на змінних, які сприяють досягненню заздалегідь визначених цілей, тобто допомагають точніше описати досліджуване явище.

- **Рух справ:** нові справи, розглянуті справи та справи, що перебувають на розгляді [7]

34. Рух цивільних, адміністративних і кримінальних справ, які розглядаються судовою системою або її частиною (територією, судом, підрозділом), є базовим показником навантаження [8] одиниці, щодо якої проводиться вимірювання. Зокрема, кількість нових справ відображає попит на правосуддя, тоді як розглянуті справи є відповіддю системи на цей попит. Провадження, що перебувають на розгляді, – це кількість справ, які ще мають бути розглянуті судом або суддею на певний момент часу, наприклад станом на конкретну дату або на кінець визначеного періоду.

	Справи, що перебували на розгляді станом на 1 січня календарного року (PS = залишок на початок періоду)	Нові справи, розпочаті протягом календарного року (N)	Справи, розглянуті протягом календарного року (R)	Справи, що перебували на розгляді станом на 31 грудня календарного року (PE = залишок на кінець періоду)
Одиниця вимірювання				

35. Одиницею вимірювання може бути окрема галузь права, підрозділ суду, суд загалом або вся судова система країни. У будь-якому разі застосовується така формула:

$$PE = PS + N - R$$

36. Важливо уточнити, що справи, які перебувають на розгляді на кінець періоду (PE) для періоду X_t , є справами, що перебувають на розгляді на початок наступного періоду X_{t+1} .

37. Системи, у яких на кінець періоду не накопичується значна кількість справ, що перебувають на розгляді, вважаються системами належної якості.

- **Коефіцієнт розгляду справ (CR):** співвідношення між кількістю розглянутих справ (R) і кількістю справ, що надійшли (I).[\[9\]](#)

38. Цей показник, запозичений із логістики, вимірює рівень обігу товарів, що проходять через склад. У сфері правосуддя він вимірює спроможність одиниці, щодо якої проводиться вимірювання, – наприклад підрозділу суду, суду загалом або всієї національної судової системи – розглядати справи, передані на вирішення, порівняно з кількістю справ, що надійшли протягом визначеного періоду.

$$\text{Коефіцієнт розгляду справ (\%)} = \frac{\text{Кількість розглянутих справ за період}}{\text{Кількість вхідних справ за період}} \times 100$$

39. Наприклад, якщо протягом певного календарного року в суді зареєстровано 500 нових справ і водночас цей суд розглянув 550 справ, його CR становитиме 110 %. Якщо кількість розглянутих справ становить 400, його CR дорівнюватиме 80 %. CR понад 100 % означає, що кількість справ, які перебувають на розгляді, зменшується. Показник нижче 100 % свідчить про те, що протягом відповідного проміжку часу суд або інша одиниця, щодо якої проводиться вимірювання, не здатні опрацювати навантаження, еквівалентне кількості нових проваджень, унаслідок чого суд має тенденцію до накопичення нерозглянутих справ. Натомість показник понад 100 % свідчить про те, що продуктивність перевищує попит, а отже відповідна одиниця має спроможність опрацювати кількість справ, еквівалентну кількості справ, що надійшли протягом попереднього періоду, а також частину справ, що залишилися нерозглянутими з попередніх періодів. Як загальне правило, судова система або її частина є ефективною, якщо в довгостроковій перспективі підтримує коефіцієнт розгляду справ на рівні 100 %.

- **Коефіцієнт оборотності справ:**[\[10\]](#)

40. Цей коефіцієнт відображає співвідношення між кількістю розглянутих справ і кількістю нерозглянутих справ на кінець періоду. Він показує, з якою частотою в судовій системі або суді оновлюється масив справ, що перебувають на розгляді.

$$\text{Коефіцієнт оборотності справ} = \frac{\text{Кількість розглянутих справ за період}}{\text{Кількість нерозглянутих справ на кінець періоду}}$$

- **Тривалість проваджень**

41. Тривалість проваджень є найважливішим і найбільш значущим показником для вимірювання результативності судових систем та їхніх складових.
42. Існують два важливі показники, що стосуються тривалості судових проваджень як у цивільних, так і в кримінальних чи адміністративних справах:
- A) фактична тривалість
 - B) очікувана тривалість
43. Фактична тривалість — це проміжок часу між датою відкриття нової справи та датою ухвалення судового рішення. У цьому контексті завершення справи або судового розгляду може визначатися або моментом проголошення судом резолютивної частини рішення, якщо така процедура передбачена, або пізнішою датою складення повного тексту судового рішення. Обидва моменти мають статистичне значення. Проголошення резолютивної частини важливе з погляду практичних наслідків для сторін, адже саме тоді вони дізнаються про результат вирішення спору, тобто офіційно отримують інформацію про те, хто виграв, а хто програв справу. У кримінальних провадженнях це момент, коли обвинувачений дізнається про результат розгляду справи, зокрема, чи його визнано винуватим або виправдано. Другий момент має значення, зокрема, для оцінювання діяльності судової влади та апарату суду, оскільки правові й адміністративні вимоги, пов'язані з провадженням, вважаються виконаними після складення та подання судового рішення.
44. Фактична тривалість є підсумковим показником, який точно відображає час, необхідний для розгляду справи. На основі історичних даних, із застосуванням спеціальних статистичних методів і сучасного програмного забезпечення, можна спрогнозувати очікувану тривалість «відкритих» проваджень, тобто тих, які ще не завершені.
45. Однак правові системи не завжди мають базу даних з інформацією про фактичну тривалість усіх розглянутих проваджень. Щоб уникнути цієї проблеми й забезпечити можливість обчислення порівняльного показника для всіх судових систем, зазвичай використовують формулу з теорії логістики. Вона вимірює час, протягом якого продукт перебуває на складі, з огляду на потоки його надходження та вибуття. Нижче цю формулу наведено як розрахунковий строк розгляду справ (Disposition Time, DT).[\[11\]](#)
46. Показник DT визначає розрахункову кількість днів, необхідних для розгляду справ, що перебувають у провадженні суду, і дає додаткове уявлення про те, як судова система управляє рухом справ. Цей показник порівнює кількість справ, розглянутих протягом досліджуваного періоду, з кількістю нерозглянутих справ на кінець цього періоду. Щоб виразити показник у днях, 365 ділять на результат ділення кількості розглянутих справ на кількість нерозглянутих справ на кінець періоду.

$$\text{Розрахункова тривалість розгляду справи} = \frac{365}{\text{Коефіцієнт оборотності справ}}$$

47. Результат обчислення показує середній розрахунковий строк розгляду справ[12] у днях. DT також можна обчислити як співвідношення між кількістю проваджень, що перебувають на розгляді на кінець періоду [PE], і кількістю проваджень, розглянутих протягом звітного періоду [R]. Ця формула відповідає інтуїтивній логіці: якщо на кінець певного року на розгляді перебуває 100 справ, а протягом цього року розглянуто 50 справ, це означає, що справи, які перебувають на розгляді, будуть розглянуті протягом двох років.

- **Відсоток справ, розглянутих у встановлені строки:**[13] відсоток завершених справ за певний період часу. Таким періодом є строк, який вважається бажаною, розумною тривалістю провадження або визначений як такий законом.

48. Наприклад, якщо середня тривалість 1 000 проваджень у справах, розглянутих певним судом протягом року, становить один рік, це ще не відображає реальної ситуації. Якщо проаналізувати тривалість окремих проваджень і предмет розгляду в кожній справі, стане очевидним значне розмаїття питань і суттєва різниця у строках. Деякі справи можуть бути дуже складними й тривати довше за середній строк в один рік, тоді як інші, зазвичай несповні, можуть розглядатися дуже швидко – протягом кількох днів. Тому саме лише середнє арифметичне не є репрезентативним для реальної ситуації та всього розмаїття розглянутих випадків. Щоб уникнути цього недоліку, часто зазначають строки розгляду справ як за подібними категоріями справ, так і за категоріями максимальної тривалості, як у наведеній нижче таблиці, **що подається лише як приклад і не має обов'язкового характеру**.

Відсоток розглянутих справ:	%
у межах 12 місяців;	90%
від 12 до 18 місяців;	5%
понад 18 місяців.	5%

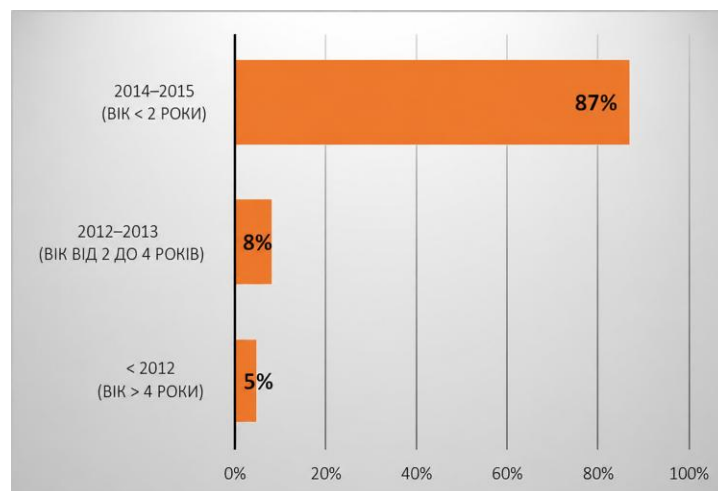
49. Судова система або її окремих елемент надає якісну послугу, якщо більшість справ розглядається у розумний строк, який може бути встановлений законом або сформований практикою. Водночас допускається дуже незначна частка справ із більшою тривалістю розгляду як допустиме відхилення; до цієї

категорії мають належати лише поодинокі справи, які з непередбачуваних причин неможливо розглянути у заздалегідь визначені строки^[14].

- **Вік проваджень, що перебувають на розгляді:**^[15] кількість справ, які перебувають на розгляді станом на певну дату, згрупованих за роком їх відкриття. Альтернативно — відсоток справ, що перебувають на розгляді довше встановленого строку, наприклад, відсоток справ, які перебувають на розгляді понад три роки.

50. Проблема узагальнених показників полягає в тому, що через відсутність деталізації вони згладжують відмінності між різними судами, підрозділами чи іншими елементами системи. Насправді належний статистичний аналіз таких даних дає змогу отримати значно точнішу інформацію. Розглянемо, наприклад, залишок нерозглянутих цивільних або кримінальних справ у суді чи в судовій системі загалом. Структура такого залишку є різнорідною й нерівномірною та відрізняється від суду до суду; особливо помітно це в судах із недостатньою кількістю суддів і працівників апарату. Різні типи справ, що входять до цього залишку, можна враховувати шляхом виокремлення конкретних предметних категорій, не обмежуючись простим поділом на «позовні справи» та «непозовні справи».

51. Наприклад, наведена нижче таблиця ілюструє, як можна графічно відобразити залишок нерозглянутих справ у суді або в системі загалом станом на 31 грудня 2016 року.



52. На відміну від попереднього показника, який тісно пов'язаний із цим і вимірює тривалість уже розглянутих проваджень, цей показник визначає, як довго тривають провадження, що все ще перебувають на розгляді. Отже, він дає змогу оцінити загальну тривалість справ, розмежовуючи провадження, що перебувають на розгляді у строк, нормальний для відповідної системи (наприклад, у наведеному вище випадку — до 2 років), і аномально тривалі провадження, що перебувають на розгляді (сукупність проваджень, які тривають понад два роки).

- **Кількість випадків відкладення розгляду справи під час провадження:** кількість випадків, коли розгляд справи було відкладено до її завершення.

53. Цей показник можна обчислювати як просте середнє значення кількості випадків відкладення розгляду, зафіксованих у кожній справі.

