

Досвід опитувань стосовно сектору юстиції та правосуддя в Україні

Підготовлено для:

**Регіонального семінару TAIEХ стосовно проведення опитувань в секторі
юстиції та судових системах
Брюссель
21 червня 2018**



ПРОЕКТ «СПРАВЕДЛИВЕ ПРАВОСУДДЯ»



РАДА СУДДІВ УКРАЇНИ



ДЕРЖАВНА СУДОВА
АДМІНІСТРАЦІЯ УКРАЇНИ

СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ РОБОТИ СУДУ:

СТАНДАРТИ, КРИТЕРІЇ, ПОКАЗНИКИ
ТА МЕТОДИ

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

Затверджено Радою суддів України

Київ 2015

Система оцінювання роботи суду (СОРС) в Україні

Метою оцінювання роботи суду є його вдосконалення, а саме підвищення продуктивності, ефективності та якості судових процедур

Оцінювання якості роботи суду жодним чином не має на меті оцінку роботи окремих суддів

Система оцінювання роботи суду (СОРС) в Україні: основні поняття

- **стандарти** – кількісні та якісні характеристики роботи суду, які формуються у відповідності з базовими цінностями судової системи в демократичному суспільстві і можуть бути зафіксовані у вигляді процесуальних вимог, нормативів, суспільних очікувань, тощо
- **критерії якості роботи суду** – суттєві відмінні ознаки якості роботи суду, що є базисом процедур оцінки, зокрема – вибору показників та методів оцінювання
- **показники якості роботи суду** - кількісні чи якісні дані, які визначають рівень відповідності роботи суду сформульованим критеріям якості
- **методи** оцінювання - сукупність засобів дослідження та прийомів отримання, обробки та аналізу даних про діяльність суду: збір та аналіз статистичної інформації, огляд та аналіз документів, опитування, тощо.

Developing CPE Framework in Ukraine: Key Stages

2009	Перше коло опитувань громадян – учасників судових проваджень за методологією КГЗ
2010	Діяльність Робочої групи з розробки системи оцінки
2011	Перша пілотна апробація розроблених модулів оцінки “Своєчасність судового розгляду” та “Якість написання судового рішення” в 6 судах
2012	Продовження діяльності Робочої групи, завершення розробки системи оцінки якості функціонування суду
2012	Пілотна апробація повної версії системи оцінки в 13 судах.
2013	Схвалення діяльності Робочої групи радою суддів загальних судів. Вдосконалення СОРС відповідно до результатів пілотного тестування
2015	Затвердження СОРС Радою суддів України.
2016	РСУ стає членом Міжнародного Консорціуму за досконалість суду. СОРС застосовується в 292 судах України.

Модулі та методи СОРС

Методи оцінки	Модулі оцінки			
	Судове адміністрування	Своєчасність судового розгляду	Якість написання судового рішення	Задоволеність громадян
1. Внутрішнє суцільне опитування суддів та працівників апарату	XXX			
2. Аналіз судової статистики	XXX	XXX	XXX	
3. Внутрішнє оцінювання: огляд судових справ		XXX		
4. Внутрішнє оцінювання: аналіз судових рішень			XXX	
5. Зовнішнє оцінювання: опитування громадян-учасників судових проваджень методом КГЗ			XXX	XXX

Внутрішнє суцільне опитування суддів та працівників апарату суду

приклади запитань

В якій мірі Ви задоволені наступними умовами праці у Вашому суді?

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

- 1) Ваше робоче місце(наявність автономного робочого місця, стан меблів, освітлення, тощо)**
- 2) Зручність та комфортність приміщень суду**
- 3) Комп'ютеризація суду (достатність комп'ютерів та їх якість)**
- 4) Забезпечення літературою та спеціальною пресою**
- 5) Телефонний зв'язок**
-**
- 20) Якість роботи автоматизованої системи діловодства в суді**
- 21) Безпека у приміщеннях суду**

Внутрішнє суцільне опитування суддів та працівників апарату суду (2/2)

приклади запитань

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

- Я в цьому впевнений
- Таке відчуття виникало досить часто
- Іноколи виникало
- Не виникало
- Важко сказати

Опитування громадян-відвідувачів суду за методологією КГЗ (1/6)

приклади запитань

Чи зазнавали Ви певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони?

Якщо Вам доводилося телефонувати до суду, чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію телефоном?

Чи достатньо зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання?

Чи зручно у суді розташовані інформаційні стенди (дошки об'яв)?

Чи працівники суду працювали старанно та не припускалися помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків?

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

Опитування громадян-відвідувачів суду за методологією КГЗ (2/6)

приклади запитань

Як на Вашу думку, чи було характерним для судді, що розглядав Вашу справу (одноособово чи як голова колегії суддів), наступне:

- неупередженість та незалежність (суддя не піддався зовнішньому тиску , якщо такий був)
- коректність, доброзичливість, ввічливість
- надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію

Чи рішення по Вашій справі було на Вашу користь?

Чи плануєте Ви оскаржувати рішення по Вашій справі?

На Вашу думку, чи було рішення по Вашій справі добре обґрунтованим?

Чи було рішення викладено легкою, доступною для розуміння мовою?

Опитування громадян-відвідувачів суду за методологією КГЗ (3/6)

Приклади показників

Умовне позначення	Інстанція	Юрисдикція	Доступність	Зручність та комфортність	Своєчасність	Повнота та зрозумілість інформації	Робота судді	Робота апарату суду	Загальна оцінка за 5-бальною системою
Суд 1	Перша	Загальна	4.66	4.62	4.72	4.15	4.6	4.45	4.44
Суд 2	Перша	Загальна	3.8	3.5	3.9	3.95	3.3	3.7	3.8
Суд 3	Перша	Загальна	3.7	3.5	3.8	3.5	4	3.8	3.2
Суд 4	Перша	Загальна	3.6	4.4	4.4	3.6	4.3	4.3	3.9
Суд 5	Апеляція	Загальна	4.07	4.29	4.69	4.11	4.75	4.46	4.2
Суд 6	Апеляція	Загальна	4.1	3.71	4.17	3.55	4.3	4.13	4.06
Суд 7	Перша	Сп-ний	3.7	3.9	4.1	4	4.4	4.1	4.2
Суд 8	Перша	Сп-ний	3.4	4.3	4.1	4.1	4.3	4.1	4.2
Суд 9	Апеляція	Сп-ний	3.4	3.7	3.8	3.3	3.9	3.7	3.5

Опитування громадян-відвідувачів суду за методологією КГЗ (4/6)

Загальний огляд

- 1) Рада суддів України рекомендує кожному суду України проводити опитування учасників судових проваджень за методологією КГЗ мінімум один раз на три роки
- 2) Вибірка: від 70 до 200 учасників судових проваджень в залежності від розміру суду
- 3) Метод: особисте інтерв'ю волонтерами (здебільшого, студенти правники) під керівництвом працівників апарату суду чи представників громадських організацій, що взяли участь у відповідному тренінгу з проведення КГЗ
- 4) Показники: інтегральні (середні) бали від 1 (мінімум) до 5 (максимум) за доступність, комфортність та зручність приміщення суду, своєчасність судового розгляду, роботу судді, роботу працівників апарату суду, повноту та зрозумілість інформації та загальне враження від роботи суду
- 5) Використання даних: розробка рекомендацій кожному суду через огляд результатів опитування на фокус групах за участю суддів, працівників апарату суду, виконавців опитування (неурядові організації чи комерційні фірми) та випадково відібраних представників учасників судових проваджень, що брали участь в опитуванні

Опитування громадян-відвідувачів суду за методологією КГЗ (5/6)