54. Причин відкладення розгляду справи може бути багато. Якщо розглянути їх усі, стає очевидно, що відповідальність різною мірою може розподілятися між усіма учасниками судового процесу. Йдеться, зокрема, про помилки апарату суду під час вручення документів, відсутність суддів, яка не завжди є обґрунтованою і через яку неможливо сформувати склад суду, а також про домовленості представників сторін, які в одних випадках є необхідними, а в інших – лише елементом тактики затягування процесу. Очевидно, трапляються також випадки неявки свідків або самих обвинувачених.

55. Відкладення судового засідання є не лише внутрішнім проявом неефективності судової системи. Це також недолік, який завдає шкоди користувачам судових послуг. Є багато випадків, коли свідки змушені з'являтися на судові засідання, що проводяться за сотні кілометрів від місця їх проживання, і лише після прибуття дізнаються про відкладення розгляду. Ще більше є адвокатів, які витрачають час і кошти, щоб прибути до місця проведення судового розгляду, але через відкладення засідання їхні зусилля виявляються марними.

- **Коефіцієнт ефективності (показник ER):** співвідношення між кількістю працівників, залучених у суді протягом року, та кількістю справ, розглянутих цим самим судом на кінець року.[\[16\]](#) Зазвичай цей показник застосовується до однорідних категорій діяльності, таких як цивільне судочинство, кримінальний напрям, адміністративні завдання тощо.

Кількість розглянутих справ / ухвалених рішень / завершених проваджень тощо

ER = -----

Кількість працівників, які забезпечили цей результат

56. Показник ER відображає кількість справ, розглянутих відповідною одиницею за певний проміжок часу. Якщо два підрозділи суду розглядають подібні справи й мають однакову кількість суддів та працівників апарату, більш продуктивним буде той підрозділ, який протягом визначеного періоду розглянув більше справ.

57. Водночас застосування понять ефективності та продуктивності в судовій сфері потребує низки застережень.

58. Судова влада не виробляє болти чи інші товари широкого вжитку, які можуть мати більш чи менш другорядне значення. У цивільній сфері її діяльність пов'язана із захистом і реалізацією прав осіб. У кримінальній сфері вона охоплює розслідування та судовий розгляд, метою яких є встановлення, чи є обвинувачений винуватим у вчиненні правопорушення, чи його слід виправдати.

59. Будь-які міркування щодо продуктивності у сфері правосуддя, як і щодо будь-якого іншого поняття, запозиченого з бізнес-середовища та спрямованого на забезпечення ефективного надання судових послуг, мають завжди враховувати складність завдань, покладених на судову владу, а також важливість захисту прав людини.

60. Водночас це не змінює того факту, що правосуддя можна розглядати як послугу, що надається громадянам, а отже порівнювати з багатьма іншими послугами публічної адміністрації, які є не менш важливими чи необхідними для життя в суспільстві. Саме тому ефективність правосуддя можна і потрібно вимірювати з погляду надання послуг.

61. Ефективність судової влади слід оцінювати за вимірюваними діями в межах однорідних категорій, не враховуючи при цьому всієї супутньої діяльності, з якої складається повсякденна професійна діяльність суддів.

62. Основний показник, який використовується на міжнародному рівні, зосереджується на кількості справ, що перебували на розгляді та були розглянуті, зазвичай без урахування проміжних процесуальних дій чи рішень. Отже, для оцінювання продуктивності значення має кількість судових та інших остаточних процесуальних рішень, ухвалених окремим суддею, палатою чи судом протягом звітного періоду.

- Структурні та організаційні показники: кількість суддів у співвідношенні з чисельністю населення, навантаження суддів, кількість адвокатів порівняно з кількістю суддів, кількість працівників апарату суду порівняно з кількістю суддів.

63. Існує низка дуже корисних структурних та організаційних показників, які дають змогу оцінити достатність ресурсів — як людських, так і матеріальних — з погляду ефективності та результативності судових послуг. До них, зокрема, належать:

* співвідношення кількості суддів до чисельності населення;^[17]

* співвідношення між кількістю суддів, які розглядають певну категорію справ, і кількістю розглянутих справ у цій категорії;

* співвідношення кількості суддів до кількості адвокатів;

* співвідношення кількості суддів до кількості працівників апарату суду.^[18]

64. Якщо показник результативності безпосередньо відображає якість послуги — наприклад, тривалість провадження, коли коротший строк розгляду справи свідчить про кращу якість, — збільшення або зменшення структурних показників не обов'язково означає, що якість правосуддя стала вищою.

65. Водночас зіставлення таких показників і пошук однорідності або належного балансу між ними безперечно свідчать про прагнення підвищити якість. Якщо з'ясується, що в одних судах судової системи співвідношення кількості суддів до працівників апарату становить 1:2, тобто на одного суддю припадає два працівники апарату, тоді як в інших судах це співвідношення становить 1:4, це має спонукати відповідальних за організацію роботи осіб до дій, спрямованих на наближення такого співвідношення в обох судах до середнього показника 1:3.

- **Ефективність управління, витрати на правосуддя та вартість одного провадження**

66. Поняття ефективного управління ресурсами дедалі частіше використовують уряди та адміністративні органи. Ефективність судової системи часто спрощено ототожнюють із самим лише скороченням витрат. Насправді послуга або діяльність є ефективнішою тоді, коли за однакової дієвості, тобто за однакових результатів, вона коштує менше або потребує менше ресурсів. Отже, для забезпечення ефективного управління недостатньо лише зменшити витрати; необхідно також зберегти, а бажано й підвищити рівень і якість послуги, що надається.

67. У будь-якому разі будь-який підхід до вимірювання якості правосуддя, крім розглянутих вище показників результативності, має ґрунтуватися на належному розумінні механізму адміністрування, а також на аналізі витрат, результатів діяльності та послуг.

68. Це складне завдання, що потребує підходу, який поки не набув широкого застосування в органах публічного управління, а саме створення системи управлінського контролю, яка дає змогу:

- * відстежувати явища у сфері правосуддя в часі та за територіальною ознакою — як на національному рівні, шляхом порівняння судів між собою, так і на міжнародному рівні, із застосуванням критеріїв порівняння судових систем;
- * забезпечувати оптимальний розподіл ресурсів;
- * визначати цілі та оцінювати розбіжності між поставленими цілями й отриманими результатами;
- * пропонувати належні заходи для усунення таких розбіжностей.

69. У цьому контексті вартість розгляду кожної справи є важливим показником ефективності судової системи. Існують два способи її обчислення. Перший, відносно простий, полягає в тому, що загальні витрати відповідної одиниці — палати, суду чи судової системи загалом — ділять на кількість розглянутих справ і таким чином отримують середню вартість одного провадження. Другий спосіб є значно складнішим для багатьох органів публічного управління, які історично не вели детального обліку й не мають сучасної системи управлінського контролю. Він

передбачає обчислення фактичних витрат у кожній конкретній справі. Для цього кожна справу й кожне провадження потрібно співвіднести з усіма витратами на ресурси, залучені до їх розгляду: кількістю годин, витрачених суддею, який розглядає справу, і працівниками апарату, понесеними витратами тощо.

70. Цілком зрозуміло, що складний судовий процес, який триває кілька років і передбачає низку судових засідань за участю обвинувачених, свідків, експертів сторін, перекладачів тощо, коштуватиме державі більше, ніж короткий розгляд у спрощеному провадженні, який швидко завершується ухваленням судового рішення.

71. Запровадження системи обліку витрат, яка дає змогу відобразити всі витрати, пов'язані з конкретною справою, є дорогим процесом як з фінансового погляду, так і з погляду людських ресурсів. Навіть за наявності такої інформаційної системи її потрібно було б постійно наповнювати даними: не лише тими, хто безпосередньо бере участь у розгляді справи й має фіксувати час, витрачений на конкретну справу, а й спеціалізованими працівниками, відповідальними за розподіл між різними справами всіх постійних витрат (оренда, витратні матеріали тощо) та змінних витрат (експертні оцінки, витрати на відрядження, витрати на відповідальне зберігання тощо). Особливу увагу, безумовно, слід приділяти тому, щоб для порівняння використовувалися однакові одиниці обліку витрат.

- Ефективність системи апеляційного перегляду

72. Ефективність системи апеляційного перегляду — це показник, з яким слід поводитися обережно, оскільки за певних обставин його можна розглядати як непрямий показник якості судових рішень, виходячи з припущення, що рішення неналежної якості з більшою ймовірністю будуть оскаржені.

73. Цей принцип став предметом дискусії між тими, хто рішуче критикує будь-яке вимірювання якості на основі числових співвідношень між судовими інстанціями, і тими, хто вважає такий підхід належним об'єктивним критерієм. Критики зазначають, що в багатьох випадках апеляційна скарга не обов'язково зумовлена помилкою або низькою якістю рішення суду першої інстанції, а може бути наслідком тактичної поведінки, не пов'язаної з якістю самого рішення.^[19] Прикладом цього є численні випадки подання апеляційних скарг лише з метою затягування процесу.

74. Навіть якщо погодитися, що частка апеляційних скарг сама по собі не є показником якості, слід визнати: істотна різниця в цьому показнику між порівнюваними об'єктами вимірювання щонайменше свідчить про відхилення, яке потребує уваги. Наприклад, якщо дві палати одного суду, що розглядають однакові категорії справ, протягом певного періоду мають суттєво різні показники оскарження, таку ситуацію необхідно додатково проаналізувати. Водночас не слід забувати, що різний підхід до розгляду справ уже сам по собі є ознакою неналежної якості системи, оскільки підриває принцип справедливого судового розгляду.

75. Пропонуємо два показники. Перший вимірює частку апеляційних скарг від загальної кількості рішень суду першої інстанції. При цьому під час розрахунку слід враховувати, що знаменником дробу має бути лише кількість тих рішень, які можуть бути оскаржені. Крім того, рекомендуємо брати за основу дані за кілька років, оскільки результати лише одного року можуть залежати від зовнішніх або тимчасових чинників, що істотно впливають на цей показник.

– *Коефіцієнт оскарження (AR)*

$$AR = A / DFI$$

76. Де А – кількість апеляційних скарг, зареєстрованих протягом певного періоду часу, а DFI – кількість рішень суду першої інстанції, зареєстрованих за той самий проміжок часу.

77. Другий показник вимірює частку апеляційних скарг, за результатами розгляду яких рішення суду першої інстанції було залишено без змін.

– *Коефіцієнт залишення рішень без змін за результатами апеляційного перегляду (HAR)*

$$HAR = AH / A$$

78. Де АН – кількість апеляційних скарг, за результатами розгляду яких рішення суду першої інстанції залишено без змін, а А – кількість апеляційних скарг, зареєстрованих протягом відповідного періоду.

79. Слід зазначити, що рішення судів апеляційної інстанції як у цивільних, так і в кримінальних справах часто формулюються так, що з них не завжди можна однозначно визначити, чи рішення суду першої інстанції залишено без змін повністю, чи його змінено повністю або частково. Очевидно, що цей показник стосується як випадків повного залишення рішення без змін, так і часткових змін, які не впливають на суть рішення попередньої інстанції. Застосування цього підходу до конкретних справ є непростим і потребувало б установлення додаткових критеріїв.

80. Також важливо використовувати обидва показники разом, оскільки тлумачення лише одного з них може призвести до хибних висновків. У цьому контексті зіставлення даних про кількість апеляційних скарг із результатами їх розгляду – тобто з тим, чи було рішення суду першої інстанції змінено або залишено без змін, – дає кориснішу основу для аналізу якості. Щоб ці показники справді були корисними, AR і HAR слід розглядати разом, а не окремо один від одного.