Рік	Кількість судів, що брали участь в опитуванні	Інтегральний показник задоволеності (для всіх судів)
2009	11 1.5% всіх судів України	3.5 з макс 5
2010	15 2% всіх судів України	3.5 з макс 5
2011	15 2% всіх судів України; ті самі суди, що 2010	3.85 з макс 5
2012	34 4.5% всіх судів України	3.95 з макс 5
2013	50 7% всіх судів України	3.85 з макс 5
2014	14 2% всіх судів України	4.0 з макс 5
2015	198 26% всіх судів України	4.05 з макс 5
2016	292 38% всіх судів України	4.2 з макс 5
2018 Мета	ВСІ суди України, що знаходяться на підконтрольній території (тобто без окупованих територій)	

Опитування громадян-відвідувачів суду за методологією КГЗ (5/6)

Специфіка

- КГЗ розроблені для того, щоб оцінювати роботу конкретного суду; ця методика не передбачає оцінювання судової системи в цілому
- Рада суддів України разом з Програмою USAID «Нове правосуддя» зараз працюють над адаптацією методології для оцінювання судової системи на регіональному рівні (рівні області), опитувальники залишаються тими самими, але інша вибірка
- Наразі, для оцінювання ситуації в цілому, судова система України застосовує національні опитування суддів, працівників апарату, адвокатів та прокурорів, а також населення в цілому (на наступних слайдах)

Національні опитування 2017 року

Опитування громадян: 2,268 респондентів

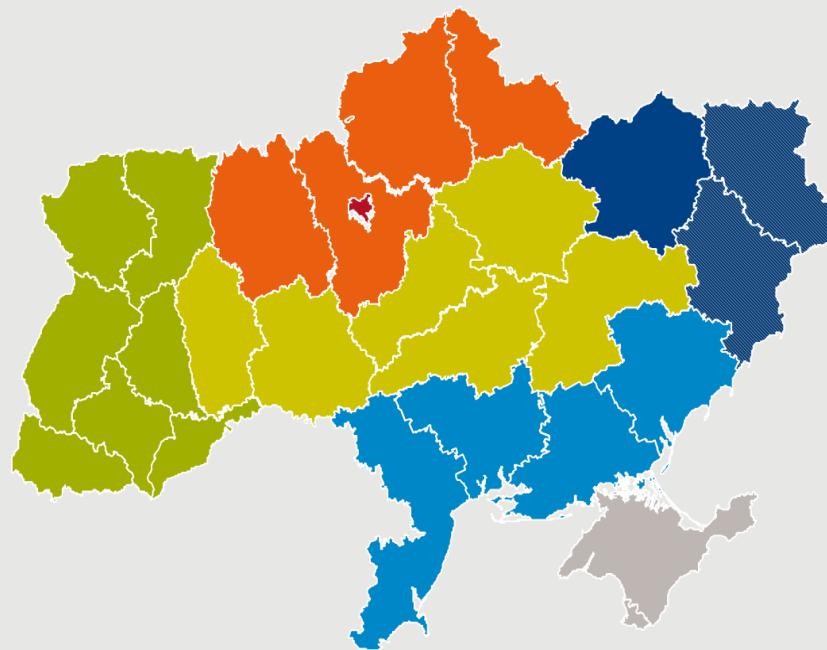
Опитування суддів: 718 суддів з 143 судів

Опитування працівників апарату: 1,012 працівників апарату з 168 судів

Опитування адвокатів та прокурорів, що беруть участь в судових провадженнях: 400 респондентів

Розподіл за макрорегіонами:

- ✓ **Захід:** Волинська, Закарпатська, Івано-Франківська, Львівська, Рівненська, Тернопільська, Чернівецька
- ✓ **Північ:** Житомирська, Київська, Сумська, Чернігівська
- ✓ **місто Київ**
- ✓ **Центр:** Вінницька, Дніпропетровська, Кіровоградська, Полтавська, Хмельницька, Черкаська
- ✓ **Південь:** Запорізька, Миколаївська, Одеська, Херсонська
- ✓ **Схід:** Харківська, Донецька та Луганська (території підконтрольні Україні)



Партнери:

Вища рада правосуддя, Державна судова адміністрація України, Програма USAID «Нове правосуддя»

ЗАВДАННЯ ОПИТУВАНЬ

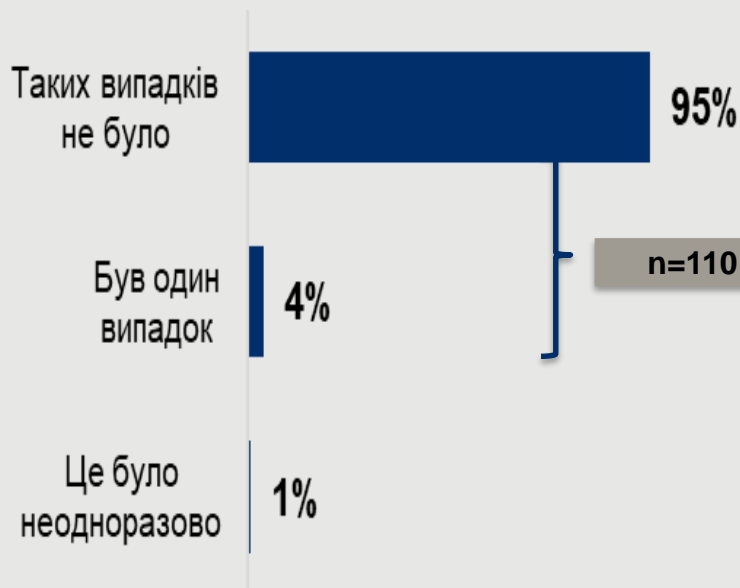
Вимірювання комплексних змін, що відбуваються в судовій системі та секторі юстиції стосовно суддівської незалежності та підзвітності, відправлення правосуддя, доступу до правосуддя, довіри громадян до судової влади та подолання корупції

Сприяння органам державної влади України в моніторингу та оцінюванні виконання Стратегії реформування сектору юстиції 2015-2020 р.р. та Стратегії сталого розвитку «Україна 2020»

Збір даних для обчислення показників незалежності та підзвітності судової влади, що розроблені Європейською мережею рад правосуддя

ПРИКЛАД ДАНИХ НАЦІОНАЛЬНОГО ОПИТУВАННЯ ГРОМАДЯН (1/3)

ЧИ ДОВОДИЛОСЬ ВАМ ЗА ОСТАННІ 24 МІСЯЦІ БУТИ УЧАСНИКОМ СУДОВИХ ПРОВАДЖЕНЬ (ПОЗИВАЧЕМ, ВІДПОВІДАЧЕМ, СВИДКОМ, ПОТЕРПИЛИМ, ПІДСУДНИМ, ТОЩО) НЕЗАЛЕЖНО ВІД ТОГО, ЧИ БУЛИ ЦЕ ВАШІ ОСОБИСТІ СПРАВИ ЧИ ВИ БУЛИ ПРЕДСТАВНИКОМ ІНШОЇ ОСОБИ?



НАСКІЛЬКИ ВИ ПОГОДЖУЄТЕСЬ, ЩО СУДОВЕ(ВИ) ПРОВАДЖЕННЯ, В ЯКОМУ(ЯКИХ) ВИ БРАЛИ УЧАСТЬ, ХАРАКТЕРИЗУЄТЬСЯ(-ЮТЬСЯ) НАСТУПНИМ?