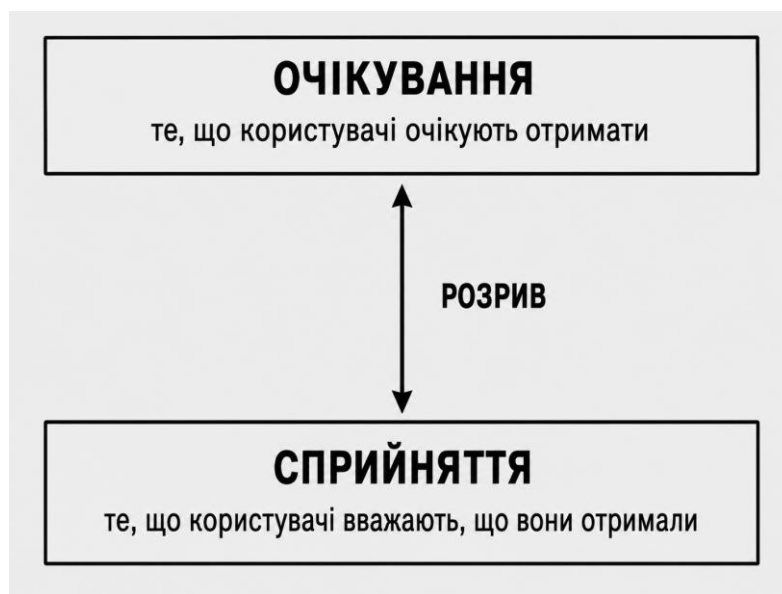
5. Опитування щодо задоволеності користувачів

81. Незалежно від того, який метод обрано для вимірювання якості послуги, важливо враховувати думку користувачів.
82. Поняття якості та задоволеності користувачів зазвичай пов'язують із виробництвом товарів і наданням послуг у приватному секторі. Компанії складно втриматися на ринку, якщо вона не цікавиться думкою своїх клієнтів і не намагається якнайкраще задовольнити їхні потреби, вирізняючись серед конкурентів і здобуваючи завдяки цьому конкурентну перевагу.
83. Може здаватися дещо незвичним говорити про публічну адміністрацію в таких категоріях, адже одна з її основних особливостей полягає в тому, що їй не потрібно щодня вирізнятися серед конкурентів. Водночас підхід, за якого інтереси та задоволеність «громадянина-користувача» не мають першочергового значення, традиційно має очевидні негативні наслідки. Сприйняття дедалі більшого розриву між потребами громадян і послугами, які фактично надаються, свідчить про необхідність урахування цього аспекту.
84. З огляду на це СЕРЕЖ сподівається, що опитування щодо задоволеності користувачів проводитимуться на національному рівні або на рівні окремих судів у межах політики, спрямованої на запровадження культури якості в європейських судових системах. Такий підхід відображає розуміння правосуддя, яке, поряд із результативністю судової системи, орієнтується також на користувачів цієї «послуги».
85. Спираючись на попередній досвід Суду Женеви, Робоча група СЕРЕЖ з питань якості правосуддя (СЕРЕЖ-GT-QUAL) у 2010 році підготувала Посібник із проведення опитувань щодо задоволеності користувачів судів у державах-членах Ради Європи, який було оновлено у 2016 році. Цей посібник доступний на вебсайті Ради Європи разом з іншими документами, підготовленими цим органом, і містить типовий опитувальник (див. додаток 2 до цього документа), який після відповідної адаптації може використовувати будь-який суд або судова система, що бажає оцінити рівень задоволеності осіб, які звертаються до неї в різних статусах.
86. Кілька держав-членів Ради Європи скористалися можливістю провести такі опитування, зокрема Албанія, Італія, Фінляндія, Німеччина, Литва, Польща та Словенія.
87. З методологічного погляду Міністерство юстиції Італії розробило цей проект на основі двох основних підходів: посібника СЕРЕЖ та методу SERVQUAL (Парасураман А., Зейтамл В. А., Беррі Л. Л., 1985), який і досі залишається одним із головних орієнтирів в академічній і професійній сферах для вимірювання якості послуг.
88. Метод SERVQUAL, що передбачає спеціальні або регулярні кількісні маркетингові дослідження серед клієнтів, дає змогу точно вимірювати якість послуги або групи послуг, які надає підприємство, та відстежувати її в динаміці

(Вісконті Дж., 2007). За умови належного врахування особливостей публічної сфери та відповідної адаптації цей інструмент можна легко застосовувати й у державному секторі.

89. Модель SERVQUAL ґрунтується на понятті розриву між очікуваннями та сприйняттям користувачів. Вимірювання різниці між очікуваннями, тобто тим, що клієнт очікує отримати, і сприйняттям, тобто тим, що, на його думку, він отримав, є ключовим для оцінювання задоволеності користувачів (Фіджіні М., 2003).

90.



Що більша різниця між очікуваннями та сприйняттям, то нижчою буде задоволеність користувачів, і навпаки.

91. Щоб опитування щодо задоволеності користувачів було повним, воно має враховувати два типи клієнтів:

А. зовнішніх клієнтів або користувачів, у нашому випадку — кінцевих користувачів судової системи, зокрема громадян, сторін судового процесу тощо;

В. внутрішніх клієнтів, тобто працівників організації, які завдяки своїй роботі та зусиллям є основними учасниками процесу надання послуги.

92. У нашому випадку до категорії внутрішніх клієнтів належать працівники судів, насамперед працівники апарату суду.

93. Адвокати можуть належати до обох категорій, оскільки виконують подвійну роль: з одного боку, вони є активними учасниками «судової системи», а з іншого — користувачами системи правосуддя як послуги. Саме тому в Італії під час опитування адвокатів анкета загалом залишалася незмінною, однак процедура його проведення відрізнялася від опитувань, орієнтованих на користувачів і працівників апарату суду.

94. Фактично внутрішні клієнти мають проходити те саме опитування, що й зовнішні, щоб можна було оцінити, наскільки внутрішня культура, тобто культура надавача послуги, відрізняється від очікувань і сприйняття користувачів. Зрозуміло, наприклад, що якщо працівники низько оцінюють якість послуги, яку вони надають, а користувачі вважають отриману послугу незадовільною, простір для поліпшення буде значним. Натомість серйозною проблемою було б виявити, що працівники переконані в наданні відмінної послуги, тоді як громадяни залишаються незадоволеними. У такому разі працівник не вживатиме заходів для поліпшення з власної ініціативи, оскільки буде переконаний, що надавана послуга вже є задовільною^[20].

95. Опитування щодо задоволеності користувачів не має сенсу, якщо немає готовності або можливості впровадити необхідні зміни з урахуванням виявлених очікувань користувачів. У такому разі, окрім марної витрати ресурсів, воно стане ще одним джерелом розчарування для «клієнтів» – як внутрішніх, так і зовнішніх, – які побачать, що їх залучили до діяльності, яка не має практичного продовження. Тому насамперед необхідно широко оприлюднювати результати таких опитувань, щоб користувачі отримували зворотний зв'язок щодо опитувань, у яких вони брали участь, а надалі – вживати принаймні частину необхідних практичних заходів для подолання виявлених розривів між очікуваннями та сприйняттям.

96. Практичні заходи, які зазвичай можуть бути визначені за результатами опитування щодо задоволеності користувачів, спрямовуються як на зовнішніх клієнтів, тобто користувачів, так і на внутрішніх клієнтів, тобто надавачів послуг.

97. Щодо користувачів, поліпшення можна планувати за окремими напрямками, створюючи групи з удосконалення, які аналізуватимуть відповідні процеси та пов'язані з ними проблеми з усіх боків, щоб знайти оптимальне рішення (Фіджіні М., 2003).

98. Так само щодо внутрішніх клієнтів, насамперед працівників, можна розглянути можливість створення груп з удосконалення, зосереджених на навчанні та підвищенні обізнаності щодо потреб зовнішніх клієнтів. Звичайно, оскільки йдеться про публічну адміністрацію, дуже часто неможливо використати один із головних стимулів – фінансове заохочення. Водночас можна спробувати підвищити рівень залученості працівників, принаймні на початковому етапі, шляхом широкого оприлюднення результатів опитувань, упровадження змін в управлінні ресурсами, насамперед людськими, а також проведення спеціальних навчальних заходів з таких питань, як взаємодія з користувачами, комунікація, внутрішня взаємодія та розподіл ролей.

99. Дуже чутливим аспектом опитувань щодо задоволеності користувачів є збирання даних, яке може здійснюватися різними методами – які різняться за придатністю та вартістю. Такі методи можуть варіюватися від особистих інтерв'ю, які найчастіше використовуються для опитувань у судовій сфері, до анкет, які

відвідувачі судів заповнюють самостійно, або навіть опитувань, що надсилаються користувачам електронною поштою.

100. Анкета, запропонована CEREJ, а також інші моделі, що використовуються в Європі та Сполучених Штатах, зазвичай побудовані навколо таких змінних:

Послуга

- загальна організація
- затримки / бюрократичні процедури
- години прийому громадян
- витрати
- доступ до інформації

Судді / прокурори

- Компетентність
- неупередженість;
- здатність вислуховувати сторони;
- час, відведений для спілкування із суддею;
- зрозумілість судових рішень.

Працівники апарату суду (секретарі судових засідань / адміністративний персонал)

- компетентність
- ввічливість
- здатність вислуховувати

Структура

- організація роботи суду (канцелярії, відділи тощо)
- будівля суду (зовнішня / внутрішня доступність тощо)
- інше (рівень шуму, чистота тощо)

101. Шкала оцінювання, запропонована CEREJ, є п'ятибальною і відповідає шкалам, які пропонують інші органи: 1 – незадоволений, 2 – радше незадоволений, 3 – помірно задоволений, 4 – задоволений, 5 – дуже задоволений. Основне питання полягає в тому, яку шкалу обрати: з непарною кількістю варіантів, що передбачає

середню позицію для помірної задоволеності, чи з парною кількістю варіантів, яка змушує респондентів визначитися, чи вони задоволені, чи незадоволені.

102. Нижче наведено уривок типового опитувальника для суду, з якого вилучено соціально-демографічні питання, а також питання, що використовуються для визначення послуги, отриманої опитаним користувачем: цивільна чи кримінальна сфера, місцезнаходження відвіданого суду, вид провадження або послуги, що стали причиною звернення до суду. Варто зазначити, що опитувальник, розроблений СЕРЕJ у Посібнику з проведення опитувань щодо задоволеності користувачів, зосереджується на тих самих питаннях (див. додаток 2).

Тип змінної	Стандартне питання Оцініть рівень своєї задоволеності кожним із наведених нижче аспектів:
Структура та логістика суду	Доступність суду;
	Наявність дорожніх вказівників, які допомагають дістатися до суду;
	Зручність доступу до кабінетів / приміщень для отримання необхідної послуги або інформації;
	Внутрішня навігація в будівлі суду;
	Доступність суду для осіб з інвалідністю.
	...
Тип змінної	Стандартне питання
Рівень надання послуг	Оцініть рівень своєї задоволеності кожним із наведених нижче аспектів:
	Судді приділили належну увагу Вашій справі.
	Працівники апарату суду приділили належну увагу Вашим зверненням.
	Суддя належно врахував Ваші аргументи.
	Поінформованість про перебіг різних етапів провадження.
	Зрозумілість документів, підготовлених у зв'язку з Вашою справою.
	Рівень інформації та послуг, доступних через вебсайт суду.
	Строки здійснення правосуддя у Вашій справі.
	...
Судді	Підготовленість суддів.
	Справедливість суддів.
	Ввічливість суддів.
	Загальна задоволеність роботою суддів.
	...
Працівники апарату суду	Професійність працівників апарату суду.
	Ввічливість працівників апарату суду.

	Зовнішній вигляд працівників апарату суду.
	Загальна задоволеність роботою працівників апарату суду.
	...
Організація роботи суду	Години прийому громадян.
	Доступність формулярів.
	Зрозумілість формулярів і зручність їх заповнення.
	Управління навантаженням, поточними справами та залишком нерозглянутих справ.
	Організація викликів до суду, точність судових викликів на засідання, пунктуальність.
	...
Загальна задоволеність	Рівень загальної задоволеності послугою, отриманою в цьому суді.

6. Підсумкові зауваження

103. Як зазначалося вище, «якість» — це поняття з дуже широким спектром значень, адже ним можна описувати предмети, людей і досвід. Коли від повсякденного, загального розуміння цього поняття переходять до більш технічного — з метою оцінювання товарів або послуг та їх порівняння з іншими, — йдеться вже про складну сферу «вимірювання якості».

104. Поняття вимірювання якості становить особливий інтерес у сфері правосуддя і є предметом активної дискусії на європейському рівні, оскільки існує значний запит на системи вимірювання, які враховують багато різних аспектів. Дедалі більше судових систем розробляють нові інформаційні системи, намагаючись відповісти на цей запит. Дуже часто це дало змогу вдосконалити наявні статистичні системи для більш детального й комплексного вимірювання та управління результативністю. Водночас у деяких випадках такий підхід привів до створення сучасних інформаційних систем, які, однак, мають обмежене охоплення порівняно з широким колом показників, необхідних для вимірювання якості.

105. Відповідно, у цьому документі зроблено спробу запропонувати широкий і комплексний підхід до питання якості судових послуг, а також модель вимірювання, яка є не лише теоретичною, а й практичною. Вона не має на меті оцінювати зміст судових рішень, натомість враховує широкий спектр чинників, пов'язаних з організацією роботи судової системи та її результативністю: від самооцінювання базової структури організації та судоустрою за допомогою Переліку питань щодо якості — до результативності надання послуг, оцінюваної за відповідними показниками, і думок користувачів — як внутрішніх (працівників), так і зовнішніх, — висловлених під час опитувань щодо задоволеності.

106. Отже, цей документ пропонує підхід, метод і широкий набір показників для читачів, які можуть використати всі або окремі наведені в ньому пропозиції для вимірювання якості судових послуг.

Додатки

Додаток 1

Перелік питань для сприяння якості правосуддя та роботи судів

(S: держава; R: регіон; C: суд; J: суддя; N.A.: не застосовується)

	S	R	C	J	N.A.
I. СТРАТЕГІЯ ТА ПОЛІТИКА					
I.1. Організація судової влади та політика					
1. Чи існує орган публічної влади (Міністерство юстиції або Вища рада правосуддя), відповідальний за розроблення загальної політики та стратегічних документів у сфері судової влади?					
2. Чи існує законодавство, що визначає засади діяльності судів або організації судової системи?					
3. Чи закріплено на конституційному рівні або на найвищому рівні в ієрархії нормативно-правових актів гарантії незалежності судової влади від виконавчої та законодавчої влади?					
4. Чи передбачено політику щодо спеціалізації судів та/або окремих категорій суддів?					
5. Чи встановлено для судів цільові показники результативності?					
6. Чи існують стратегія та політика щодо визначення потреб судів у ресурсах і планування таких ресурсів?					
7. Чи існує політика щодо структури та компетенції судів, зокрема щодо їх територіального розміщення?					
I.2. Місія, стратегія, цілі					
1. Чи визначило керівництво суду місію, бачення та стратегію, у яких відображено основні засади діяльності судової влади, зокрема неупередженість, незалежність, правову визначеність і доступ до правосуддя?					
2. Чи забезпечує керівництво суду широке інформування заінтересованих сторін, суддів, прокурорів і працівників апарату суду про місію, бачення та стратегію?					
3. Чи втілює керівництво суду місію/бачення у конкретні та вимірювані цілі й пріоритети? Чи використовує суд показники результативності?					
4. Чи визначає керівництво суду ключові чинники успіху, необхідні для досягнення цих цілей?					
5. Чи враховує керівництво суду обґрунтовані потреби та очікування внутрішніх і зовнішніх заінтересованих сторін під час формування політики суду?					
6. Чи підтримує керівництво суду системну взаємодію з внутрішніми та зовнішніми заінтересованими сторонами?					
7. Чи сприяє керівництво суду формуванню організаційної культури, орієнтованої на вдосконалення роботи суду загалом?					

	S	R	C	J	N.A.
8. Чи визначило керівництво суду пріоритети, за якими має формуватися політика суду?					
9. Чи визначило керівництво суду порядок ухвалення рішень щодо цих пріоритетів?					
I.3. Розподіл справ і передання окремих функцій суддів працівникам апарату суду					
1. Чи діє система постійного моніторингу навантаження кожного судді?					
2. Чи має суд можливість перерозподіляти справи або завдання для підвищення ефективності своєї роботи? Чи може суд забезпечити достатню гнучкість у роботі суддів, щоб здійснювати такий перерозподіл?					
3. Чи розробило керівництво суду політику щодо передання окремих функцій суддів працівникам апарату суду?					
4. Чи визначило керівництво суду об'єктивний порядок розподілу справ між суддями?					
5. Чи є інформація про розподіл справ доступною для всіх працівників суду?					
6. Чи визначило керівництво суду основні завдання, роль і стандарти роботи канцелярії суду?					
I.4. Оцінювання стратегії					
1. Чи існує система оцінювання управління стратегічними ризиками?					
2. Чи здійснюється регулярне оцінювання реалізації політики щодо змін в організації роботи судів?					
3. Чи здійснюється регулярне оцінювання впровадження законодавчих змін?					
4. Чи оцінюються законодавчі зміни та їхній вплив на суди та/або суддів/прокурорів?					
5. Чи здійснюється системне оцінювання результативності та ефективності судових проваджень і процедур альтернативного вирішення спорів?					
II. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ТА ОПЕРАЦІЙНІ ПРОЦЕСИ					
II.1. Законодавство					
1. Чи застосовуються стандарти якості та керівні принципи під час розроблення нового законодавства або внесення змін до чинного законодавства?					

2. Чи оцінюється вплив ухвалення нового законодавства або внесення змін до чинного законодавства на навантаження судів? Якщо так, чи призводить це до зміни кадрової спроможності судів?					
3. Чи розглядають і коментують незалежні органи та судова влада законодавчі пропозиції, які виконавча влада подає до парламенту, у межах законодавчого процесу?					
4. Чи здійснюється регулярний перегляд і внесення змін до процесуального законодавства (цивільного, кримінального, адміністративного) з метою підвищення результативності та ефективності судових проваджень?					
5. Чи існує спеціальне законодавство (матеріальне та процесуальне) щодо застосування альтернативного вирішення спорів?					
II.2. Судове провадження					
1. Чи вживаються заходи для забезпечення справедливого й ефективного розподілу навантаження між суддями (зокрема, моніторинг руху справ, кількості справ, переданих кожному судді, швидкості їх розгляду, облік позасудової діяльності тощо)?					
2. Чи вживаються заходи для забезпечення відповідності між функціями суддів і справами, переданими їм на розгляд (навчання, спеціалізація, об'єднання справ, «тестові справи» тощо)?					
3. Чи вживаються заходи для забезпечення прозорості розподілу справ між суддями (зокрема, шляхом застосування заздалегідь визначених, оприлюднених та об'єктивних критеріїв)?					
4. Чи існує визначена політика щодо одноособового та колегіального розгляду справ?					
II.3 Правова визначеність					
1. Чи існує політика, спрямована на забезпечення правової визначеності?					
2. Чи використовуються спеціальні інструменти для забезпечення правової визначеності, наприклад внутрішня система роботи із судовою практикою або проведення нарад для обговорення актуальної судової практики?					
II.4. Управління розглядом справ					
1. Чи має кожен суддя спеціальні інструменти, які дають змогу в режимі реального часу відстежувати стан нерозглянутих справ у його/її підрозділі?					
2. Чи може суддя ділитися цією інформацією з працівниками апарату суду, які забезпечують його/її роботу?					
3. Чи поширюється ця інформація в межах суду?					

4. Чи можуть судді під час розгляду справи застосовувати альтернативні, але непримусові заходи для врегулювання спору?					
5. Чи є судові провадження, як правило, відкритими для громадськості?					
6. Чи організовано провадження так, щоб забезпечити оперативне вирішення спору?					
7. Чи організовано та здійснюється провадження так, щоб витрати сторін та інших учасників були мінімальними?					
8. Чи вживаються заходи для того, щоб сторони та адвокати були впевнені, що судді належно готуються до розгляду справ, мають достатню кваліфікацію для їх розгляду та повністю розуміють позиції сторін?					
9. Чи мають судді/прокурори повноваження передавати окремі спори на медіацію?					
10. Чи існують усталені процедури, які запобігають невиннованому затягуванню розгляду справи через медіацію?					
II.5. Управління судовими засіданнями					
1. Чи існує політика щодо підготовки судових засідань?					
2. Чи призначається судове засідання протягом кількох днів після надходження справи, у взаємодії з представниками сторін, для визначення тривалості провадження та часу, необхідного для підготовки до основного судового засідання?					
3. Чи існує система оцінювання своєчасності початку судових засідань?					
4. Чи повідомляють сторони про відкладення або несвоечасний початок судового засідання?					
5. Чи використовується інформаційна система для формування ефективного графіка судових засідань?					
6. Щодо суддів:					
• чи належно вони готують матеріали справи з урахуванням усного розгляду?					
• чи здатні вони сприяти кращому розумінню своєї ролі різними учасниками провадження?					
• чи контролюють вони розподіл часу для виступів сторін і свідків?					
• чи належно вони забезпечують порядок під час судового розгляду?					

• чи враховують вони очікування сторін і свідків на усній стадії провадження?					
• чи контролюють вони графік розгляду справи?					
• чи є вони пунктуальними?					
7. Чи надсилаються виклики в судові засідання якомога раніше, щоб уникнути зайвого очікування (призначення на конкретний час, часові інтервали тощо)?					
8. Чи мають сторони можливість просити про першочерговий розгляд справи за наявності обґрунтованих підстав?					
II.6. Управління строками					
1. Чи існує політика щодо визначення прогнозованих та оптимальних строків?					
2. Чи встановлено стандарти або норми щодо прийнятної тривалості судових проваджень?					
3. Чи існує політика управління рухом справ, спрямована на запобігання затягуванню їх розгляду?					
4. Чи вживаються заходи для прискорення розгляду справ, у яких виникли затримки, та скорочення залишку нерозглянутих справ?					
5. Чи бере суддя активну участь в управлінні строками провадження?					
6. Чи можуть сторони узгоджувати із судом строки, яких буде дотримано у провадженні?					
7. Чи встановлено строк для ухвалення рішення після судового засідання?					
II.7. Виконання судових рішень					
1. Чи існує політика щодо виконання судових рішень?					
2. Чи існує система інформування сторін про судові рішення?					
3. Чи встановлено граничний строк між ухваленням суддею остаточного рішення та повідомленням сторін про нього?					
4. Чи здійснюється періодичний моніторинг строку між ухваленням суддею остаточного рішення та виконанням судового рішення?					
5. Якщо виконання рішень покладено на представників окремої професії (судових виконавців тощо), чи здійснюють судові органи нагляд за їхньою діяльністю?					
II.8. Партнери системи правосуддя					

1. Чи є актуальний перелік судових експертів і перекладачів, доступний для ознайомлення?					
2. Чи співпрацює суд з іншими установами та фахівцями (поліцією, адвокатами, прокурорами, соціальними працівниками, опікунами, експертами тощо)?					
3. Чи є актуальний перелік опікунів?					
4. Чи існує система контролю якості роботи експертів і судових перекладачів?					
5. Чи встановлено чіткі строки для подання експертного висновку?					
6. Чи передбачена можливість оскарження експертного висновку?					
7. Чи проходять експерти та судові перекладачі сертифікацію?					
II.9. Управління матеріалами справ і архівування					
1. Чи існує інформаційна система управління справами для реєстрації та моніторингу матеріалів справ і самих справ?					
2. Чи існує окрема політика щодо архівування матеріалів справ і судових рішень?					
3. Чи існує електронна інформаційна система для архівування судових справ і судових рішень?					
4. Чи існує в судовій системі електронна форма ведення справ?					
5. Чи можна подавати документи до суду в електронній формі?					
II.10 Оцінювання результативності					
1. Чи існує система оцінювання операційних ризиків і якості внутрішнього контролю в судах з боку їхнього керівництва?					
2. Чи враховуються в політиці суду такі операційні ризики:					
• ризик втрати суспільної довіри до судової влади (взаємодія із засобами масової інформації, комунікація суддів/прокурорів тощо);					
• ризики, пов'язані з надійністю процедур, зокрема інформаційних систем?					
3. Чи здійснює керівництво суду періодичне оцінювання результативності роботи суду?					
4. Чи існує політика щодо оприлюднення результатів оцінювання?					
5. Чи здійснюється періодичне оцінювання правил і стандартів якості?					

6. Чи визначено та впроваджено за результатами оцінювання заходи для поліпшення ситуації? Чи здійснюється моніторинг таких змін?					
7. Чи ведеться облік і чи оприлюднюється частка справ, що розглядаються колегією суддів?					
8. Чи ведеться облік і чи оприлюднюється кількість задоволених заяв про відвід?					
9. Чи ведеться облік і чи оприлюднюється частка рішень, на які подано апеляційні скарги?					
10. Чи ведеться облік і чи оприлюднюються дані про продуктивність роботи суддів і працівників апарату суду?					
11. Чи ведеться облік частки скасованих рішень?					
12. Чи ведеться системний облік і чи оприлюднюються дані про тривалість проваджень?					
13. Чи можна визначити загальну кількість справ, що надійшли, перебувають на розгляді та були розглянуті за певний період?					
14. Чи здійснюється системний аналіз характеру нерозглянутих справ?					
15. Чи визначено цілі щодо скорочення залишку нерозглянутих справ?					
16. Чи існує система кількісного та якісного оцінювання діяльності кожного судді?					
17. Чи можна в будь-який момент отримати інформацію про кількість нерозглянутих і розглянутих справ у провадженні окремого судді?					
18. Чи має кожен суддя доступ до інформації щодо свого судового підрозділу, підрозділів колег, а також до даних щодо суду загалом?					
19. Чи враховуються якісні аспекти роботи окремих суддів у кадровій політиці суду?					
III. ДОСТУП ДО ПРАВОСУДДЯ, ІНФОРМУВАННЯ ГРОМАДЯН І ГРОМАДСЬКОСТІ					
III.1. Доступ до правової та судової інформації					
1. Чи оприлюднюються закони так, щоб до них був зручний доступ?					
2. Чи існують безоплатні вебсайти, на яких доступні тексти нормативно-правових актів?					

3. Чи проходять працівники, які приймають відвідувачів підготовку щодо надання відвідувачам і користувачам суду роз'яснень про порядок роботи суду, процесуальні правила та іншу практичну інформацію?					
4. Чи доступні судові рішення на вебсайтах судів?					
5. Чи існує політика щодо оприлюднення судових рішень?					
6. Чи мають особи, які говорять або читають мовами меншин, доступ до офіційних текстів нормативно-правових актів своєю мовою?					
7. Чи мають особи, які не розуміють офіційної мови судового провадження, право на безоплатного перекладача?					
8. Чи мають суди службу перекладу або можливість швидко залучати перекладачів?					
9. Чи є інформація про роботу судів доступною та зрозумілою для громадян?					
10. Чи є інформація про права й обов'язки громадян, визначені законом, широкодоступною, наприклад, через загальну телефонну лінію?					
11. Чи адаптовано зміст цієї інформації до різних життєвих ситуацій, зокрема, коли йдеться про дітей у групі ризику, розлучення, кримінальне провадження, місця тримання під вартою тощо?					
12. Чи є в суді довідково-інформаційний пункт для відвідувачів?					
13. Чи є актуальний перелік адвокатів, доступний у зоні прийому відвідувачів суду та/або на його вебсайті?					
14. Чи доступні в суді інформаційні матеріали для користувачів суду?					
15. Чи може сторона у справі бути присутньою або представленою на всіх стадіях провадження?					
16. Якщо сторону представляє адвокат, чи належить таке представництво до виключних повноважень адвокатів?					
17. Якщо адвокати не мають виключного права на представництво, чи можуть об'єднання або професійні спілки надавати сторонам юридичні консультації та допомогу, наприклад, у соціальних питаннях або справах щодо захисту прав споживачів?					
III.2. Фінансова доступність					

1. Чи мають сторони у справі, які не мають достатніх фінансових ресурсів, право на безоплатні юридичні консультації або консультації за зниженою вартістю для отримання інформації про свої права й обов'язки, зокрема цивільні? Якщо так, чи застосовується це в усіх галузях права?					
2. Чи можуть сторони у справі отримати безоплатне представництво адвокатом або представництво адвокатом за зниженою вартістю, що фінансується коштом державного бюджету, передбаченого на правову допомогу? Чи застосовується це лише у кримінальних справах, чи також в усіх інших сферах?					
3. Чи є прозорими витрати/збори, пов'язані з провадженням?					
4. Чи існує система, яка забезпечує обґрунтований рівень витрат/зборів, пов'язаних із провадженням?					
5. Чи існують загальні правила щодо сплати судових зборів або платежів у кримінальному провадженні? А в інших провадженнях?					
6. Чи надають члени адвокатури безоплатні юридичні консультації?					
7. Для забезпечення обізнаності громадськості про вартість проваджень: • чи зобов'язані адвокати оприлюднювати розмір своїх гонорарів і укладати договори з клієнтами? • чи існують правові процедури для оскарження надмірних гонорарів адвокатів? • чи існують правові процедури для оскарження надмірної винагороди експертів?					
8. Чи існує юридична можливість оскаржити гонорари адвокатів і винагороду експертів?					
III.3. Фізична та віртуальна доступність					
1. Чи розташовані суди так, щоб до них був зручний доступ?					
2. Чи передбачена можливість проводити судові засідання поза основним місцезнаходженням суду?					
3. Чи проходять працівники, які приймають відвідувачів належну підготовку, щоб урахувати стресовий стан осіб, викликаних до суду?					
4. Чи розробив суд спеціальну хартію для поліпшення прийому відвідувачів?					
5. Чи мають особи з інвалідністю або літні люди зручний доступ до: • спеціально відведених місць для паркування?					

• пандусів на вході до будівель?					
6. За потреби, чи може хтось супроводжувати їх до залів судових засідань?					
7. Чи належно обладнані зони очікування та зали судових засідань і чи відповідають вони прийнятним стандартам?					
8. Чи є в суді приміщення, де адвокати можуть зустрічатися зі своїми клієнтами?					
9. Чи організовано зони очікування так, щоб сторони з протилежними інтересами не були змушені чекати разом?					
10. Чи є в будівлях суду чіткі вказівники для відвідувачів?					
11. Чи існує політика щодо застосування альтернативного вирішення спорів?					
12. Чи є медіатори доступними для врегулювання окремих спорів?					
III.4. Ставлення до сторін					
1. Якщо сторона бере участь у провадженні особисто, чи мають судді та інші працівники достатньо часу й належну підготовку, щоб надати їй базові роз'яснення щодо спору, стороною якого вона є?					
2. Чи надаються учасникам провадження належні роз'яснення із дотриманням неупередженості та справедливості суду?					
3. Чи забезпечується таке ставлення до учасників провадження та громадськості, яке гарантує повагу до їхньої гідності?					
4. Чи здатні судді забезпечити, щоб особи, викликані до суду, розуміли юридичну мову провадження?					
5. Чи враховують судді витрати сторін на провадження шляхом: • обмеження заходів, які необхідно вжити (проведення експертизи, внесення коштів на депозит суду тощо)? • надання пріоритету справам, які безпосередньо впливають на матеріальне становище сторін (звільнення, аліменти тощо)?					
6. Чи просять судді присутніх у судовому засіданні повідомити про причини, з яких їхню справу слід розглянути першочергово, або про наявність особливих потреб (наприклад, якщо особа не може стояти)?					
7. Чи організовують судді судові засідання так, щоб осіб можна було заслухати у визначений час?					
8. Чи можуть сторони виступати в судовому засіданні, зокрема просити про роз'яснення?					

9. Чи існує загальнодоступна процедура подання скарг?					
III.5. Викладення судових рішень					
1. Чи є проголошення рішення суддею та його мотиви зрозумілими?					
2. Чи є мотиви рішення докладними й послідовними?					
3. Чи дають мотиви рішення сторонам і правникам чітке розуміння справедливості та законності цього рішення?					
4. Чи існують спеціальні правила та стандарти викладення судових рішень?					
5. Чи достатньо враховуються очікування сторін, адвокатів, судів нижчих або вищих інстанцій під час складання судових рішень?					
6. Чи застосовуються «стандартні» рішення та правила для однотипних справ?					
III.6. Легітимність і довіра громадськості					
1. Чи подається громадянам щорічний звіт про якість і функціонування судової системи?					
2. Чи обговорюється цей звіт у парламенті?					
3. Чи здійснюється регулярне оцінювання рівня суспільної довіри до судової влади?					
4. Чи готується регулярний публічний звіт про роботу суду, його результативність і якість?					
5. Чи створюються спеціальні комісії для дослідження проблем у роботі судової влади? Чи є робота таких комісій відкритою для громадськості?					
6. Чи існує хартія користувачів суду, у якій визначено їхні права та обов'язки?					
7. Чи мають сторони можливість у будь-який момент отримати інформацію про стадію, на якій перебуває їхнє провадження: • безпосередньо в суді або через інтернет? • опосередковано, через свого представника, зокрема адвоката чи іншого правового представника?					
8. Чи є інформація про систему дисциплінарних заходів і санкцій, застосованих у судовій системі, доступною для широкої громадськості та користувачів суду? Чи оприлюднюються відповідні статистичні дані?					

9. Чи залучаються громадяни до консультацій щодо визначення пріоритетів судової системи, зокрема фінансування, пріоритетності розгляду окремих категорій спорів тощо?					
10. Чи можуть об'єднання, діяльність яких пов'язана із судовою системою (об'єднання потерпілих, споживачів тощо), відігравати окрему роль у поліпшенні роботи правосуддя?					
11. Чи відбувається на місцевому рівні регулярний обмін думками щодо роботи судів та її якості, зокрема у форматі публічних обговорень, зустрічей з об'єднаннями, організованих відвідувань суду школярами тощо?					
12. Чи є в суді спеціально підготовлений працівник, відповідальний за взаємодію з пресою?					
13. Чи оприлюднюються відповідні узгоджені документи, підготовлені за результатами консультацій між суддями та іншими правниками, у яких визначено правила поведінки або організаційні домовленості, погоджені всіма учасниками?					
14. Чи організовуються для громадян дні відкритих дверей у судах?					
III.7. Оцінювання					
1. Чи існує система оцінювання, яка дає змогу визначити можливу втрату суспільної довіри до судової влади?					
2. Чи враховується в політиці суду ризик можливої втрати суспільної довіри до судової влади, зокрема у питаннях взаємодії із засобами масової інформації, комунікації суддів/прокурорів тощо?					
3. Чи визначено відповідні категорії користувачів суду, зокрема сторін у справі, адвокатів, прокурорів, служби пробації та постпенітенціарного супроводу, перекладачів, органи захисту дітей, експертів тощо?					
4. Чи здійснюється періодичне оцінювання рівня задоволеності користувачів суду?					
5. Чи оприлюднюються результати опитувань щодо задоволеності користувачів суду?					
6. Чи відстежується прогрес у цій сфері за результатами такого оцінювання? Користувачам, зокрема, можуть ставитися запитання щодо ставлення з боку судді та його/її поведінки, інфраструктури й послуг суду, часу очікування до початку розгляду справи, відчуття правової визначеності та зрозумілості судового рішення. Чи використовуються ці результати для поліпшення роботи судів?					
IV. ЛЮДСЬКІ РЕСУРСИ ТА СТАТУС СУДДІВ, ПРОКУРОРІВ І ПРАЦІВНИКІВ СУДУ					
IV.1. Політика у сфері людських ресурсів					

1. Чи існують довгострокова стратегія та політика щодо добору, відбору, навчання, оцінювання, кар'єрного розвитку й оплати праці представників судової влади та працівників апарату суду?					
2. Чи існує короткострокова політика щодо добору, відбору, навчання, оцінювання, кар'єрного розвитку, оплати праці та мобільності представників судової влади і працівників апарату суду?					
3. Чи існує незалежна національна установа для підготовки суддів і прокурорів, зокрема школа суддів?					
4. Чи існує політика щодо обміну знаннями між судами та суддями?					
5. Чи регулюється законом оплата праці суддів і прокурорів?					
6. Чи існує система оцінювання суддів і прокурорів?					
7. Чи відомі суддям і прокурорам критерії оцінювання, які до них застосовуються?					
8. Чи охоплюють критерії оцінювання суддів і прокурорів такі питання: • особисту та професійну доброчесність суддів і прокурорів; • належну поведінку під час взаємодії із засобами масової інформації; • належну поведінку у зв'язку з політичною та профспілковою діяльністю; • незалежність від засобів масової інформації та політичного впливу; • ставлення до сторін; • професійні компетентності.					
9. Чи є критерії оцінювання суддів і прокурорів достатньо чіткими?					
10. Чи оцінюються навички кандидатів на посаду судді або прокурора під час добору на відповідну посаду?					
11. Чи оцінюється особиста етична поведінка майбутніх суддів і прокурорів під час їхнього добору до судової влади?					
12. Чи існують об'єктивні критерії відбору майбутніх суддів і прокурорів?					
13. Чи відомі ці критерії кандидатам?					
14. Чи існує система оцінювання працівників, які не є суддями або прокурорами?					
15. Чи відомі працівникам критерії, що застосовуються в межах цієї системи?					
IV.2 Статус і компетенції суддів і прокурорів					
1. Чи визначено в законодавстві статус і становище суддів та прокурорів?					

2. Чи описано основні компетенції суддів і прокурорів у загальних програмних документах або чи закріплено їх у законодавстві?					
3. Чи заохочують суддів і прокурорів до запровадження найкращих практик і кодексів поведінки?					
4. Чи передбачено законодавством гарантії незалежності суддів?					
5. Чи існує рада судової влади? Чи відіграє вона роль у зміцненні незалежності судової влади?					
IV.3. Підготовка та розвиток компетентностей					
1. Чи сприяє керівництво суду співпраці між підрозділами суду?					
2. Чи відстежує керівництво суду вимоги до професійних знань і навичок суддів, прокурорів та працівників апарату суду?					
3. Чи розробило керівництво суду політику щодо професійних знань, досвіду та поведінки всіх працівників апарату суду?					
4. Чи існує в суді політика, спрямована на зміцнення культури співпраці та доброчесності?					
5. Чи проводить керівництво суду політику щодо підтримання та заохочення суддівської доброчесності на всіх рівнях суду?					
6. Чи існує політика щодо залучення суддів для тимчасового заміщення?					
7. Чи розробило керівництво суду політику щодо спеціалізації суддів?					
8. Чи визначило керівництво суду ключові компетентності працівників апарату суду?					
9. Чи включено організаційні навички та методи управління судовими засіданнями до програми початкової підготовки під час добору на відповідну посаду?					
10. Чи проходять судді та прокурори початкову та/або безперервну підготовку?					
11. Чи існує стандарт початкової та/або безперервної підготовки?					
12. Чи навчають майбутніх суддів і прокурорів особистої етичної поведінки до призначення на відповідну посаду?					
13. Чи розглядаються питання етики під час безперервної підготовки?					
14. Чи розглядаються окремо питання етики, пов'язані зі специфікою певної роботи, наприклад у судах у справах неповнолітніх?					
15. Чи приділяється достатня увага компетентностям, пов'язаним із поведінкою суддів і прокурорів та їхнім ставленням до учасників провадження?					

16. Чи розглядаються організаційні компетентності та методи проведення судових засідань під час безперервної підготовки?					
17. Чи є техніка підготовки судових рішень і процесуальних документів предметом початкової підготовки до призначення на відповідну посаду?					
18. Чи включено техніку підготовки судових рішень і процесуальних документів до безперервної підготовки?					
19. Чи пов'язана мобільність суддів і прокурорів із набуттям знань, необхідних для виконання нових функцій?					
20. Чи пов'язане виконання спеціальних функцій, зокрема виконання функцій голови палати або суду, зі спеціальною програмою підготовки?					
21. Чи пов'язане виконання спеціальних функцій, зокрема у справах неповнолітніх або господарських справах, зі спеціальною програмою підготовки?					
22. Чи організовує суд регулярні збори суддів, конференції з питань підвищення якості та інші заходи за участю всіх суддів, на яких вони мають можливість обговорювати не лише адміністративні питання, а й питання здійснення правосуддя, зокрема запропоновані самими суддями?					
IV.4. Обмін знаннями, якість та альтернативне вирішення спорів					
1. Чи сприяє керівництво суду формуванню культури обміну знаннями?					
2. Чи є джерела правових знань доступними та зручними для користування?					
3. Чи практикують судді та прокурори взаємне оцінювання, тобто обговорення справ із колегами, або супервізію, тобто обговорення справ із більш досвідченим колегою?					
4. Чи може запис, зроблений під час закритого розгляду, використовуватися як джерело інформації під час взаємного оцінювання?					
5. Чи беруть судді участь у «групах якості» у своєму суді для обговорення власної судової практики з урахуванням практики судів вищих інстанцій?					
6. Чи беруть судді участь у форумах для обговорення власних рішень: – з колегами з інших судів? – з постійними учасниками судових проваджень, зокрема адвокатами?					

– з іншими третіми особами?					
7. Чи існує політика щодо обговорення рішень, скасованих або змінених судом вищої інстанції?					
8. Чи проводяться періодичні консультації між судами нижчих інстанцій та апеляційними судами?					
9. Чи мають судді та прокурори достатні можливості для самоосвіти?					
10. Чи мають судді достатні можливості для аналізу ухвалених ними рішень?					
11. Чи приділяється достатня увага питанням неупередженості та доброчесності суддів, наприклад у межах семінарів щодо моральних дилем або шляхом створення етичного комітету?					
12. Чи навчають суддів методів альтернативного вирішення спорів, зокрема медіації?					
13. Чи проводяться щороку планові структуровані бесіди щодо професійного розвитку із суддями/прокурорами та працівниками апарату суду? Чи досягаються цілі, визначені під час таких бесід, і чи здійснюється подальший контроль за їх виконанням?					
IV.5. Оцінювання політики у сфері людських ресурсів					
1. Чи існують критерії для моніторингу політики у сфері людських ресурсів, зокрема критерії щодо перебування на лікарняному, ефективності навчання або підготовки, дотримання вимог до необхідного рівня підготовки та продуктивності? Чи здійснюється регулярне оцінювання цієї політики?					
2. Чи здійснюється періодичне оцінювання рівня задоволеності суддів/прокурорів і працівників апарату суду, наприклад шляхом опитувань?					
3. Чи оприлюднюються результати такого оцінювання?					
4. Чи здійснюється моніторинг прогресу, досягнутого за результатами оцінювань у сфері людських ресурсів, зокрема щодо задоволеності працівників такими питаннями, як навантаження, оцінювання та визнання результатів роботи, можливості для навчання, кар'єрний розвиток і порядок здійснення нагляду?					
5. Чи здійснюється системне оцінювання політики щодо підготовки та розвитку компетентностей суддів і працівників апарату суду?					
V. РЕСУРСНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРАВОСУДДЯ					
V.1. Фінансування					
1. Чи запроваджено бюджетний процес, який гарантує належне фінансування судової системи?					
2. Чи є фінансові ресурси, доступні судовій владі, достатніми для забезпечення її незалежності?					

3. Чи визначено об'єктивні стандарти/норми якості щодо фінансових потреб судів, будівель судів, службових приміщень у судах, технічного обладнання та безпеки судів?					
4. Чи встановлено операційні та фінансові стандарти для забезпечення ефективної роботи суду?					
5. Чи існує об'єктивна політика розподілу бюджетних статей у суді, наприклад витрат на персонал і матеріальних витрат?					
6. Чи передбачено окрему бюджетну статтю для системи забезпечення якості роботи суду?					
V.2. Інформаційні системи					
1. Чи існує політика щодо використання інформаційно-комунікаційних технологій у судах (електронне правосуддя, відеоконференцз'язок, електронний обмін даними тощо)?					
2. Чи здійснюються регулярний перегляд і вдосконалення інформаційних систем судів?					
3. Чи відповідає розвиток інформаційних систем у сфері людських ресурсів технічним вимогам інших операційних систем суду, зокрема інформаційних систем управління справами, фінансових інформаційних систем тощо?					
4. Чи дає інформація, внесена до інформаційної системи управління судом, цілісне уявлення про результативність роботи суду?					
5. Чи можуть усі працівники суду або уповноважені працівники аналізувати дані, внесені до інформаційної системи управління судом, чи ці дані можуть використовувати лише спеціалізовані працівники, наприклад ІТ-фахівці?					
6. Чи встановлено правила щодо конфіденційності оброблення інформації, наприклад заборону вносити дані до системи з дому?					
7. Чи забезпечено захист інформації, що міститься в системі, зокрема від ризику несанкціонованого доступу до системи?					
8. Чи запроваджено раціональний бюджетний процес для моніторингу результативності роботи суду та розподілу фінансування?					
V.3. Логістика та безпека					
1. Чи передбачено механізм закупівлі товарів і послуг для судів?					
2. Чи існує політика щодо передачі окремих функцій на аутсорсинг?					
3. Чи застосовує керівництво суду стандартну процедуру закупівель?					

4. Чи застосовує керівництво суду стандартну процедуру контролю всіх отриманих товарів і послуг?					
5. Чи здійснює керівництво суду періодичне оцінювання постачальників?					
6. Чи має керівництво суду довгостроковий план розподілу службових приміщень?					
7. Чи розробило керівництво суду політику щодо фізичної та ІТ-безпеки суду?					
8. Чи розробило керівництво суду політику щодо безпеки всіх осіб, залучених до діяльності суду?					
9. Чи сформулювало керівництво суду політику щодо умов праці та внутрішніх служб реагування на надзвичайні ситуації?					
10. Чи передбачено засоби для забезпечення охорони будівель судів?					
11. Чи забезпечено безпеку сторін під час судових засідань?					
V.4. Оцінювання засобів, інформаційних систем, логістики та безпеки					
1. Чи існує система контролю фінансових та інших ризиків, пов'язаних з інформаційними системами та допоміжною діяльністю?					
2. Чи гарантуються якість і достовірність інформації, зокрема фінансової?					
3. Чи ведеться облік інцидентів, пов'язаних із безпекою доступу, осіб і даних?					
4. Чи гарантується безпека інформаційних систем?					
5. Чи передбачено покриття ризику втрати майна та завдання матеріальної шкоди?					
6. Чи здійснюється управління ризиками шахрайства та розтрати?					
7. Чи проводиться щорічне оцінювання витрат та їхнього впливу?					
8. Чи перевіряє керівництво суду щороку, чи досягнуто очікуваних результатів, зокрема щодо продуктивності, якості та персоналу?					
9. Чи використовує керівництво суду ці результати для коригування своєї політики та/або внесення змін до робочих процедур?					

Додаток 2

СЕРЕJ – Посібник з проведення опитувань щодо задоволеності користувачів суду в державах-членах Ради Європи

ІНФОРМАЦІЯ ДЛЯ ОСІБ, ВІДПОВІДАЛЬНИХ ЗА ПРОВЕДЕННЯ ОПИТУВАННЯ

Затінені частини є необов'язковими.

Базова анкета, що складається з 20 закритих запитань і одного відкритого, є стандартною формою, спільною для всіх судів держав-членів Ради Європи. У другому розділі можна додати більш спеціалізовані або адаптовані до місцевого контексту запитання; для цього запропоновано кілька зразків. Важливо зазначити, що анкета, придатна для практичного використання, має містити обмежену кількість запитань, на які користувачі можуть швидко відповісти.

Порядок поширення та повернення анкети. Можна використати такі формулювання:

1) Якщо анкету розповсюджують у приміщенні суду

Просимо заповнити цю анкету, а потім покласти її в передбачену для цього скриньку на інформаційній стійці суду, використавши наданий запечатаний конверт.

2) Якщо анкету надсилають разом із судовою повісткою

Просимо заповнити цю анкету та повернути її на адресу, зазначену на конверті з оплаченою пересилкою.

Примітка: якщо анкета доступна в електронній формі:

Ви можете подати відповідь онлайн за адресою вебсайту, зазначеною в документі. Цей сайт є захищеним, а вашу анонімність гарантовано.

ЗРАЗОК АНКЕТИ ДЛЯ КОРИСТУВАЧІВ СУДУ

Шановні пані та панове!

Ця анкета є частиною оцінювання якості системи правосуддя, з особливою увагою до якості послуг і роботи [тип суду] в

Ваша думка та пропозиції важливі для нас, тому будемо вдячні, якщо Ви приділите трохи часу й дасте відповіді на наведені нижче запитання. Анкета є анонімною, і ми гарантуємо, що Ваші відповіді оброблятимуться з дотриманням суворої конфіденційності.

Просимо позначити відповідні варіанти відповідей.

1. У якій ролі Ви перебуваєте [перебували] у суді.....

- ☐ 1 Як сторона у провадженні
- ☐ 2 Як свідок
- ☐ 3 Як присяжний
- ☐ 4 Інше (наприклад, член сім'ї однієї зі сторін, особа, яка звернулася по інформацію, відвідувач тощо)

2. До якого виду провадження належала справа, у зв'язку з якою Ви звернулися до суду?

- ☐ 1 Цивільне провадження
- ☐ 2 Адміністративне провадження
- ☐ 3 Господарське провадження
- ☐ 4 Трудові спори
- ☐ 5 Кримінальне провадження
- ☐ 6 Інше (неповнолітні, опіка, пенсії, реєстр тощо). Просимо уточнити:

.....

- ☐ 7 Не знаю

[Якщо анкета спеціально призначена для користувачів послуг канцелярії суду]

2a Якими послугами канцелярії суду Ви користувалися протягом минулого року?

- ☐ 1 Інформація про послуги з надання правової допомоги
- ☐ 2 Інформація про форми звернення до суду
- ☐ 3 Доступ до документів (наприклад, копії доказів)
- ☐ 4 Інформація про судові рішення
- ☐ 5 Інформація про виконання рішень
- ☐ 6 Інше; просимо уточнити:

2b. Які засоби зв'язку Ви використовували для звернення до канцелярії суду?

- ☐ 1 особисте звернення
- ☐ 2 пошта
- ☐ 3 телефон
- ☐ 4 факс

- ☐ 5 електронна пошта
- ☐ 6 онлайн через вебсайт суду

3. Чи отримували Ви допомогу адвоката?

- ☐ 1 так
- ☐ 2 ні

[необов'язкове запитання]

4. Наскільки Ви довіряєте системі правосуддя?

Дуже низький рівень довіри	Низький рівень довіри	Середній рівень довіри	Високий рівень довіри	Дуже високий рівень довіри
☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5

5. Якщо Ви були стороною у справі й рішення було ухвалено, чи задовольнив суд Ваші вимоги повністю або частково?

- ☐ 1 так, повністю
- ☐ 2 так, частково
- ☐ 3 ні
- ☐ 4 я не був/була стороною у справі

6. Чи проводилися судові засідання Вашою рідною мовою?

- ☐ 1 так (перейдіть до запитання 8)
- ☐ 2 ні

7. Якщо судові засідання проводилося не Вашою рідною мовою, чи було Вам надано перекладача?

- ☐ 1 так
- ☐ 2 ні

7а. Чи було проведення усного судового розгляду мовою для Вас несприятливим чинником?

- ☐ 1 так
- ☐ 2 ні

8. Оцініть, наскільки важливими для Вас є такі елементи:

	Неважливо	Не дуже важливо	Середня важливість	Важливо	Дуже важливо	Без відповіді
8.1. Умови доступу до суду	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6

	Неважливо	Не дуже важливо	Середня важливість	Важливо	Дуже важливо	Без відповіді
8.2. Навігація в будівлі суду	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
8.3. Умови очікування	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
8.4. Облаштування зали судового засідання	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
8.5. Зрозумілість судових повісток	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
8.6. Час між отриманням повістки та судовим засіданням	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
8.7. Своєчасність початку судових засідань	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
8.8. Ставлення та ввічливість працівників апарату суду	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
8.9. Рівень компетентності працівників апарату суду, які не є суддями	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
8.10. Ставлення та ввічливість суддів і прокурорів	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
8.11. Мова, якою користуються судді та прокурори	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
8.12. Час, наданий для викладення Ваших аргументів під час судового засідання	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
8.13. Строк ухвалення судових рішень	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
8.14. Зрозумілість судових рішень	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6

[Необов'язкові елементи:]

8.15 Інформація, надана інформаційною службою суду	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
---	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

9. Оцініть рівень Вашої задоволеності такими елементами:

	Незадоволений / незадоволена	Не дуже задоволений / не дуже задоволена	Середній рівень задоволеності	Задоволений / задоволена	Дуже задоволений / дуже задоволена	Без відповіді
9.1. Умови доступу до суду	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
9.2. Навігація в будівлі суду	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
9.3. Умови очікування	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
9.4. Облаштування зали судового засідання	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
9.5. Зрозумілість судових повісток	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
9.6. Час між отриманням повістки та судовим засіданням	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
9.7. Своєчасність початку судових засідань	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
9.8. Ставлення та ввічливість працівників апарату суду	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
9.9. Рівень компетентності працівників апарату суду, які не є суддями	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
9.10. Ставлення та ввічливість суддів і прокурорів	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
9.11. Мова, якою користуються судді та прокурори	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6

	Незадоволений / незадоволена	Не дуже задоволений / не дуже задоволена	Середній рівень задоволеності	Задоволений / задоволена	Дуже задоволений / дуже задоволена	Без відповіді
9.12. Час, наданий для викладення Ваших аргументів під час судового засідання	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
9.13. Строк ухвалення судових рішень	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
9.14. Зрозумілість судових рішень	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6

[Необов'язкові елементи:]

9.15 Інформація, надана інформаційною службою суду	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
---	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

[Необов'язкові запитання:]

10. Загалом як Ви оцінюєте роботу судів?

Надто непрозора ☐ 1	Непрозора ☐ 2	Зрозуміла ☐ 3	Дуже зрозуміла ☐ 4
---	---	---	--

11. Як Ви оцінюєте неупередженість суддів під час проведення усного судового розгляду?

Цілком упереджені ☐ 1	Радше упереджені ☐ 2	Достатньо неупереджені ☐ 3	Повністю неупереджені ☐ 4
---	--	---	---

12. Наскільки швидко суд розглядав Вашу справу?

Надто повільно ☐ 1	Повільно ☐ 2	Нормально ☐ 3	Швидко ☐ 4	Дуже швидко ☐ 5
--	--	---	--------------------------------------	---

13. Без урахування гонорарів адвоката, як Ви оцінюєте витрати, пов'язані з доступом до правосуддя?

Дуже низькі витрати ☐ 1	Низькі витрати ☐ 2	Середні витрати ☐ 3	Високі витрати ☐ 4	Дуже високі витрати ☐ 5
---	--	---	--	---

14. З огляду на Ваш досвід, як Ви оцінюєте ресурси, доступні судам?

Вкрай недостатні ☐ 1	Недостатні ☐ 2	Достатні ☐ 3	Загалом достатні ☐ 4
--	--	--	--

15. Загалом як Ви оцінюєте можливість отримати інформацію про свої права?

Дуже складно ☐ 1	Досить складно ☐ 2	Досить легко ☐ 3	Дуже легко ☐ 4
--	--	--	--

Персональні дані

16. Чи користувалися Ви страхуванням правового захисту?

☐ 1 так

☐ 2 ні

17. Чи отримували Ви правову допомогу?

☐ 1 так

☐ 2 ні

18. Чи зверталися Ви раніше до іншого суду, крім суду в?

☐ 1 так, просимо зазначити, до якого саме:

.....

☐ 2 ні

19. Стать

☐ 1 чоловіча

☐ 2 жіноча

20. Вік

☐ 1 18–30

☐ 2 31–50

☐ 3 51–65

☐ 4 66 років і більше

21. Чи маєте Ви зауваження або пропозиції щодо роботи суду в та системи правосуддя загалом

ЗРАЗОК АНКЕТИ ДЛЯ АДВОКАТІВ

Примітка для осіб, відповідальних за проведення опитування на місцевому рівні. Анкету, призначену для адвокатів, за можливості слід надіслати електронною поштою всім членам адвокатури.

ОЦІНЮВАННЯ РОБОТИ СУДУ

АДВОКАТАМИ – ЧЛЕНАМИ АДВОКАТСЬКОГО ОБ'ЄДНАННЯ

Ваші думки та пропозиції важливі для нас, тому будемо вдячні, якщо Ви приділите трохи часу й дасте відповіді на наведені нижче запитання. Анкета є анонімною, і ми гарантуємо, що Ваші відповіді оброблятимуться з дотриманням суворої конфіденційності.

Просимо позначити відповідні варіанти відповідей.

Оцініть, наскільки важливими для Вас є такі елементи

1. Загальні послуги

	Неважливо	Не дуже важливо	Середня важливість	Важливо	Дуже важливо	Без відповіді
1.1. Узгодження часу проведення судових засідань	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
1.2. Доступ до судової практики судів відповідної юрисдикції	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
1.3. Взаємодія між судом і адвокатами	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
1.4. Чіткість організації роботи та розподілу адміністративних повноважень	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
1.5. Якість вебсайту суду	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
1.6. Навігація в будівлі суду	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6

У наступних запитаннях просимо обрати лише той суд або підрозділ, з яким Ви найчастіше взаємодіяли (бюро правової допомоги, палата у сімейних справах, суд у справах неповнолітніх, підрозділ з розгляду кримінальних справ тощо).

2. Взаємодія із судом або відповідним підрозділом

	Неважливо	Не дуже важливо	Середня важливість	Важливо	Дуже важливо	Без відповіді
--	-----------	--------------------	-----------------------	---------	--------------	---------------

	Неважливо	Не дуже важливо	Середня важливість	Важливо	Дуже важливо	Без відповіді
2.1. Ставлення та ввічливість суддів і прокурорів	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
2.2. Ставлення та ввічливість працівників апарату суду	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
2.3. Професійна компетентність суддів і прокурорів	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
2.4. Професійна компетентність працівників апарату суду	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
2.5. Відкритість і доступність суддів і прокурорів для спілкування	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
2.6. Відкритість і доступність працівників апарату суду для спілкування	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
2.7. Оперативність надання відповідей на запити	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
2.8. Якість і достовірність відповідей канцелярії суду	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
2.9. Електронне управління судовими провадженнями	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
2.10. Зручність ознайомлення з матеріалами справи	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6

	Неважливо	Не дуже важливо	Середня важливість	Важливо	Дуже важливо	Без відповіді
2.11. Чіткість розподілу повноважень та організації роботи	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
2.12. Витрати/збори, пов'язані з доступом до правосуддя	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6

3. Підготовка та проведення судових засідань

	Неважливо	Не дуже важливо	Середня важливість	Важливо	Дуже важливо	Без відповіді
3.1. Умови проведення зустрічей із клієнтами	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
3.2. Облаштування та обладнання зали судового засідання	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
3.3. Своєчасність початку судових засідань	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
3.4. Організація та проведення судових засідань	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6

4. Рішення суддів

	Неважливо	Не дуже важливо	Середня важливість	Важливо	Дуже важливо	Без відповіді
4.1. Чіткість і зрозумілість судових рішень	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6

	Неважливо	Не дуже важливо	Середня важливість	Важливо	Дуже важливо	Без відповіді
4.2. Оперативність розгляду справ	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
4.3. Можливість безперешкодного виконання судових рішень	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6

Оцініть рівень Вашої задоволеності такими елементами

5. Загальні послуги

	Незадоволений / незадоволена	Не дуже задоволений / не дуже задоволена	Середній рівень задоволеності	Задоволений / задоволена	Дуже задоволений / дуже задоволена	Без відповіді
5.1. Узгодження часу проведення судових засідань	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
5.2. Доступ до судової практики судів відповідної юрисдикції	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
5.3. Взаємодія між судом і адвокатами	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
5.4. Чіткість організації роботи та розподілу адміністративних повноважень	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
5.5. Якість вебсайту суду	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
5.6. Навігація в будівлі суду	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6

6. Взаємодія із судом або відповідним підрозділом

	Незадоволений / незадоволена	Не дуже задоволений / не дуже задоволена	Середній рівень задоволеності	Задоволений / задоволена	Дуже задоволений / дуже задоволена	Без відповіді
--	---------------------------------	--	----------------------------------	-----------------------------	--	------------------

	Незадоволені / незадоволена	Не дуже задоволений / не дуже задоволена	Середній рівень задоволеності	Задоволений / задоволена	Дуже задоволений / дуже задоволена	Без відповіді
6.1. Ставлення та ввічливість суддів і прокурорів	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
6.2. Ставлення та ввічливість працівників апарату суду	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
6.3. Професійна компетентність суддів і прокурорів	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
6.4. Професійна компетентність працівників апарату суду	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
6.5. Відкритість і доступність суддів і прокурорів для спілкування	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
6.6. Відкритість і доступність працівників апарату суду для спілкування	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
6.7. Оперативність надання відповідей на запити	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
6.8. Якість і достовірність відповідей канцелярії суду	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
6.9. Електронне управління судовими провадженнями	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
6.10. Зручність ознайомлення з матеріалами справи	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6

	Незадоволений / незадоволена	Не дуже задоволений / не дуже задоволена	Середній рівень задоволеності	Задоволений / задоволена	Дуже задоволений / дуже задоволена	Без відповіді
6.11. Чіткість розподілу повноважень та організації роботи	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
6.12. Витрати та збори, пов'язані з доступом до правосуддя	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6

7. Підготовка та проведення судових засідань

	Незадоволений / незадоволена	Не дуже задоволений / не дуже задоволена	Середній рівень задоволеності	Задоволений / задоволена	Дуже задоволений / дуже задоволена	Без відповіді
7.1. Умови для зустрічей із клієнтами	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
7.2. Облаштування та обладнання зали судового засідання	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
7.3. Своєчасність початку судових засідань	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
7.4. Організація та проведення судових засідань	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6

8. Рішення суддів

	Незадоволений / незадоволена	Не дуже задоволений / не дуже задоволена	Середній рівень задоволеності	Задоволений / задоволена	Дуже задоволений / дуже задоволена	Без відповіді
8.1. Чіткість і зрозумілість судових рішень	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6

	Незадоволений / незадоволена	Не дуже задоволений / не дуже задоволена	Середній рівень задоволеності	Задоволений / задоволена	Дуже задоволений / дуже задоволена	Без відповіді
8.2. Оперативність розгляду справ	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
8.3. Можливість безперешкодного виконання судових рішень	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6

[Необов'язкові запитання:]

9. Загалом як Ви оцінюєте роботу суду (відповідного підрозділу)?

Надто непрозора ☐ 1	Непрозора ☐ 2	Зрозуміла ☐ 3	Дуже зрозуміла ☐ 4
---	---	---	--

10. Як Ви оцінюєте неупередженість суддів під час проведення усного судового розгляду?

Цілком упереджені ☐ 1	Радше упереджені ☐ 2	Достатньо неупереджені ☐ 3	Повністю неупереджені ☐ 4
---	--	--	---

11. Як Ви оцінюєте незалежність суддів?

Зовсім не незалежні ☐ 1	Не дуже незалежні ☐ 2	Достатньо незалежні ☐ 3	Повністю незалежні ☐ 4
---	---	---	--

12. Як, на Вашу думку, змінилася робота суду (підрозділу) за останні п'ять років?

Значно погіршилася ☐ 1	Погіршилася ☐ 2	Не змінилася ☐ 3	Поліпшилася ☐ 4	Значно поліпшилася ☐ 5
--	---	--	---	--

13. Як Ви оцінюєте зміни в навантаженні суду протягом цього періоду (останніх п'яти років)?

- ☐1 Навантаження зросло швидше, ніж обсяг наявних ресурсів
- ☐2 Навантаження зросло пропорційно обсягу наявних ресурсів
- ☐3 Обсяг наявних ресурсів зріс швидше, ніж навантаження

14. З огляду на Ваш досвід, як Ви оцінюєте матеріальні ресурси, доступні суду?

Вкрай недостатні ☐ 1	Недостатні ☐ 2	Достатні ☐ 3	Загалом достатні ☐ 4
--	--	--	--

15. На Вашу думку, чи достатньо суд забезпечений кадровими ресурсами?

Вкрай недостатньо

☐1

Недостатньо

☐2

Достатньо

☐3

Загалом достатньо

☐4

Персональні дані

16. Скільки років Ви є членом адвокатури в?

☐1 менше ніж 5 років

☐2 5–10 років

☐3 11–20 років

☐4 понад 20 років

17. У якій формі Ви здійснюєте адвокатську діяльність?

☐1 Індивідуально

☐2 У складі об'єднання (компанії)

18. Стать

☐1 Чоловіча

☐2 Жіноча

19. Вік

☐1 До 30

☐2 31–50

☐3 51–65

☐4 66 років і більше

20. Чи маєте Ви зауваження або пропозиції щодо роботи суду та системи правосуддя загалом?

[1] Робоча група CEPEJ-GT-QUAL, робочий документ «Вимірювання якості судових послуг».

[2] Див.: http://ec.europa.eu/justice/effective-justice/files/justice_scoreboard_2016_en.pdf.

[3] Див. у зв'язку з цим Висновок № 11 (2008) Консультативної ради європейських суддів (КРЕС) «Про якість судових рішень».

[4] Робоча група CEPEJ-GT-QUAL, робочий документ «Вимірювання якості судових послуг».

[5] «1. Кожен має право на справедливий і публічний розгляд його справи впродовж розумного строку незалежним і безстороннім судом, встановленим законом, який вирішить спір щодо його прав та обов'язків цивільного характеру або встановить обґрунтованість будь-якого висунутого проти нього кримінального обвинувачення. Судове рішення проголошується публічно, однак преса і громадськість можуть бути не допущені до судового розгляду протягом усього його перебігу або його частини в інтересах моралі, громадського порядку чи національної безпеки в демократичному суспільстві, якщо цього вимагають інтереси неповнолітніх або захист приватного життя сторін, або — тією мірою, яку суд визнає суворо необхідною, — коли за особливих обставин публічність розгляду може зашкодити інтересам правосуддя.

2. Кожен, кого обвинувачено у вчиненні кримінального правопорушення, вважається невинуватим доти, доки його вину не буде доведено в установленому законом порядку.

3. Кожний обвинувачений у вчиненні кримінального правопорушення має щонайменше такі права:

а) бути негайно й детально поінформованим зрозумілою для нього мовою про характер і причини висунутого проти нього обвинувачення;

б) мати час і можливості, необхідні для підготовки свого захисту;

с) захищати себе особисто або користуватися правничою допомогою захисника, обраного на власний розсуд, або — за браком достатніх коштів для оплати такої допомоги — одержувати її безоплатно, якщо цього вимагають інтереси правосуддя;

д) допитувати свідків обвинувачення або вимагати, щоб їх допитали, а також вимагати виклику й допиту свідків захисту на тих самих умовах, що й свідків обвинувачення;

е) безоплатно користуватися допомогою перекладача, якщо він не розуміє мови, яка використовується в суді, або не розмовляє нею».

[6] CourTools: «Навіщо вимірювати?». Доступно за адресою: http://www.ncsconline.org/D_Research/CourTools/CourToolsWhitePages-v4.pdf.

[7] Див. Єдині європейські керівні принципи CEPEJ щодо моніторингу строків судового провадження (EUGMONT), розділ 1.

[8] Слід зазначити, що відповідно до документа «На шляху до європейських строків судового провадження — Посібник із впровадження», розробленого групою SATURN, термін «робоче навантаження» означає весь обсяг роботи, яку виконує суд або суддя, тобто сукупність усіх видів діяльності суду або судді (наприклад, розгляд справ, виконання управлінських обов'язків та будь-яка інша діяльність, що належить до роботи суду або судді). Натомість термін «навантаження справами» означає кількість справ, які має розглянути суд або суддя, тобто сукупну кількість нерозглянутих справ і справ, що надійшли протягом певного періоду.

[9] Див. звіт CEPEJ «Європейські судові системи — ефективність і якість правосуддя», видання 2016 року (дані за 2014 рік), розділ 5 щодо показників CEPEJ для оцінювання ефективності роботи судів, а також Єдині європейські керівні принципи CEPEJ щодо моніторингу строків судового провадження (EUGMONT), розділ 5.

[10] Див. Єдині європейські керівні принципи CEPEJ щодо моніторингу строків судового провадження (EUGMONT), розділ 5.

[11] Див. звіт CEPEJ «Європейські судові системи — ефективність і якість правосуддя», видання 2016 року (дані за 2014 рік), розділ 5 щодо показників CEPEJ для оцінювання ефективності роботи судів, а також Єдині європейські керівні принципи CEPEJ щодо моніторингу строків судового провадження (EUGMONT), розділ 5.

[12] В інших документах CEPEJ цей показник також називається «розрахунковим строком розгляду справ».

[13] Див. також документ «На шляху до європейських строків судового провадження — Посібник із впровадження», розроблений групою SATURN.

[14] Див. у зв'язку з цим працю Марко Фабрі «На шляху до європейських строків судового провадження: попередня пропозиція».

[15] Див. запитання 102 схеми оцінювання CEPEJ (додаток I до звіту CEPEJ «Європейські судові системи — ефективність і якість правосуддя», видання 2016 року (дані за 2014 рік)), а також Єдині європейські керівні принципи CEPEJ щодо моніторингу строків судового провадження (EUGMONT), розділ 3.

[16] Див. Єдині європейські керівні принципи CEPEJ щодо моніторингу строків судового провадження (EUGMONT), розділ 5.

[18] Див. звіт CEPEJ «Європейські судові системи — ефективність і якість правосуддя», видання 2016 року (дані за 2014 рік), розділ 3, зокрема таблицю 3.40 щодо кількості працівників апарату суду, які не є суддями, у розрахунку на одного професійного суддю та змін цього показника в період із 2010 до 2014 року (запитання 46 і 52 схеми оцінювання CEPEJ).

[19] Див. у зв'язку з цим Висновок № 11 (2008) Консультативної ради європейських суддів (КРЄС), зокрема пункт 74, у якому зазначено: «Як обмежена кількість оскаржень, так і кількість задоволених скарг можуть бути об'єктивно вимірюваними та відносно надійними показниками якості. Водночас КРЄС наголошує, що ані кількість оскаржень, ані частка задоволених скарг не обов'язково свідчать про якість оскаржуваних рішень. Задоволення скарги може бути лише наслідком іншої оцінки суддею апеляційної інстанції складного правового питання, причому його рішення також могло б бути скасоване, якби справа розглядалася судом ще вищої інстанції».

[20] Calabrese R. *"La giustizia vista dall'utente. Un'indagine di customer satisfaction presso il Palazzo di Giustizia di Torino."* Листопад 2013 року. https://webstat.giustizia.it/_layouts/15/start.aspx#/SitePages/Home.aspx, розділ Studi, analisi e ricerche («Дослідження, аналіз та наукові розвідки»).