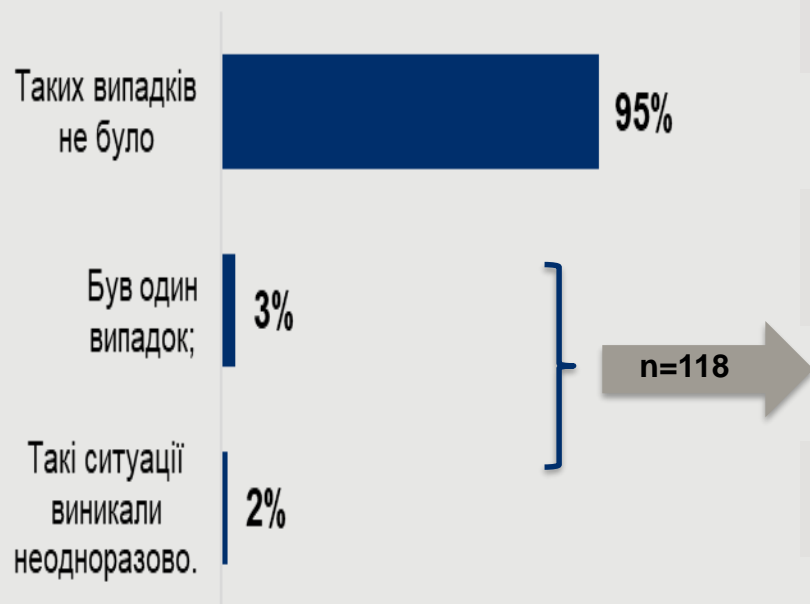


База: Загалом (n=2268)

■ Повністю погоджуюсь/ Скоріше погоджуюся, ніж не погоджуюся

ПРИКЛАД ДАНИХ НАЦІОНАЛЬНОГО ОПИТУВАННЯ ГРОМАДЯН (2/3)

ЧИ ВИНИКАЛИ ЗА ОСТАННІ 24 МІСЯЦІ СИТУАЦІЇ, КОЛИ ОБСТАВИНИ ВИМАГАЛИ ЧИ ПЕРЕДБАЧАЛИ ЗВЕРНЕННЯ ДО СУДУ (НАПРИКЛАД, БУЛИ ПОРУШЕНІ ВАШІ ОСОБИСТІ ПРАВА, ВИ ЗАЗНАЛИ МАЙНОВОЇ ШКОДИ ВІД ДІЙ ПЕВНИХ ОСІБ ЧИ ОРГАНІЗАЦІЙ, ТОЩО), АЛЕ ВИ УТРИМАЛИСЬ ВІД ЗВЕРНЕННЯ ДО СУДУ?



ЯКЩО ТАКІ СИТУАЦІЇ БУЛИ, ТО ЩО ВАС УТРИМАЛО ВІД ЗВЕРНЕННЯ ДО СУДУ?



ПРИКЛАД ДАНИХ НАЦІОНАЛЬНОГО ОПИТУВАННЯ ГРОМАДЯН (3/3)

ВІДСОТОК ТИХ, ХТО ПОГОДЖУЄТЬСЯ З НАСТУПНИМИ ТВЕРДЖЕННЯМИ ЩОДО СУЧАСНОГО СТАНУ УКРАЇНСЬКОЇ СУДОВОЇ СИСТЕМИ



ПРИКЛАД ДАНИХ НАЦІОНАЛЬНОГО ОПИТУВАННЯ СУДДІВ В 2017 Р (1/3)

НАСКІЛЬКИ ВИ ПОГОДЖУЄТЕСЯ (ЧИ НЕ ПОГОДЖУЄТЕСЯ) З НАСТУПНИМИ ТВЕРДЖЕННЯМИ:

Загалом
(n=718)

Перша інстанція
(n=510)

Апеляційна та касаційна
інстанції (n=208)

В нашій країні добір та призначення суддів відбувається не на основі здібностей, досвіду та компетенцій кандидатів, а на основі інших чинників?



В нашій країні просування суддів на більш високі посади (кар'єрне зростання) відбувається не на основі здібностей, досвіду та компетенцій кандидатів, а на основі інших чинників?



- Безумовно погоджуюсь/ Скоріше погоджуюсь ніж ні
- В однаковій мірі погоджуюсь і не погоджуюсь

- Категорично не погоджуюсь/ Скоріше не погоджуюсь
- Важко відповісти

ПРИКЛАД ДАНИХ НАЦІОНАЛЬНОГО ОПИТУВАННЯ СУДДІВ В 2017 Р (2/3)

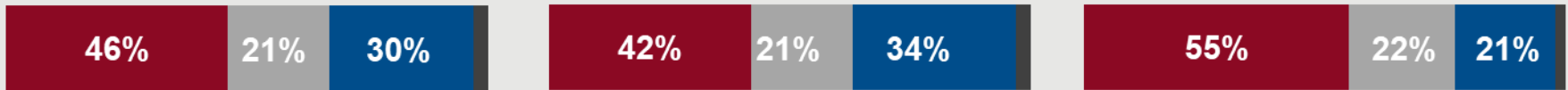
НАСКІЛЬКИ ВИ ПОГОДЖУЄТЕСЯ (ЧИ НЕ ПОГОДЖУЄТЕСЯ) З НАСТУПНИМИ ТВЕРДЖЕННЯМИ:

Загалом
(n=718)

Перша інстанція
(n=510)

Апеляційна та касаційна
інстанції (n=208)

В Україні протягом останніх двох років окремі судді розглядали справи та приймали рішення під тиском фактичних або очікуваних дій з боку ЗМІ (преси, телебачення, радіо)?



В Україні протягом останніх двох років окремі судді розглядали справи та приймали рішення під тиском фактичних або очікуваних дій з боку користувачів соціальних мереж (Фейсбук, Твіттер, ЛінкедІн)?



- Безумовно погоджуюсь/ Скоріше погоджуюсь ніж ні
- В однаковій мірі погоджуюсь і не погоджуюсь

- Категорично не погоджуюсь/ Скоріше не погоджуюсь
- Важко відповісти

ПРИКЛАД ДАНИХ НАЦІОНАЛЬНОГО ОПИТУВАННЯ СУДДІВ В 2017 Р (3/3)

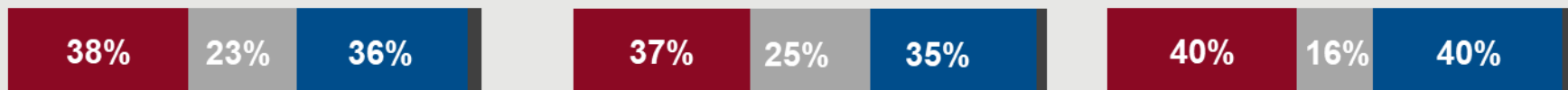
НАСКІЛЬКИ ВИ ПОГОДЖУЄТЕСЯ (ЧИ НЕ ПОГОДЖУЄТЕСЯ) З НАСТУПНИМИ ТВЕРДЖЕННЯМИ:

Загалом
(n=718)

Перша інстанція
(n=510)

Апеляційна та касаційна
інстанції (n=208)

Вища рада правосуддя має належні механізми та процедури для дієвого захисту незалежності суддів



Рада суддів України має належні механізми та процедури для дієвого захисту незалежності суддів



■ Безумовно погоджуюсь/ Скоріше погоджуюсь ніж ні

■ В однаковій мірі погоджуюсь і не погоджуюсь

■ Категорично не погоджуюсь/ Скоріше не погоджуюсь

■ Важко відповісти

ПРИКЛАД ДАНИХ ОПИТУВАННЯ АДВОКАТІВ ТА ПРОКУРОРІВ В 2017 Р (1/4)

Довіра до судової системи, органів державної влади та соціальних інститутів

Наскільки Ви особисто довіряєте цим державним та недержавним інститутам:



ПРИКЛАД ДАНИХ ОПИТУВАННЯ АДВОКАТІВ ТА ПРОКУРОРІВ В 2017 Р (2/4)

Довіра до судової системи, органів державної влади та соціальних інститутів

Наскільки Ви особисто довіряєте цим державним та недержавним інститутам:



ПРИКЛАД ДАНИХ ОПИТУВАННЯ АДВОКАТІВ ТА ПРОКУРОРІВ В 2017 Р (3/4)

Доступ до правосуддя

Наскільки Ви погоджуєтеся (чи не погоджуєтеся) з наступними твердженнями



ПРИКЛАД ДАНИХ ОПИТУВАННЯ АДВОКАТІВ ТА ПРОКУРОРІВ В 2017 Р (4/4)

Доступ до правосуддя

Наскільки Ви погоджуєтеся (чи не погоджуєтеся) з наступними твердженнями:

