

# ДОСЛІДЖЕННЯ ЯКОСТІ РОБОТИ СУДІВ



З ВИКОРИСТАННЯМ МЕТОДОЛОГІЇ КАРТОК ГРОМАДЯНСЬКОГО ЗВІТУВАННЯ

Київ, 2010

# **ДОСЛІДЖЕННЯ ЯКОСТІ РОБОТИ СУДІВ**

**з використанням методології карток  
громадянського звітування**

Навчальний посібник

Київ, 2010

Дослідження якості роботи судів з використанням методології карток громадянського звітування: Навчальний посібник / Проект USAID «Україна: верховенство права». – Київ, 2010. – 128 с.

Це видання було підготовлене проектом Агентства США з міжнародного розвитку (USAID) «Україна: верховенство права», що виконується компанією Кімонікс Інтернешнл, Інк, у співпраці з Інститутом Сталих Спільнот.

Навчальний посібник розроблений як керівництво для підготовки та проведення опитувань громадян у судах з використанням методології карток громадянського звітування. Метою таких опитувань є зовнішня оцінка якості окремих аспектів функціонування суду задля їх подальшого покращення. Дане видання призначене для громадських організацій, голів судів, суддів, керівників апаратів судів, інших працівників судів та всіх осіб, зацікавлених у побудові діалогу між судами та суспільством задля покращення доступу до правосуддя, підвищення ефективності, прозорості та підзвітності судової системи, побудови довіри громадян до суду.

ISBN 978-966-2487-02-2

Редактори: Юлія Седик, Ірина Сторожук

Упорядник: Юлія Седик

Верстка: Анна Алексеєнко

Друк: ТОВ «Видавництво «Твій Формат»  
м. Київ, вул. Корабельна, 6, тел. (044) 5014388

Авторський колектив:

**Девід Вон**, керівник проекту USAID «Україна: верховенство права» (м. Київ, Україна)

**Марина Огай**, експерт з питань соціологічних досліджень проекту USAID «Україна: верховенство права» (м. Київ, Україна)

**Юлія Седик**, радник з питань права та громадянського суспільства проекту USAID «Україна: верховенство права» (м. Київ, Україна)

**Олександр Сердюк**, експерт з питань права та соціологічних досліджень проекту USAID «Україна: верховенство права», директор аналітичного центру при Інституті прикладних гуманітарних досліджень (м. Харків, Україна)

**Д-р Гопакумар Тампі**, експерт з питань розвитку громадянського суспільства та контролю за діяльністю органів влади, голова Сполученої Мережі за Соціальну Відповідальність у Південній Азії та Фонду Глобального Партнерства (м. Бангалор, Індія)



**USAID**  
ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ

ПРОЕКТ “УКРАЇНА: ВЕРХОВЕНСТВО ПРАВА”

Ця публікація була здійснена за підтримки Агентства США з міжнародного розвитку (USAID). Погляди авторів, викладені у цьому виданні, не обов'язково відображають погляди Агентства США з міжнародного розвитку або уряду Сполучених Штатів Америки

# ПЕРЕДМОВА

Навчальний посібник «Дослідження якості роботи судів з використанням методології карток громадянського звітування» підготовлений Проектом Агентства США з міжнародного розвитку (USAID) «Україна: верховенство права», що виконується компанією Кімонікс Інтернешнл, Інк. у співпраці з Інститутом Сталих Спільнот<sup>1</sup>. Він є керівництвом для організацій, які планують здійснювати дослідження окремих аспектів якості функціонування суду з використанням методології карток громадянського звітування. Ця методологія, пристосована до потреб оцінки функціонування системи правосуддя, є одним із важливих та інноваційних інструментів громадського моніторингу судів, а в більш широкому сенсі – інструментом залучення громадськості до процесу реформування судової системи в Україні, підвищення її ефективності і прозорості.

Посібник містить інформацію стосовно етапів реалізації дослідження, специфіку організації робіт, спираючись на досвід проведення пілотного дослідження, здійсненого в рамках проекту USAID «Україна: верховенство права» у 2008 - 2010 рр. У додатках наведені зразки інструментарію, сценаріїв фокус-групових досліджень, короткий poradnik щодо поведінки в приміщенні суду, етичні стандарти поведінки суддів та працівників суду, зразки комунікаційних інструментів, необхідних для налагодження співпраці із органами судової влади, отримання необхідної статистики та поширення результатів, та ін. Посібник з розробки та впровадження опитувань відвідувачів суду за методологією карток громадянського звітування розроблений не тільки для громадських організацій, але й для судів, які зацікавлені в отриманні оцінки з боку зовнішніх спостерігачів, з метою врахування думки громадян у плануванні своєї діяльності, спрямованої на покращення якості своїх послуг, і, як результат, збільшення довіри громадян до суду.

Посібник складають 4 розділи:

Розділ 1, **«КЛЮЧОВІ КОМПОНЕНТИ»**, розглядає сутність методології карток громадянського звітування (КГЗ), принципи, відмінності від загальних опитувань громадської думки, цілі і завдання, а також етапи дослідження. В ньому наведені стандарти та загальні принципи функціонування суду в демократичному суспільстві, розглянуто виміри та критерії якості роботи суду, які можуть застосовуватися при опитуванні громадян – відвідувачів суду. Увагу приділено також вимогам до організацій, які планують здійснювати моніторинг судів з використанням методології карток громадянського звітування.

У розділі 2, **«ПІДГОТОВЧИЙ ЕТАП»**, розглянуто практику налагодження зв'язків з надавачами послуг, цілі та специфіку організації та проведення фокус-групових дискусій, коло учасників, елементи сценарію фокус-групових дискусій, підходи до розробки інструментарію опитування, а також методики навчання персоналу, який залучений до здійснення опитувань з використанням методології карток громадянського звітування.

У розділі 3, **«ЗБІР ТА АНАЛІЗ ДАНИХ»**, розглядається основний етап реалізації опитування на основі методології карток громадянського звітування: формування вибірки респондентів, здійснення польових робіт, контроль якості опитування, введення та обробка даних, аналіз результатів опитування.

---

<sup>1</sup> Див. [www.usaid.gov](http://www.usaid.gov), [www.ukrainerol.org.ua](http://www.ukrainerol.org.ua), [www.chemonics.com](http://www.chemonics.com), [www.iscvt.org](http://www.iscvt.org)

Розділ 4, **«ОПРИЛЮДНЕННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ ТА ПЛАНУВАННЯ НАСТУПНИХ КРОКІВ»**, присвячено заключному етапу реалізації дослідження на основі методології карток громадянського звітування, що включає написання аналітичного звіту за результатами опитування, зокрема, наведено вимоги до структури та оформлення звіту, методи оприлюднення та поширення даних, вироблення стратегії поліпшення якості послуг – як з боку громадськості, так і з боку суду, тобто використання даних і результатів дослідження як інструменту управління змінами в суді, з метою планування, управління, і подальшого вдосконалення роботи суду.

Цей Посібник підготовлено групою авторів – юристів та соціологів з України, Індії та Сполучених Штатів Америки, а саме – ведучим автором Мариною Огай, а також Юлією Седик, Гопакумаром Тампі, Девідом Воном та Олександром Сердюком. Появі Путівника передувало запровадження вже згадуваної пілотної програми опитувань відвідувачів у судах, що була здійснена у 2008 – 2010 рр. за підтримки проекту USAID «Україна: верховенство права» рядом українських громадських організацій у двадцяти судах у восьми областях України. Юристи, соціологи, психологи та студенти – правознавці, які співпрацювали із Харківською міською громадською організацією «Інститут прикладних гуманітарних досліджень» (м. Харків), благодійним фондом «Творчий Центр Каунтерпарт» (м. Київ), благодійною організацією «Твоє право» (м. Львів), громадською організацією «Громадсько-консалтингова група «Партнер» (м. Луцьк), громадською організацією «Подільська правозахисна фундація» (м. Хмельницький), Черкаською обласною організацією Комітету Виборців України (м. Черкаси), міжнародною громадською організацією «Дім Свободи – Україна» (м. Київ) та фондом «Правова Просвіта» (м. Донецьк), доклали найкращих зусиль для успішної реалізації цієї програми та зробили можливим створення цього Посібника.

# ЗМІСТ

<b>СПИСОК СКОРОЧЕНЬ</b> .....	7
<b>ВСТУП</b> .....	8
<b>РОЗДІЛ 1: КЛЮЧОВІ КОМПОНЕНТИ</b> .....	10
1.1. Вступ до методології карток громадянського звітування.....	10
1.2. Визначення стандартів та критеріїв якості роботи суду .....	16
1.3. Вимоги до організацій, що реалізують дослідження .....	20
1.4. Складання календарного плану та бюджету проекту .....	22
<b>РОЗДІЛ 2: ПІДГОТОВЧИЙ ЕТАП</b> .....	24
2.1. Налагодження зв'язків із судами.....	24
2.2. Проведення фокус-групових дискусій.....	25
2.3. Розробка інструментарію опитування .....	28
2.4. Навчання виконавців проекту та волонтерів.....	32
<b>РОЗДІЛ 3: ЗБІР ТА АНАЛІЗ ДАНИХ</b> .....	37
3.1. Формування вибірки .....	37
3.2. Здійснення польових робіт .....	39
3.3. Введення та обробка даних.....	40
3.4. Аналіз результатів опитування.....	41
<b>РОЗДІЛ 4: ОПРИЛЮДНЕННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ ТА ПЛАНУВАННЯ НАСТУПНИХ КРОКІВ</b> .....	45
4.1. Підготовка аналітичного звіту.....	45
4.2. Оприлюднення результатів.....	46
4.3. Стратегія громадянського представництва .....	47
4.4. Стратегія роботи суду у плануванні наступних кроків за результатами дослідження .....	49

## **ДОДАТКИ:**

Додаток 1: Приклади інструментів та підходів до оцінювання якості роботи суду .....	52
Додаток 2: Навчальна програма з реалізації опитування для громадських організацій, що здійснюють дослідження роботи суду .....	56
Додаток 3: Навчальна програма з реалізації опитування для працівників суду .....	61
Додаток 4: Сценарій фокус-групи за участю представників суду .....	67
Додаток 5: Сценарій фокус-групи за участю користувачів судових послуг .....	73
Додаток 6: Зразок листа до суду із запрошенням до співпраці .....	76
Додаток 7: Форма листа до ДСА України з запитом про надання інформації .....	77
Додаток 8: Зразок оголошення в суді про проведення опитування .....	78
Додаток 9: Зразок картки громадянського звітування (анкети) .....	79
Додаток 10: Картка (посвідчення) інтерв'юера .....	83
Додаток 11: Інструкції інтерв'юеру та супервайзеру .....	85
Додаток 12: Щоденник інтерв'юера .....	92
Додаток 13: Етика та правила поведінки волонтерів в суді .....	93
Додаток 14: “Кодекс правил професійної етики та діяльності Всесвітньої асоціації дослідження громадської думки” (WAPOR) .....	95
Додаток 15: “Правила пропуску осіб до приміщень судів та на їх територію транспортних засобів”, затверджені наказом ДСА України та Міністерства внутрішніх справ України N 102/765 від 12.09.2005 .....	99
Додаток 16: “Кодекс професійної етики судді”, затверджений V З'їздом суддів України від 24 .10.2002 .....	103
Додаток 17: “Правила поведінки працівника суду”, затверджені рішенням Ради суддів України №33 від 6.02.2009 .....	105
Додаток 18: Структура аналітичного звіту .....	110
Додаток 19: Зразок прес-релізу .....	114
Додаток 20: Зразок листа до суду з висновками і рекомендаціями, зробленими на основі дослідження .....	115
Додаток 21: Зразок плану дій по запровадженню позитивних змін на основі оцінки з боку відвідувачів суду .....	117
<b>СЛОВНИК ТЕРМІНІВ</b> .....	118
<b>КОРИСНІ ПОСИЛАННЯ ЩОДО УКРАЇНСЬКИХ ТА МІЖНАРОДНИХ СУДОВИХ УСТАНОВ ТА ІНСТИТУЦІЙ СУДОВОЇ ВЛАДИ</b> .....	121
<b>ПРО АВТОРІВ</b> .....	123
<b>ПРО ПРОЕКТ АГЕНТСТВА США З МІЖНАРОДНОГО РОЗВИТКУ (USAID) «УКРАЇНА: ВЕРХОВЕНСТВО ПРАВА»</b> .....	125

## СПИСОК СКОРОЧЕНЬ

<b>ГО</b>	<b>ГРОМАДСЬКА ОРГАНІЗАЦІЯ</b>
<b>ДСА</b>	<b>ДЕРЖАВНА СУДОВА АДМІНІСТРАЦІЯ УКРАЇНИ</b>
<b>ЕКЕП</b>	<b>ЄВРОПЕЙСЬКА КОМІСІЯ З ЕФЕКТИВНОСТІ ПРАВОСУДДЯ</b>
<b>ЄС</b>	<b>ЄВРОПЕЙСЬКИЙ СОЮЗ</b>
<b>ЗМІ</b>	<b>ЗАСОБИ МАСОВОЇ ІНФОРМАЦІЇ</b>
<b>КГЗ</b>	<b>КАРТКА ГРОМАДЯНСЬКОГО ЗВІТУВАННЯ</b>
<b>КН</b>	<b>КОД НЕВІДПОВІДІ</b>
<b>МКГЗ</b>	<b>МЕТОДОЛОГІЯ КАРТОК ГРОМАДЯНСЬКОГО ЗВІТУВАННЯ</b>
<b>НУО</b>	<b>НЕУРЯДОВА ОРГАНІЗАЦІЯ</b>
<b>НЦСШ</b>	<b>НАЦІОНАЛЬНИЙ ЦЕНТР СУДІВ ШТАТІВ (США)</b>
<b>ООН</b>	<b>ОРГАНІЗАЦІЯ ОБ'ЄДНАНИХ НАЦІЙ</b>
<b>РЄ</b>	<b>РАДА ЄВРОПИ</b>
<b>РСУ</b>	<b>РАДА СУДДІВ УКРАЇНИ</b>
<b>СФСПІ</b>	<b>СТАНДАРТИ ФУНКЦІОНУВАННЯ СУДІВ ПЕРШОЇ ІНСТАНЦІЇ</b>
<b>ФГ</b>	<b>ФОКУС-ГРУПА</b>
<b>ФГД</b>	<b>ФОКУС-ГРУПОВА ДИСКУСІЯ</b>
<b>IFES</b>	<b>МІЖНАРОДНИЙ ФОНД ВИБОРЧИХ СИСТЕМ</b>
<b>PRISMA</b>	<b>ГОЛЛАНДСЬКА АГЕНЦІЯ З ЯКОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ СУДОВОЇ СИСТЕМИ</b>
<b>USAID</b>	<b>АГЕНТСТВО США З МІЖНАРОДНОГО РОЗВИТКУ</b>



## ВСТУП

Діяльність судової системи в Україні в останні роки перебуває в центрі досить гострих громадських дискусій, в яких постійно фігурує тема ефективності та якості судового розгляду. В цих обговореннях використовується різна, часто суперечлива, інформація про показники функціонування судових органів. Неможливо отримати адекватне уявлення про стан судочинства лише на основі офіційної статистики, оскільки воно завжди має ризик однобічного погляду та не відображає реакцію учасників судового розгляду на якість судового провадження. Відповідно, в проектах законодавчих та організаційних змін, які постійно формулюються різними учасниками громадської дискусії не завжди знаходить відображення необхідність урахування реальних потреб людей, що звертаються до суду і хочуть отримати задоволення своїх потреб в оптимальних формах і в оптимальні терміни. Тому важливим стає використання методологій, які дозволяють визначати якість судових послуг через показники суб'єктивних оцінок судового розгляду особами, що є безпосередніми учасниками судового розгляду.

Дослідження в сфері взаємодії громадян та судової системи вже неодноразово здійснювалися в Україні. Вони стосувалися, головним чином, сприйняття громадянами судової системи взагалі, її відкритості/закритості, рівня обізнаності громадян щодо судової системи. Результати таких досліджень засвідчували, що громадяни вважають суди одним із найбільш корумпованих органів державної влади, та оцінюють їх діяльність як неефективну.

Так, за даними опитування громадської думки, здійсненого у листопаді 2005 року фондом «Демократичні Ініціативи» за сприяння Міжнародного фонду виборчих систем (IFES) (<http://www.dif.org.ua/ua/archive.vis>), 59% опитаних громадян не зовсім або повністю не довіряють місцевим судам; 73% опитаних вважають серйозною проблему корупції в судовій гілці влади. У лютому-травні 2006 року Київським міжнародним інститутом соціології за підтримки програми розвитку ООН було здійснене дослідження «Корупція та надання послуг у судовій системі в Україні» (м. Київ, 2006), за даними якого більшою проблемою у сприйнятті людей судової системи є навіть не корупція, а неефективність роботи судів. Так, найбільшими проблемами судів ті громадяни, що зверталися в суд, вважають занадто довгий судовий процес (10,4%), безвідповідальність суддів (9,7%), недостатню поінформованість громадян (9,5%). За даними дослідження, проведеного проектом USAID «Україна: верховенство права» у червні-липні 2007 року, 63,5% опитаних громадян не довіряють загалом або зовсім не довіряють судовій владі, 69% майже або зовсім не обізнані про роботу суду та суддів, та 58,3% вважають судову систему закритою. Дослідження, які були здійснені проектом USAID «Україна: верховенство права» у червні 2009 року, показали, що рівень довіри до суду продовжує зменшуватися, що можна пояснити низкою факторів, і не в останню чергу, резонансними справами про українських суддів, широко освітлених в ЗМІ. Так, наприклад, 72,6% опитаних громадян у 2009 році не довіряють загалом або зовсім не довіряють судовій владі, і 88% цих громадян вважають корупцію у судовій владі однією із причин такої недовіри ([www.ukrainerol.org.ua](http://www.ukrainerol.org.ua)).

Така громадська думка певною мірою відображає реальний стан справ, який виник в результаті недостатнього фінансування судів, неналежного адміністрування судової гілки влади та розбіжностей у законодавстві. Проте з іншого боку, не треба забувати, що така оцінка діяльності судової системи є великою мірою суб'єктивною, сформованою на підставі почутого та переданого засобами масової інформації, висловлювань з боку представників (в тому числі, високопосадових) виконавчої та законодавчої влади. Одним із важливих суб'єктивних чинників є низька поінформованість громадян про діяльність судової гілки влади, та й навіть про свої права.

Методологія карток громадянського звітування являє собою ефективний засіб оцінювання, який надає узагальнений відгук щодо якості з боку саме користувачів судових послуг, тобто тих, хто має безпосе-

редній досвід перебування у будівлі суду. За таких умов, методологія карток громадянського звітування є дієвим механізмом оцінки існуючого стану речей, налагодження системи повідомлення про таку оцінку, і як результат, реагування та позитивні зміни, покликані як підвищити ефективність, прозорість, підзвітність судової системи, так і підняти авторитет судової влади. Крім того, особливістю цієї методології є залучення надавачів послуг до процесу дослідження на всіх його етапах, що сприяє подальшій ефективній роботі по вдосконаленню послуг.

У 2008 році за підтримки проекту USAID «Україна: верховенство права» була запроваджена пілотна програма опитувань відвідувачів суду щодо їхньої оцінки діяльності і різних аспектів функціонування суду. Впродовж восьми місяців, п'ять обраних громадських організацій підготували та провели опитування громадян в дванадцяти судах України. Пілотна програма була продовжена у 2009 році у співпраці із 15 судами; результати дослідження оприлюднені у березні – квітні 2010 року. Продовження пілотної програми дало можливість удосконалити методологію карток громадянського звітування у застосуванні до оцінки функціонування суду; підготувати матеріал для використання в роботі над розробкою стандартів функціонування суду, що є одним із найбільш актуальних питань; а також дати можливість завершити роботу над цим посібником, який, як я сподіваюся, буде корисним для наступних досліджень якості роботи судів.

Я хочу подякувати співавторам цього підручника, а також тим громадським організаціям, їх експертам та волонтерам – інтерв'юерам, що здійснювали та здійснюють пілотне опитування громадян в судах із використанням методології громадянського звітування; нарешті, я хочу висловити вдячність представникам судової гілки влади України, що підтримали дане дослідження, активно співпрацювали з громадськими організаціями і висловили необхідність у впровадженні цієї програми і надалі.

## **ДЕВІД ВОН**

Керівник проекту USAID

«Україна: верховенство права»

## РОЗДІЛ 1. КЛЮЧОВІ КОМПОНЕНТИ

### 1.1. ВСТУП ДО МЕТОДОЛОГІЇ КАРТОК ГРОМАДЯНСЬКОГО ЗВІТУВАННЯ

Методологія карток громадянського звітування (Citizen Report Cards<sup>2</sup>) є одним із підходів до вивчення якості роботи державних установ з точки зору користувачів їхніх послуг, з метою виявлення недоліків і розробки плану дії по їх усуненню. Використання методології карток громадянського звітування (МКГЗ) забезпечує виявлення ступеню задоволеності населення якістю різноманітних послуг, а також оцінку ефективності діяльності надавачів послуг через вибіркове опитування населення, яке не потребує застосування дуже точних інструментів вимірювання.

Методологія карток громадянського звітування виникла на початку 90-х років в м. Бангалор (Індія), ставши результатом проведеного групою місцевих постачальників муніципальних послуг опитування споживачів щодо якості цих послуг. Базуючись на репрезентативній вибірці мешканців міста, групі вдалося дізнатися про найгостріші проблеми, які турбували громадян, включаючи і мешканців найбідніших районів міста. Результати дослідження були презентовані як думка постійних користувачів щодо якості роботи постачальників послуг та міської влади.

Зацікавленість, яку викликало це пілотне дослідження, спонукала до створення «Центру зв'язків з громадськістю» (Public Affairs Centre<sup>3</sup>) у м. Бангалор, Індія, який розвинув цю методологію і, починаючи з 1999 року, здійснював регулярні опитування на основі розробленої методології КГЗ в Індії, активно поширюючи досвід опитувань у багатьох інших країнах світу, включаючи США, Канаду, Пакистан, Бангладеш, Філіппіни, В'єтнам, Шрі Ланка, Перу, Уганду, Ефіопію, Конго, та інші. В Україні ця методологія була вперше застосована у 2004 та 2007 рр. при оцінці якості муніципальних послуг під час спільного проекту Світового Банку (World Bank), ПАДКО (PADCO), та Міжнародного Центру Політичних Досліджень (МЦПД) «Голос Громадськості», фінансованого Канадським агентством міжнародного розвитку.

Назва методології походить від закладеного в її основу принципу оцінювання, подібного до оцінювання учнів у школі. Учень, отримуючи таблицю з загальним результатом успішності, бачить, які саме предмети йому слід „підтягти“, аби підвищити свій рейтинг успішності у класі (Табл.1).

#### ТАБЛИЦЯ 1 – ПРИКЛАД ШКІЛЬНОГО ТАБЕЛЮ УЧНЯ ШКОЛИ У М. БАНГАЛОР

Предмет	Максимальні оцінки	Фактичні оцінки	Найвища оцінка в класі
Мови	100	78	78
Математика	100	47	98
Природознавчі науки	100	58	92
Історія	100	73	75
Географія	100	63	81
Загальний рівень успішності	500	319	420
<b>Місце в класі – 15 з 35 учнів</b>			

<sup>2</sup> Див. [www.citizenreportcard.com](http://www.citizenreportcard.com)

<sup>3</sup> Див. [www.pacindia.org](http://www.pacindia.org)

*Опитування відвідувачів судів є достатньо корисними для того, щоб суди могли врахувати думку громадян, і в умовах навіть недостатнього фінансування, недостатньо чіткого адміністрування судової гілки влади, розбіжностей в законодавстві, а найголовніше, за умови існуючого тиску на судову владу, зробити суд більш відкритим для людей, більш зрозумілим, підвищити довіру до суду як до надійної і ефективної державної інституції.*

Так, із застосуванням МКГЗ, оцінюється загальна якість послуг, а та установа, що надає послуги, бачить, які саме аспекти її діяльності (показники) слід змінити, щоб підвищити якість своєї роботи. Прикладом сучасної картки громадянського звітування, яка характеризує якість судових послуг, є наступна (Табл. 2.):

**ТАБЛИЦЯ 2 – ОЦІНКИ РІВНЯ ЗАДОВОЛЕНOSTІ ЯКІСТЮ ФУНКЦІОНУВАННЯ СУДУ (НА ПРИКЛАДІ ОЦІНКИ ВИМІРІВ ЯКОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ ЛУЦЬКОГО МІСЬКРАЙОННОГО СУДУ ВОЛИНСЬКОЇ ОБЛАСТІ, 2009 Р.)**

	Виміри якості	Максимально можливий бал	Найвищий серед пілотних судів бал	ЛМС
1.	Територіальна доступність суду	1,00	0,94	0,79
2.	Зручність та комфортність перебування у суді	1,00	0,95	0,62
3.	Повнота, доступність та ясність інформації	1,00	0,95	0,78
4.	Прийнятність платежів	1,00	0,78	0,75
5.	Дотримання термінів судового розгляду	1,00	0,97	0,75
6.	Сприйняття роботи працівників апарату суду	1,00	0,95	0,84
7.	Сприйняття роботи суддів	1,00	0,97	0,86
	<b>В цілому</b>	<b>1,00</b>	<b>0,94</b>	<b>0,77</b>

Таким чином, в широкому розумінні, картка громадянського звітування – це оцінка якості державних послуг очима громадян. На відміну від опитування громадської думки, звітні картки встановлюють зворотній зв'язок виключно через користувачів державних послуг. При цьому, отримані узагальнені результати аналізуються як з метою визначення рівня якості індивідуальних послуг, що надаються відповідними установами, так і визначення окремих надавачів послуг, діяльністю яких споживачі задоволені найбільше. Зворотній зв'язок забезпечується через вибіркоче обстеження, в основу якого покладено стратифіковану випадкову вибірку, або, як альтернатива, через дослідження, базоване на статистичних методах, які гарантують, що висновки будуть відображати думку всіх користувачів.

Фактично методологія карток громадянського звітування – це форма громадського контролю за якістю послуг, що має практичну спрямованість. Надати постачальникам та суспільству інформацію про стан якості послуг та визначити шляхи подолання існуючих проблем – загальна мета таких досліджень.

Основні функції карток громадянського звітування:

1. **Діагностична** – збирається якісна та кількісна інформація про встановлені стандарти, а також недоліки в наданні судових послуг; проводиться порівняльний динамічний та територіальний аналіз якості послуг, наприклад, для оцінки ефективності введення заходів з реформування сфери надання послуг.
2. **Оцінки відповідальності** - виявляються аспекти, за якими судові установи не досягають обов'язкових або очікуваних стандартів послуг, в такому випадку встановлені факти використовуються для ідентифікації вимог конкретного поліпшення послуг.
3. **Індикатора виявлення прихованих витрат** – виявляється частка населення, яка платить хабар (або за вимогою, або добровільно), розмір цих платежів і оцінок особистих ресурсів, витрачених, щоб компенсувати неякісне надання судових послуг.

*Використання МКГЗ у дослідженні якості функціонування суду дає змогу одержати стратегічно важливу інформацію:*

- *орієнтовні показники щодо доступності суду, повноти та ясності інформації, своєчасності надання послуг, якості обслуговування, про що громадяни знають з власного досвіду. Використовуючи узагальнюючі оцінки, забезпечується можливість порівняльного аналізу результатів у просторі і часі;*
- *дані про загальну міру задоволеності громадян послугами, що надаються у суді. КГЗ фіксує зворотний зв'язок з відвідувачами суду в чіткий, простий та недвозначний спосіб, вказуючи на рівень їхньої задоволеності (незадоволеності). Розглядаючи показники задоволеності в контексті порівняльного аналізу, одержується цінна інформація для визначення пріоритетів щодо усунення недоліків в роботі суду;*
- *показники про аспекти проблем у роботі суду (наданні судових послуг). КГЗ містить запитання про конкретні аспекти взаємодії суду і громадян, що дозволяє виявити причини незадоволеності, наприклад, недостатня поінформованість про можливості скористатися судовою послугою, чи труднощі, пов'язані з не своєчасністю надання послуг;*
- *дані, що допомагають оцінити альтернативні способи поліпшення якості роботи суду. Тобто, застосування методології КГЗ має на меті не лише виявити думку громадян щодо якості функціонування суду, а допомагає перевірити, котрі з шляхів були б прийнятними у розв'язанні тих чи інших проблем.*

Головним документом дослідження, реалізованого з використанням МКГЗ є програма дослідження, в якій відображаються його загальна концепція та ідеологія, визначається процедура дослідження та план роботи. В програмі визначаються також цілі та завдання дослідження, основні гіпотези, методологія формування вибірки. Також включаються: розробка інструментарію, визначення виду та способу опитування, план виконання робіт та бюджет.

Мета дослідження – одержання статистичних даних, які є підставою для узагальнення характеристики стану та розвитку досліджуваної сфери в цілому та відповідних послуг зокрема. Метою досліджень у сфері судових послуг може бути підготовка управлінських рішень та прийняття конкретних заходів для

підвищення ефективності функціонування судової системи в цілому. Тут також важливим є знати чи проводиться державна політика або програма реформування сфери судових послуг вже сьогодні. Предметом дослідження є сукупність послуг, які підлягають обстеженню. Важливим є конкретизація змісту та меж об'єкта дослідження, що можливо зробити, відповідаючи на такі запитання:

- 1. Який аспект якості послуг необхідно охопити опитуванням? (наприклад, доступність, своєчасність, якість процедури перебігу судового процесу)*
- 2. Чи всіх надавачів судових послуг необхідно охопити (наприклад, послуги, що надаються місцевим чи апеляційним судом; адміністративним судом чи судом загальної юрисдикції)*

Об'єктом дослідження є сукупність населення, що отримує (отримувала) відповідні послуги протягом визначеного періоду, тобто прямі користувачі.

Завдання дослідження – це способи (шляхи) досягнення мети опитування. Як правило, завдання містять відповіді на такі запитання:

1. Якого типу інформацію потрібно зібрати?
2. Які аспекти надання послуг (наявність, доступність, якість послуги, частота виникнення та розв'язання проблем, взаємодія з персоналом, корупція) є важливими?
3. Який рівень аналізу необхідно забезпечити?
4. Які гіпотези необхідно перевірити?

*Мета пілотної програми опитувань відвідувачів суду щодо їхньої оцінки діяльності і різних аспектів функціонування суду:*

*Впровадження МКГЗ в практику оцінки якості роботи суду та формування рекомендацій щодо її підвищення на прикладі пілотних судів України.*

*Основні задачі:*

- 1. Адаптація методології карток громадського звітування до завдань оцінки якості роботи суду на місцевому рівні, у відповідності до потреб даного суду;*
- 2. Формування робочих груп для проведення дослідження (підбір персоналу та волонтерів, навчання, розробка інструкцій тощо);*
- 3. Проведення опитувань учасників судового процесу та отримання інформації за ключовими вимірами якості роботи суду, її узагальнення та аналіз;*
- 4. Ідентифікація чинників, що впливають на відмінності у оцінках учасниками судового процесу окремих вимірів якості;*
- 5. Визначення можливих напрямків вдосконалення роботи суду „очима” учасників судового процесу;*
- 6. Розроблення та апробація рекомендацій щодо змін у пілотних судах;*
- 7. Поширення інформації про результати дослідження та ініціювання їх обговорення в конкретних судах та громадськості.*



Узагальнюючи особливості методології карток громадянського звітування, можна сформулювати такі переваги її застосування (на відміну від звичайних соціологічних опитувань):

- 1) Опитуються лише громадяни, які безпосередньо користуються послугами на момент опитування, не претендуючи при цьому на виявлення думки всієї громадськості;
- 2) Замовником дослідження виступає надавач (постачальник) послуг, зацікавлений в підвищенні якості своєї роботи;

*На противагу традиційним соціологічним опитуванням громадської думки, МКГЗ передбачає тісну співпрацю між тими, хто уособлює судову владу (судді, голови судів, працівники апарату суду), а також представники установ, що забезпечують діяльність судової гілки влади, наприклад, Державної судової адміністрації України та її територіальних відділень, та тими, хто безпосередньо ці послуги отримує: громадянами – відвідувачами суду.*

- 3) Використання узагальнюючих показників в аналізі дозволяє проводити порівняння індикаторів якості у просторі та часі;
- 4) Форма представлення результатів є простою і інформативною;
- 5) Висновки за результатами опитування дозволяють виробляти дієві механізми поліпшення якості послуг;
- 6) Результати опитування забезпечують порівняльний аналіз між різними постачальниками послуг та обмін кращими практиками підвищення якості їх роботи;
- 7) Методологія включає розробку механізмів контролю змін, запроваджених у роботі постачальників, та проведення моніторингових досліджень змін;
- 8) Методологія може бути уніфікованою для її застосування у різних сферах надання послуг.

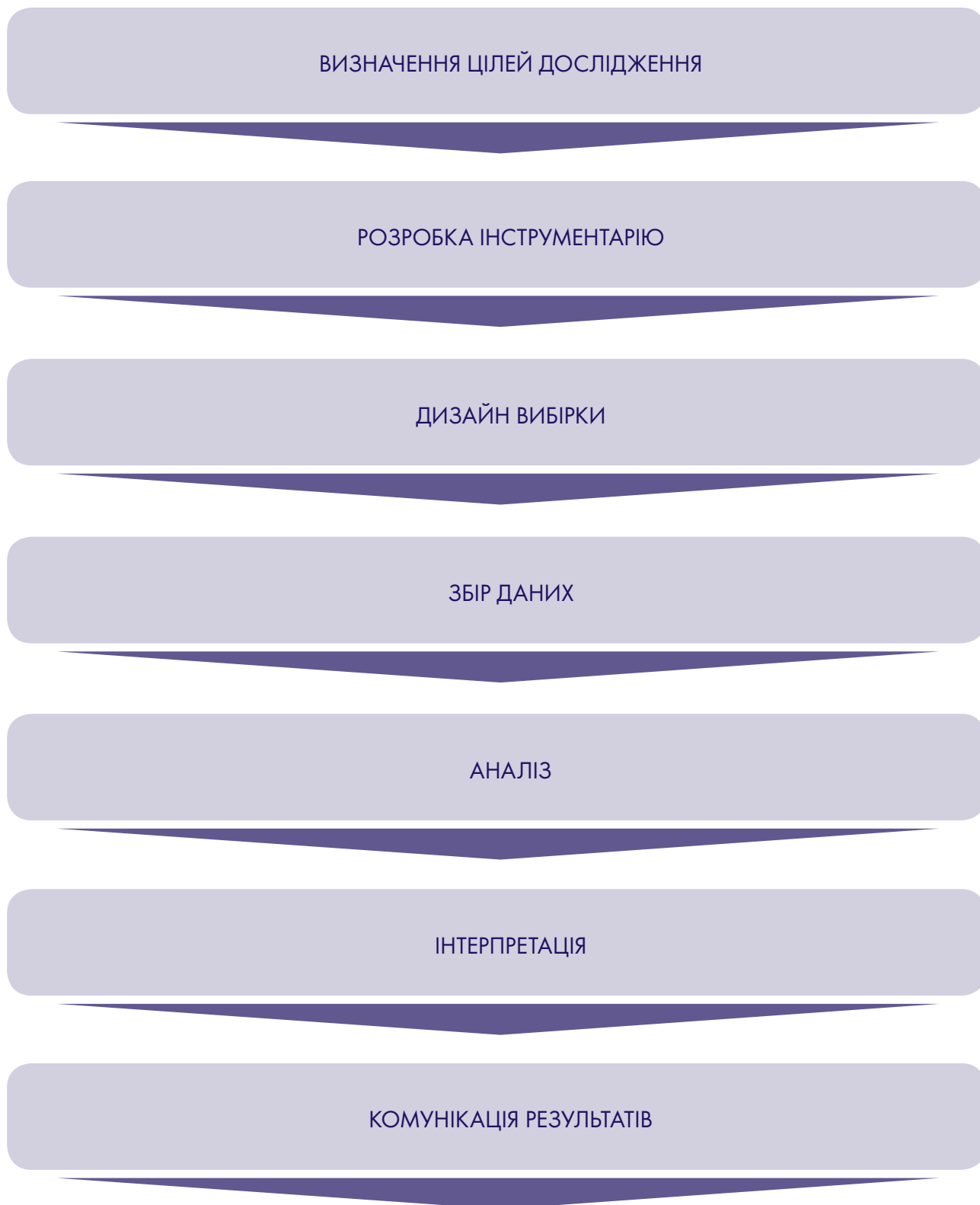
Дослідження з використанням МКГЗ базується на чіткому алгоритмі оцінки, що є його теоретичною концепцією, відображає його цілі та завдання.

Основні стадії реалізації опитування з використанням МКГЗ:

- Налагодження зв'язку з представниками пілотних судів
- Розробка інструментарію опитування
- Підготовка та проведення фокус-групових дискусій
- Складання плану вибірки
- Навчання супервайзерів та інтерв'юерів
- Здійснення польових робіт, контроль роботи інтерв'юерів
- Розробка програми введення даних та навчання операторів
- Внесення інформації до бази даних
- Аналіз даних опитування
- Проведення фокус-групових дискусій за результатами опитування
- Напрацювання рекомендацій
- Підготовка аналітичних звітів
- Оприлюднення результатів опитування
- Ініціювання заходів щодо впровадження рекомендацій за результатами опитування

Особливості реалізації кожної стадії розглядаються у наступних розділах даного Посібника; стадії відображені на Рис. 1:

**РИС. 1. СТАДІЇ ПРОЦЕСУ ВИЗНАЧЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ  
ЗА ДОПОМОГОЮ ОПИТУВАННЯ**





## 1.2. ВИЗНАЧЕННЯ СТАНДАРТІВ ТА КРИТЕРІЇВ ЯКОСТІ РОБОТИ СУДУ

Для віддзеркалення ступеню задоволеності громадян за різноманітними аспектами надання послуг застосовується набір індикаторів (стандартів, критеріїв), що характеризують їх якість, адекватність та ефективність. Якість послуг є ключовим поняттям у дослідженнях задоволеності громадян з використанням МКГЗ. В широкому розумінні під якістю розглядається комплекс різних аспектів послуг, що в загальному їх поєднанні дають повне уявлення про кількісні і якісні характеристики сфери в цілому.

Основними вимірами якості послуг є:

**Релевантність** – ступінь, з якою послуги відповідають поточним та потенційним потребам користувачів. Релевантність також стосується питань повноти розвитку послуг, а також ступеня відповідності потребам користувачів реформ, які відбуваються в досліджуваній сфері.

**Надійність** (точність) – ступінь близькості оцінок показників якості судових послуг, отриманих за результатами вибіркового обстеження, до дійсних значень показників по генеральній сукупності.

**Своєчасність** - характеризує інтервал часу між моментом (періодом) запиту на отримання судових послуг та датою їх надання.

**Пунктуальність** характеризує проміжок часу між запланованою (нормативною) та фактичною датами надання послуги. Наприклад, запланованою датою може бути дата, відображена у затверджених планах виконання робіт, анонсована або узгоджена з отримувачами тощо.

**Доступність** – характеризує фізичні умови, за якими користувачі можуть отримати судові послуги: способи та місця отримання, процедури замовлення, час, необхідний для виконання замовлень, політику ціноутворення, права, які можуть бути забезпечені, тощо.

**Ясність** характеризує інформаційне середовище послуг: наявність та якість інформації у приміщеннях суду, ЗМІ, Інтернеті тощо (текстова інформація, пояснення, документація та ін.), наявність пояснень щодо якості (стандартів) надання послуг.

Інструментами вимірювання якості слугують критерії їх оцінки та індикатори вимірювання, які в кінцевому підсумку трансформуються у запитання анкети. Розробка таких індикаторів як правило відбувається в ході проведення фокус-групових дискусій, про що йтиметься у підрозділі 2.2. даного Посібника.

Критерії оцінки якості судових послуг мають свою специфіку, обумовлену своєрідністю сфери дослідження. Суттєвою проблемою в розробці методології оцінювання було те, що в Україні визначення принципів та методів, технологічних засобів оцінювання якості роботи суду є завданням актуальним, однак остаточно не реалізованим в практичній площині. Фактично використовуються лише ті підходи, що були визначені ще за радянських часів: оцінка роботи суддів та судів за кількістю скасованих чи змінених рішень, скарг чи дисциплінарних проваджень тощо. Тому підхід, який було використано в дослідженні, є новацією, що базується на поєднанні як українського контексту, так і кращого світового досвіду.

Дослідження базується на **алгоритмі оцінки**, що є його теоретичною концепцією, відображає його цілі та завдання та є стандартним (універсальним), тобто придатним для різних ситуацій оцінювання якості діяльності суду. Такий алгоритм може бути застосовано для оцінки наступних ситуацій: судової системи в цілому, діяльності судів окремих регіонів, спеціалізованих судів певного типу, діяльності одного чи декількох судів, практики розгляду певної категорій справ, можливо навіть - діяльності окремих суддів.

Ключовими елементами такого алгоритму є **критерії оцінки (надалі – виміри якості)** та **індикатори**.

**Виміри якості** (що є критеріями оцінки) відображають **стандарты якості у діяльності суду**, а змістом яких є суспільні очікування щодо судової діяльності в демократичному суспільстві. Саме тому в процедурах оцінювання зростає значення **критеріїв оцінювання**, які фактично є операціональним або технологічним формулюванням суспільних стандартів якості роботи суду. В сучасних дискусіях про ідеологічні та концептуальні основи оцінювання якості роботи суду цей аспект отримує пояснення на основі виділення системного інтегрованого бачення таких суспільних очікувань в ідеї **досконалого суду** (ідея досконалого суду, або court excellence, відображена в багатьох сучасних західних моделях оцінки якості функціонування судів з метою вдосконалення процесів управління, контролю, та планування у судах<sup>4</sup>).

<sup>4</sup> Така методологія оцінки та покращення роботи суду надана, зокрема, в «Міжнародних засадах досконалості суду», розроблених Міжнародним Консорціумом з Досконалості Суду, і включає не тільки пропонувані стандарти та виміри діяльності суду, але й поради щодо їх застосування і використання для як для оцінки, так і планування вдосконалень роботи судової установи: [www.courtexcellence.com](http://www.courtexcellence.com)

Досвід показує, що проблема стандартів постає в суспільній дискусії про судочинство тоді, коли виникає усвідомлення непродуктивності простого фокусування уваги на кризових явищах в судовій системі без пошуку відповіді на питання про те, що ж таке суд в демократичному суспільстві і як він має функціонувати задля того, щоб громадяни відчували його як реальний інструмент захисту цінностей такого суспільства. Не існує єдиного та універсального визначення таких стандартів. В кожній країні вони розробляються з урахуванням її специфіки. Однак, вони не можуть суперечити фундаментальним правам людини на справедливий суд, принципам демократичного управління, загальним етичним стандартам суддівської професії, тощо. Такі базові положення містяться в міжнародно-правових документах (перш за все, в міжнародних та регіональних конвенціях про права людини), в документах, що відносяться до так званого «м'якого міжнародного права» (висновки, рекомендації, резолюції тощо міжнародних та міжурядових органів), в конституціях та загалом національному законодавстві.

Світовий досвід дає приклади різних підходів до формулювання таких стандартів. Наприклад, в США ще з початку 80-х років на різних рівнях судової системи йде активна діяльність з розробки та впровадження таких стандартів. Досить ефективним інструментом є Стандарти Діяльності Судів Першої Інстанції (Trial Court Performance Standards, розроблені в США майже двадцять років тому), що поступово трансформувалися в 10 CourtTools, або 10 Інструментів оцінки суду. Майже два десятиріччя аналогічні розробки йдуть в Європі, як на рівні міжурядових органів (перш за все, Ради Європи) так і на національному рівні (наприклад, виміри якості, розроблені пілотним проектом оцінки діяльності судів Апеляційного Округу Рованіємі (Фінляндія), а також Оцінковий Лист, розроблений у 2008 році Європейською комісією з питань ефективності правосуддя (CEPEJ). На сьогодні, створений та існує Міжнародний Консорціум з Досконалості Суду, до якого входять Світовий банк, Національний центр судів штатів, Підпорядковані суди Сінгапуру, Австралазійський інститут судового врядування, та інші організації, метою якого є об'єднання міжнародних зусиль задля розробки системи цінностей, концепцій та інструментів, яку суди по всьому світові можуть використовувати для оцінки та покращення якості здійснення судочинства та адміністрування судів. На сьогодні, створені Міжнародні засади досконалості суду, які є модельною методологією оцінки та покращень діяльності, спеціально сконструйованою для використання самими судами. Однак, навіть за наявності численних підходів та напрацювань, немає підстав говорити, що існує чітка та однозначна відповідь про те, що таке стандарти діяльності суду<sup>5</sup>.

Для України визначення стандартів є актуальним завданням, яке лише починає обговорюватись в практичній площині. Це пояснюється зокрема тим, в публічному та політичному дискурсі про судову систему домінує тематика її структури та механізмів функціонування, залишаючи маргіальною проблему результатів діяльності судів. Однак зростаюча занепокоєність суспільства і самих суддів станом справ в судовій системі, а особливо зменшенням рівня суспільної довіри до судів, викликає намагання визначитись в реалістичних та практично корисних стандартах діяльності суду. Ця діяльність в Україні перебуває лише на початковій стадії. Але при цьому важливо врахувати досвід інших країн, не повторюючи їх помилок чи зайвих кроків, отримати оптимальний досвід.

**Показники (індикатори) оцінки діяльності суду.** Показник конкретизує стандарт, робить можливим його вимір та визначення проявів та проблем питань в реалізації. За формою показник може мати різний характер: питання анкети, статичний показник, вид поведінки, частота події, наявність чи відсутність якихось фактів, тощо. Кожен стандарт розкривається через систему показників. Однак їх кількість не може бути надмірною.

В міжнародній практиці існують декілька підходів до оцінювання якості роботи суду. При цьому, завжди визначаються такі питання: хто здійснює оцінку, які при цьому застосовуються стандарти та виміри, які при цьому використовуються методи збору інформації, а також шляхи подальшого використання такої оцінки. Така оцінка може мати дві основні процедури, кожна з яких в свою чергу може передбачати використання різних методів. По-перше, внутрішня оцінка (як «самооцінка судів»), що відбувається в межах судової системи та використовує методи, релевантні системі організації та координації судової системи. По-друге, зовнішня оцінка, що передбачає оцінку діяльності судів державою чи громадянським суспільством. Саме до останнього типу оцінювання належать дослідження за методологією КГЗ.

Однак, механічне використання (запозичення) існуючих підходів навряд чи може бути виправданим. Необхідно знайти такі підходи, що відповідають українському контексту. Перш за все, це стосується визначення критеріїв та показників оцінювання.

<sup>5</sup> Приклади інструментів та підходів до оцінювання якості роботи суду див. у Додатку 1 цього Посібника.

Врешті, було погоджено орієнтуватися на такі сфери функціонування судів:

1. Доступність до правосуддя
2. Ефективність (продуктивність) та пунктуальність
3. Рівність, чесність, доброчесність
4. Незалежність та підзвітність
5. Громадська довіра та впевненість

В рамках пілотного проекту розглядалися наступні критерії /виміри якості/:

- Доступність судової інформації
- Територіальна доступність суду
- Фінансова доступність суду
- Відкритість Доброчесність
- Безпечність Зручність
- Повага та ввічливість
- Оптимальність термінів
- Незалежність та неупередженість суддів
- Справедливість Компетентність

Цей перелік був створений на основі аналізу загальних принципів функціонування суду, в демократичному суспільстві, з урахуванням особливостей їх відображення в українському законодавстві.

Однак з можливих вимірів якості та релевантних щодо них показників було виділено лише ті, які могли бути використані при опитуванні громадян – відвідувачів суду. Треба зауважити, що всебічна оцінка діяльності суду передбачає використання різних методів щодо окремих вимірів. Щодо деяких із них, цілком придатним є метод опитувань громадян. Інші, можуть бути використані, наприклад, за допомогою аналізу внутрішніх інструкцій, положень, що регулюють роботу суду, або за допомогою опитувань самих працівників суду, та ін.

Ступінь відповідності якості роботи суду наведеним стандартам можна оцінити тільки за умови застосування комплексного підходу у дослідженні, охоплюючи всіх учасників судового процесу: суддів, працівників судового апарату, відвідувачів суду (позивачів, відповідачів, представників сторін) та ін. Дослідження кожної окремої категорії, забезпечить в повній мірі можливість виміряти ступінь реального втілення відповідних стандартів.

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

Як вже було зазначено, не всі з існуючих стандартів можна виміряти через опитування відвідувачів суду. Тому в ході дослідження було проведено ряд фокус-групових дискусій, за результатами яких розроблено систему вимірів та відповідні їм індикатори, які дозволяють адекватно оцінювати якість роботи суду саме через категорію відвідувачів.

Таким чином, запропонована система складається з 7 вимірів якості, які, в свою чергу, оцінюються через 25 індикаторів, на основі яких власне і формулювались запитання в опитувальниках. (Табл.3.).

**ТАБЛИЦЯ 3 – ОСНОВНІ ВИМІРИ ЩОДО ОЦІНКИ ЯКОСТІ РОБОТИ СУДУ**

Вимір	Індикатори
1. Територіальна доступність суду	Легкість вперше знайти будівлю суду Зручність діставатися до будівлі суду громадським транспортом
2. Зручність та комфортність перебування у суді	Відчуття комфортності перебування у приміщенні суду Достатність зручних місць для очікування та оформлення документів, ознайомлення з матеріалами та підготовки до слухання Чистота та прибраність приміщення суду Врахування потреб громадян з обмеженими можливостями щодо безперешкодно потрапляння до суду і користуватися послугами суду Зручність графіку роботи канцелярії суду для вирішення справ у суді
3. Повнота, доступність та ясність інформації	Зручність розташування інформаційних стендів Достатність наявної в суді інформації щодо: розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень; правил допуску в суд та перебування в ньому; справ, що призначені до розгляду; загальних відомостей про суд; зразків документів; порядку сплати судових зборів та мита, реквізитів та розмірів платежів Доступність необхідної інформації на сторінці суду в Інтернеті
4. Прийнятність платежів	Прийнятність офіційної суми витрат, пов'язаної з зверненням до суду Доступність послуг адвоката у разі необхідності
5. Дотримання термінів судового розгляду	Вчасність розпочатого слухання Врахування побажань при призначенні дня та часу засідання Своєчасне отримання повісток та повідомлень про розгляд справи Обґрунтованість затримки / перенесення слухання у розгляді справи Своєчасне ознайомлення з матеріалами справи
6. Сприйняття роботи працівників апарату суду	Старанність у роботі працівників суду Виявлення працівниками апарату суду таких рис у спілкуванні: доброзичливість та повага, бажання допомогти, однакове ставлення до всіх відвідувачів, незалежно від їхнього соціального статусу та ін. чинників, старанність, дисциплінованість, дотримання слова, витриманість, коректність, професіоналізм, знання своєї справи
7. Сприйняття роботи судді	Сприйняття ставлення судді до учасників процесу як коректного та ввічливого Сприйняття ступеню підготовленості судді до розгляду конкретної справи Дотримання суддею процедури судового розгляду Надання можливості прокоментувати заяву протилежної сторони Надання можливості обґрунтувати свою позицію підчас слухання справи Відчуття незалежної та неупередженої роботи судді, без зовнішнього тиску Своєчасність отримання рішення по справі Доступність та зрозумілість тексту рішення Обґрунтованість рішення

### 1.3. ВИМОГИ ДО ОРГАНІЗАЦІЙ, ЩО РЕАЛІЗУЮТЬ ДОСЛІДЖЕННЯ

Опитування на основі МКГЗ можуть застосовувати організації різних видів, в тому числі НУО. Оскільки для МКГЗ потрібно мати чимало професійних навичок, зокрема в галузі провадження соціологічних досліджень, НУО варто вдаватися по допомогу інших осіб, сторонніх експертів.

#### *Критерії, яким має відповідати НУО:*

- Місцева НУО з високим ступенем довіри;
- Політична незаангажованість;
- Здатність контролювати процес опитування (спроможність його проводити не є обов'язковою вимогою);
- Вміння інтерпретувати одержані дані;
- Зацікавленість у поширенні як позитивних, так і негативних результатів опитування;
- Досвід чи принаймні готовність до роботи з зацікавленими сторонами (ЗМІ, органами влади тощо).

Принципи роботи НУО:

- Прозорість
- Відкритість
- Відсутність конфлікту інтересів

Загальні принципи роботи дослідницької організації, що здійснює опитування, викладені у «Кодексі правил професійної етики та діяльності», розробленому Всесвітньою асоціацією дослідження громадської думки (WAPOR)<sup>6</sup>.

Оцінюючи спроможність організації проводити дослідження з використанням МКГЗ, потрібно визначити, чи має вона фахівців з відповідними навичками, належні ресурси, мотиви чи зобов'язання вдатися до такого опитування і чи є вона незалежною організацією. Досягти відповідності багатьом критеріям, якщо власних ресурсів НУО бракує, можна завдяки залученню фахівців ззовні, створивши робочу групу для проведення КГЗ. При цьому, потрібно переконатися, що залучені фахівці є компетентними в пропонуваній співпраці.

Дослідницька група має формуватися з:

1. керівника проекту,
2. соціолога (статистика),
3. юриста, обізнаного з судових питань,
4. досвідчених координаторів проведення опитувань,
5. кваліфікованих (спеціально навчених) інтерв'юєрів,
6. операторів із введення та обробки даних в спеціальних програмних середовищах.

Вимоги до дослідницької групи є такими:

Керівник проекту мусить мати технічні та управлінські навички, щоб здійснювати нагляд за підготовкою та проведенням соціологічного опитування, інтерпретувати дані зворотного зв'язку і складати офіційний звіт.

<sup>6</sup> Див. Додаток 14.

Спеціалісти, які здійснюватимуть опитування на основі МКГЗ, повинні мати досвід проведення соціологічних досліджень та різноманітні навички і бути компетентними в цій сфері.

*Вимоги до фахівців з проведення опитування на основі МКГЗ:*

- добра орієнтація в місцевих процесах надання судових послуг;
- знання методології соціологічного опитування;
- вміння здійснювати управління процесом опитування і працювати з масивами даних;
- спроможність оприлюднювати результати в усній та в письмовій формі;
- здатність працювати з широким колом зацікавлених сторін (громадські організації, засоби масової інформації та надавачі послуг).

Дослідницька група, що проводить опитування, має складатися із таких підгруп:

**Технічна підгрупа.** Члени цієї групи керують процесом створення інструментарію для КГЗ, фактично-го опитування, внесення інформації до бази даних та аналізу, а також заповнення письмових звітних карток. Визначена особа в НУО має нести відповідальність за керівництво процесом опитування. Така людина мусить бути обізнаною з особливостями надання місцевих послуг, методологією соціологічних опитувань (йдеться про належний нагляд за складанням плану опитування, вибірковою перевіркою якості опитування, проведенням опитування, оперуванням даними та складанням письмового звіту) і спроможною координувати й спрямовувати стосунки між основними зацікавленими сторонами.

**Інші виконавці проекту.** Такі особи допомагають основній технічній групі вирішувати адміністративні завдання, такі як управління фінансовою діяльністю; управління якістю під час роботи, пов'язаної з опитуванням (зокрема контроль за роботою інтерв'юерів); створення мережі інтерв'юерів; налагодження зв'язків між сторонами, зацікавленими в проведенні КГЗ (громадські організації, органи влади, надавачі послуг та інші організації, яких турбує проблема надання послуг державою); підготовка відповідних матеріалів для розповсюдження та організації подальшої репрезентації інтересів громадськості та діяльності з реформування сфери судових послуг.

*Можливі партнери НУО:*

- *Власний персонал*
- *Волонтери*
- *Професійна соціологічна компанія*

**ЗВЕРНІТЬ УВАГУ!** Для проведення якісного опитування важливо володіти навичками проведення досліджень та знати основи формування вибірки. Не зволікайте із залученням до співпраці зовнішніх експертів!

Організовуючи опитування на основі МКГЗ, важливого значення необхідно надати питанням організаційного характеру, а саме: організації і проведенню навчання інтерв'юерів, оцінці кадрового забезпечення опитування, а також контролю за виконанням плану вибірки. Одним із важливих питань є складання бюджету опитування та визначення календарного плану робіт.



## 1.4. СКЛАДАННЯ КАЛЕНДАРНОГО ПЛАНУ ТА БЮДЖЕТУ ПРОЕКТУ

Загалом процес проведення опитування на основі методології карток громадянського звітування, від визначення сфери застосування до опрацювання та оприлюднення даних опитування, триває щонайменше сім місяців, а нерідко й рік. Працюючи над календарним планом опитування, слід передбачити можливі зовнішні затримки в часі, перенесення запланованих заходів (скажімо, через вибори, екстремальні погодні умови або епідемію грипу) та вплив внутрішніх чинників (період відпусток в роботі судів).

Базуючись на досвіді проведення подібних досліджень в різних сферах муніципальних послуг, можна зауважити, що процес організації і проведення опитування на основі методології карток громадянського звітування триває, як правило, від 8 до 12 місяців.

### РЕКОМЕНДОВАНА СХЕМА ТЕРМІНІВ ПРОВЕДЕННЯ ТИПОВОГО ОПИТУВАННЯ ЯКОСТІ СУДОВИХ ПОСЛУГ ЗА МКГЗ

Основні етапи робіт	Терміни виконання, місяців											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Підготовка опитування	■	■	■									
Проведення опитування				■	■							
Аналіз після опитування						■	■	■				
Складання звіту							■	■	■			
Оприлюднення результатів										■	■	■

Для визначення часових меж і потреб у персоналі щодо кожного етапу процесу можна скористатися зразком оперативного плану опитування:

Завдання	План-графік (дні, тижні, місяці)	Відповідальні особи
1. Визначення сфери застосування опитування		
2. налагодження контактів, зустрічі з надавачами послуг		
3. Проведення фокус-групових дискусій із надавачами послуг та відвідувачами судів		
4. Складання проекту анкети		
5. Попереднє тестування анкети		
6. Остаточне доопрацювання анкети		
7. Складання плану вибірки		
8. Навчання інтерв'юєрів		
9. Проведення фактичного опитування		
10. Кодування та внесення інформації до бази даних		
11. Складання основних таблиць		
12. Аналіз даних		
13. Складання звітів		
14. Оприлюднення результатів		
15. Репрезентація інтересів громадськості та ініціювання реформ у сфері надання судових послуг		

Обсяг бюджету, що може бути затрачений на організацію і проведення опитування методом карток громадянського звітування звичайно залежить від багатьох факторів як об'єктивних (обсяг вибірки, кількість інтерв'юєрів тощо), так і суб'єктивних. Тому в цьому підрозділі звернемо увагу лише на рекомендовані статті витрат, пов'язані з опитуванням.

До основних статей витрат у бюджеті належать такі.

1. Витрати, пов'язані з опитуванням (фактично - це вартість одного інтерв'ю).
2. Витрати, пов'язані з проведенням фокус-групових дискусій.
3. Заробітна платня (персонал НУО, технічні консультанти).
4. Вартість тиражування та друку матеріалів, призначених для розповсюдження і пов'язаних з діяльністю щодо репрезентації інтересів громадськості.
5. Вартість інфраструктури та програмного забезпечення для опрацювання даних (залежить від того, який обсяг роботи з внесення інформації до бази даних та аналізу виконують силами НУО).
6. Передбачувані витрати (потреба найняти додатковий персонал для досліджень або розширити вибірку; несподівані затримки в роботі; розширення меж моніторингу).

#### *Витрати, які виникають при організації і проведенні опитування*

- переклад та друк анкет;
- навчання інтерв'юєрів;
- апробування інструментарію опитування;
- гонорари інтерв'юєрам та координаторам;
- транспортні витрати;
- формування бази даних (введення анкет);
- складання основних таблиць;
- інші видатки (використання обладнання, оренда приміщень для зустрічей тощо, а також певна винагорода респондентам (наприклад, ручки, календарі)).

Якщо НУО має обмежені фінансові ресурси, вона може мінімізувати витрати, налагодивши ефективні партнерські стосунки з місцевими громадськими об'єднаннями чи зацікавленими установами. Наприклад, кафедра соціології або статистики місцевого університету може долучитися до збирання й аналізу даних, представники підприємств – надати засоби для тиражування та друку матеріалів.



## РОЗДІЛ 2. ПІДГОТОВЧИЙ ЕТАП

### 2.1. НАЛАГОДЖЕННЯ ЗВ'ЯЗКІВ ІЗ СУДАМИ

Оскільки опитування у сфері судових послуг з використанням методології карток громадянського звітування тільки започатковуються, потрібно бути готовими до того, що голови судів та працівники апаратів судів мало поінформовані про подібні методики збору інформації, критично налаштовані до будь-якого зовнішнього втручання у їх діяльність та мають упереджене ставлення до результатів будь-яких опитувань, оскільки переконані у некомпетентності або необ'єктивності, упередженості респондентів щодо судової системи в цілому.

Тому на початку проекту важливо налагодити ефективний зв'язок із судом, щодо якого планується здійснити дослідження. Насамперед, необхідно повідомити керівництво суду (голову суду, керівника апарату суду) про можливість проведення опитування<sup>7</sup>. Оскільки передбачається, що опитування на основі методології КГЗ має на меті здійснення позитивних змін, то важливо, щоб із самого початку проекту представники суду були залучені до визначення цілей та до розробки анкет. Враховуючи думку суддів та працівників апаратів судів, експерти організації, що здійснює дослідження, зможуть сформулювати запитання таким чином, щоб отримати відгук з боку користувачів судових послуг саме щодо тих питань, які є важливими для оцінки функціонування суду та необхідні самим суддям та працівникам суду для врахування в своїй роботі.

Перш за все, корисним є письмове звернення до голови суду. В такому листі організація має викласти мету дослідження, спосіб використання результатів та можливу користь від отриманої інформації для самого суду з позиції покращення якості роботи даного суду.

Ефективною є практика, коли у відповідь на отриманий лист голова суду не тільки погоджується на участь у дослідженні і дає дозвіл на проведення опитування в межах своєї установи, але й також робить від свого імені звернення до громадян із закликом взяти участь у опитуванні, результати якого дозволить представникам апарату суду покращити якість роботи цієї установи. Таке звернення готується у вигляді листа, що його матиме із собою інтерв'юер на момент проведення опитування. Іншим варіантом може бути інформація для громадян щодо проведення опитування, розміщена на дошці оголошень суду<sup>8</sup>.

Одним із ефективних інструментів налагодження співпраці із судами є проведення спільних навчальних програм щодо здійснення опитувань<sup>9</sup>. Також, можливим є проведення навчання лише для працівників суду, де акцент робиться на використанні отриманих результатів для планування подальших кроків по вдосконаленню роботи суду та налагодження зв'язків із громадськістю<sup>10</sup>.

Під час здійснення опитування (роботи в полі), під час перебування на території суду, необхідно дотримуватися правил поведінки в суді. Корисним є ознайомлення зі стандартами поведінки громадських спостерігачів, виробленими в результаті ряду проектів громадського моніторингу в судах, а також із врахуванням міжнародного досвіду<sup>11</sup>. Також, необхідно брати до уваги нормативні документи, що регулюють правила перебування на території установи<sup>12</sup>. Зрештою, корисно також ознайомитися із Правилами поведінки працівника суду, а також Кодексом професійної етики судді<sup>13</sup>.

<sup>7</sup> Зразок листа до суду із запрошенням до співпраці наведено у Додатку 6.

<sup>8</sup> Зразок оголошення в суді про проведення опитування наведено у Додатку 8.

<sup>9</sup> Приклад спільної навчальної програми наведено у Додатку 2.

<sup>10</sup> Приклад навчальної програми для працівників судових установ та представників Державної судової адміністрації наведено у Додатку 3.

<sup>11</sup> Етика та правила поведінки в суді, що використовувалися під час пілотної програми опитувань відвідувачів у судах, викладені у Додатку 13.

<sup>12</sup> Наприклад, таким нормативним документом є «Правила пропуску осіб до приміщень судів та на їх територію транспортних засобів, затверджені наказом Державної судової адміністрації України та Міністерства внутрішніх справ України № 102/765 від 12.09.2002, див. Додаток 15.

<sup>13</sup> Кодекс професійної етики суддів, затверджений V З'їздом суддів України 24.10.2002, та Правила поведінки працівника суду, затверджені рішенням Ради суддів України №33 від 6.02.2009, містяться у відповідно Додатках 16 та 17 до даного Посібника. Також, для зручності, у цьому додатку наданий список законодавчих актів, що регулює доступ до судів та судової інформації.

Організація, що планує здійснення опитування користувачів судових послуг, має також брати до уваги законодавчу базу, що регулює доступ громадян до суду, судових засідань, даних щодо судочинства, роботи судів, судових рішень, архівів суду, судової статистики, внутрішніх процедур та інструкцій, а також інших можливих об'єктів громадського моніторингу, який покликаний здійснювати зовнішню оцінку функціонування суду.

*Важливо, щоб, визначаючи шляхи побудови конструктивної співпраці із судами, при цьому зберегти об'єктивність та незалежність громадських організацій, а також самих судів.*

Співпраця із судом важлива на всіх етапах. Після збору та первинного аналізу даних, організація має повідомити про попередні результати опитування керівництву суду, де здійснюється дослідження. Необхідно пам'ятати, що оприлюднення результатів має відбуватися після того, як представники пілотного суду матимуть можливість ознайомитися із ними, щоб надати свій відгук і, в разі необхідності, з'ясувати якісь неточності у викладі або інтерпретації даних. Це насправді сприятиме подальшій роботі над вдосконаленням роботи суду. Найповніше інформування та прозорість роботи організації, яка здійснює дослідження, встановлюють атмосферу співпраці та мотивують до здійснення позитивних змін у суді.

Здійснюючи опитування, організація може співпрацювати також із іншими державними установами. Так, наприклад, для отримання статистичних даних, організація може звернутися до Державної судової адміністрації України чи її територіальних управлінь<sup>14</sup>.

## 2.2. ПРОВЕДЕННЯ ФОКУС-ГРУПОВИХ ДИСКУСІЙ

Опитування з використанням методології карток громадянського звітування ґрунтується на припущенні, що зворотний зв'язок із громадою, який встановлюється за допомогою вибіркового опитування, є передумовою для налагодження діалогу та партнерських стосунків між громадою і надавачами послуг для поліпшення якості цих послуг. Первинний зворотній зв'язок стає можливим завдяки проведенню фокус-групових дискусій, під час яких можна виокремити групи питань щодо окремих аспектів функціонування суду, якість яких важлива для громадян – відвідувачів суду.

Фокус-групи є найпоширенішим методом якісних досліджень. Фокус-групова дискусія (ФГД) – це обговорення досліджуваної теми з представниками цільової аудиторії послуги, яке проводить професійний ведучий – модератор (або особа з добрими навичками модератора).

*Цільові групи для фокус-групових дискусій при проведенні опитувань щодо якості роботи суду:*

- Судді
- Представники апарату суду
- Адвокати
- Позивачі
- Відповідачі
- Представники

<sup>14</sup> Зразок листа до Державної судової адміністрації із запитом про надання інформації наведено в Додатку 7.

Учасниками ФГД мають бути всі категорії можуть бути як користувачі послуг так і ті, хто безпосередньо надає судові послуги. Слід відмітити, що іноді ФГД організуються для різних груп користувачів, в тому разі, якщо оцінки послуг різних цільових груп, що складають генеральну сукупність, істотно відрізняються.

Доречним може бути розподіл користувачів/ відвідувачів суду:

1. За категоріями учасників процесу (позивачі, відповідачі);
2. За видами процесу (кримінальний, цивільний, адміністративний, господарський);
3. За матеріальним станом (бідні, заможні);
4. За віком (молодь, працездатний вік, старше працездатного);
5. За статтю (чоловіки, жінки).

Модератор ФГД повинен стимулювати учасників до обговорення, підтримувати групову динаміку і пропонувати кожному з учасників дискусії висловитися за досліджуваною темою. Модератор має також добре розуміти загальну методологію МКГЗ та загальну мету опитування.

Основною метою ФГД в сфері оцінки якості роботи суду мають бути обговорення головних проблем, які турбують користувачів. Що ж до способів розв'язання цих проблем – відповіді слід шукати за результатами проведення вибіркового опитування.

Під час обговорень у фокус-групах визначають основні проблеми та теми, на підставі яких добирають інструментарій для ширшого опитування. Вся інформація, зібрана під час фокус-групи стенографується для її подальшого аналізу. Тому важливим є при проведенні ФГД заздалегідь потурбуватися про технічне оснащення приміщення.

Фокус-група, як правило, проходить за заздалегідь розробленим сценарієм – гайдом<sup>15</sup>. Гайд складається з інструкції модератору щодо ходу проведення фокус-групи, а також включає запитання, які обов'язково слід обговорити в ході ФГД.

### *Елементи сценарію фокус-групової дискусії*

#### *Початок обговорення*

- *Привітання учасників обговорення.*
- *Стислий огляд теми обговорення*
- *Правила поведінки учасників*

#### *Основна частина обговорення*

- *Запитання блоку 1*
- *Запитання блоку 2*
- *Запитання блоку 3*

#### *Завершальна частина роботи фокус-групи*

На початку фокус-групової дискусії слід приділити достатньо уваги поясненню мети опитування, оскільки здебільшого аудиторія спершу не розуміє цінності такого дослідження і ставляться до нього з певною критичністю та недовірою.

<sup>15</sup> Зразки сценаріїв фокус-групових дискусій за участю представників суду та за участю користувачів судових послуг наведено у відповідно Додатках 4 та 5.

Інформація, яку належить зібрати під час фокус-групи з надавачами послуг<sup>16</sup>:

- Докладна інформація про критерії оцінки якості послуг, що допоможе сформулювати запитання та варіанти відповідей анкети.
- Стандарти та норми. Якщо існують офіційно встановлені норми та стандарти щодо надання послуг, переконайтеся, що ви маєте відповідні дані.
- Теми, найважливіші для надавача послуг: нові програми, нові послуги чи особливості надання послуг, про які вони були б зацікавлені отримати потрібні відомості завдяки незалежному опитуванню користувачів.

*За результатами проведення ФГД з представниками судів було визначено ті аспекти функціонування судів, які можуть бути оцінені з боку громадськості, а також розроблено саму картку – анкету, в яку увійшли понад 40 запитань, які стосувалися сприйняття громадянами діяльності суду.*

При проведенні фокус-групових дискусій з користувачами/ відвідувачами суду, слід пам'ятати, що головна мета таких обговорень – розроблення інструментарію опитування – анкети, а саме:

- Формулювання запитань анкети в простій і зрозумілій формі
- Однозначність сформульованих запитань
- Повнота охоплення аспектів якості послуг
- Визначення актуального переліку відповідей у закритих запитаннях

**Фрагмент запитань для обговорення у ФГД з користувачами / відвідувачами суду:**

*Блок 3. Пропозиції щодо поліпшення якості функціонування суду*

*1. Як Ви думаєте, чи покращилася якість функціонування судів за останні три – п'ять років?*

*2. На Вашу думку, яким чином (якими заходами) можливо покращити якість функціонування судів і, таким чином, підвищити рівень задоволеності громадян якістю роботи судів?*

Організовуючи ФГД, необхідно взяти до уваги такі корисні поради:

- Для виявлення тенденцій слід провести 2-4 фокус-групи за одною тематикою;
- Оптимальний розмір фокус-групи складається з 8–12 осіб;
- Кількість координаторів повинна бути обмежена 2 особами на групу;
- Запитання та теми для обговорення слід формулювати мовою, зрозумілою для всіх учасників;
- Маючи намір застосувати фотоапарат, магнітофон чи відеокамеру для запису перебігу ФГД, спершу запитайте дозволу групи.

<sup>16</sup> Запитання для обговорення у ході фокус-групової дискусії з представниками суду також наведено у Додатку 4.

Проаналізуйте результати фокус-групових дискусій, виявляючи тенденції та ситуації, що не раз виникали в одній чи в різних фокус-групах.

### *Фрагмент короткого звіту за результатами проведення ФГД з користувачами / відвідувачами суду*

*1. Учасники дискусії відзначали, що ступінь задоволеності якістю роботи судів до певної міри залежить від таких характеристик особи, що зверталися до суду:*

- вікові (чим старше особа, тим критичніше вона ставиться до суду),*
- рівень правової освіти (пов'язана з віковим фактором – люди молодшого віку краще володіють юридичними знаннями),*
- рівень доходів (бідніші громадяни в більшій мірі критично оцінюють роботу судів, бідний громадянин не може дозволити собі найняти представника, а це може впливати на затягування розгляду справи, оскільки людина не з'являється на засідання тому, що хворіє, лікується тощо).*

*2. Учасниками дискусії відзначалася неактуальність питання про мову ведення судових процесів і т.п.*

## 2.3. РОЗРОБКА ІНСТРУМЕНТАРІЮ ОПИТУВАННЯ

Інструментарій опитування – набір матеріалів, яким супроводжується проведення інтерв'ю та забезпечується якісна робота у полі. Опитування з використанням МКГЗ передбачає застосування такого інструментарію:

- лист-звернення до/від Голови суду
- посвідчення інтерв'юера
- інструкція для інтерв'юера
- щоденник інтерв'юера
- картка громадянського звітування (анкета)<sup>17</sup>

При проведенні опитування відвідувачів суду щодо якості роботи суду, інструментарій опитування має наступну специфіку.

**Лист-звернення** за підписом Голови суду готується на стадії налагодження зв'язків (див. підрозділ 2.1.) і має бути пред'явлений респондентові інтерв'юером перед початком опитування.

**Посвідчення інтерв'юера** – документ, яким засвідчується уповноваження проводити опитування особою, що його пред'явила.

<sup>17</sup> Зразки інструментарію наведені у Додатках 9–12.

[Назва чи/та логотип організації, контактні деталі]

**ПОСВІДЧЕННЯ ІНТЕРВ'ЮЕРА № \_\_\_\_\_**

Уповноважена/-ий від імені громадської організації

«Громадсько-консалтингова група «ПАРТНЕР» у період 1 – 31 грудня 2009 року здійснювати соціологічне опитування відвідувачів \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_.  
(назва суду)

Опитування відбувається в рамках проекту «Покращення якості роботи суду через вивчення думки громадян» (опитування відвідувачів щодо якості функціонування судів з використанням карток громадянського звітування, Волинська обл.) за підтримки проекту Агентства США з міжнародного розвитку (USAID) «Україна: верховенство права».

Це посвідчення дійсне за умови наявності у інтерв'юера дійсного посвідчення особи.

Керівник проекту  
тел. 0332-29-50-09

Сергій Адамчук  
М.П.

**Інструкція інтерв'юера** – допоміжний документ, який є путівником для здійснення опитування. Інструкція інтерв'юера містить інформацію щодо порядку відбору респондентів, правила заповнення анкети, коментарі до заповнення окремих складних запитань, а також вимоги до оформлення звітності інтерв'юера за результатами роботи в полі та заповнення анкети.

***Витяг з Інструкції інтерв'юера щодо проведення вибіркового опитування відвідувачів суду***

***Початок інтерв'ю.*** Інтерв'юер представляється, пред'являє посвідчення, пояснює мету опитування:

***«Доброго дня, мене звати \_\_\_\_\_, я роблю коротке опитування відвідувачів щодо роботи суду. Ця інформація допоможе суду визначити, як краще організувати свою роботу і ефективніше працювати для людей. Вам не обов'язково бути юристом, щоб відповісти на ці запитання»***

*Інтерв'юер пред'являє лист-звернення від голови суду, після чого наголошує на принципах використання інформації, отриманої від респондентів: наголошує на тому, що це опитування вибіркоче і що інтерв'юер підійшов до даної особи цілком випадково. Інтерв'юер гарантує повну конфіденційність отриманої інформації, запевняє про використання лише в узагальненому вигляді будь-яких отриманих відповідей. Запитує у респондента про згоду приділити 10-15 хвилин свого часу задля відповідей на запитання анкети.*

**Щоденник інтерв'юера** – форма звітності про здійснені польові роботи<sup>18</sup>. Заповнюється індивідуально інтерв'юером наприкінці кожного робочого дня.

Щоденник містить інформацію щодо:

- дати роботи в полі (по днях)
- загальну кількість встановлених контактів (спроб взяти інтерв'ю), в тому числі кількість осіб, з ким вдалося провести інтерв'ю і осіб, з якими інтерв'ю не відбулося
- кількість випадків негативних спроб взяти інтерв'ю за причинами: респондент категорично відмовився від участі в опитуванні, респондент не є відвідувачем суду, перевищена квота за категоріями респондентів.

**Картка громадянського звітування** (анкета) – головний інструмент опитування, на основі якого здійснюється інтерв'ю.

Складання анкети ґрунтується на повній трансформації в запитання завдань опитування. При цьому формулювання запитань та можливих варіантів відповідей базується на результатах проведення ФГД з користувачами послуг.

Основними компонентами анкети є:

- 1) інформація про інтерв'ю;
- 2) вступне слово (вступна частина);
- 3) запитання-фільтри;
- 4) соціально-демографічні характеристики;
- 5) головний розділ (блоки).

**Інформація про інтерв'ю** – має містити основну інформацію про інтерв'юера та інтерв'ю, а саме: прізвище (код) інтерв'юера, дату інтерв'ю, час початку та закінчення інтерв'ю.

**Вступне слово** (вступна частина) – має містити основну інформацію про мету інтерв'ю, назву та контактну інформацію про організацію, яка проводить опитування. У вступі також дуже важливо зробити акцент на конфіденційності отриманої від респондента інформації та переконання в тому, що вона використовуватиметься лише в узагальненому вигляді.

**Запитання-фільтри** – допомагають виявити, чи підлягає опитуванню особа, що інтерв'юється.

Перше запитання-фільтр визначає, чи відповідає респондент основним умовам опитування. Таке запитання-фільтр на початку інтерв'ю дозволить зробити висновок, чи має респондент відповідати на наступні запитання анкети.

Якщо ж анкета складається з блоків запитань (про що йтиметься далі) запитання-фільтр може стосуватися кожного блоку (наприклад, якщо блоки розподіляються на запитання для різних категорій респондентів), відповіді на які визначатимуть за яким блоком слід продовжити опитування.

### *Запитання-фільтр*

#### 8. НА ЯКІЙ СТАДІЇ РОЗГЛЯДУ ЗНАХОДИТЬСЯ ВАША СПРАВА?

<i>Розгляд справи ще не розпочато</i>	<i>1</i>	<i>→</i>	<i>пит. 10</i>
<i>Справа знаходиться в процесі розгляду</i>	<i>2</i>	<i>→</i>	<i>пит. 10</i>
<i>Розгляд справи завершено</i>	<i>3</i>		
<i>Інше (вкажіть) _____</i>	<i>4</i>	<i>→</i>	<i>пит.10</i>

#### 9. ЯКИМ БУЛО РІШЕННЯ ПО ВАШІЙ СПРАВІ?

(ставиться тим, хто на питання № 8 відповів «3»!)

<i>На Вашу користь (або на користь сторони, яку Ви представляєте)</i>	<i>1</i>
<i>Не на Вашу користь (або не на користь сторони, яку Ви представляєте)</i>	<i>2</i>
<i>КН (код невідповіді)</i>	<i>9</i>

<sup>18</sup> Зразок щоденника інтерв'юера наведений у Додатку 11.



**Соціально-демографічні характеристики** – необхідні для отримання базової інформації про респондента такої як вік, рівень освіти, матеріальне становище тощо. Ця інформація використовується як при аналізі так і для оцінки відповідності характеристик вибіркової сукупності характеристикам генеральної сукупності.

**Головний розділ** – у цій частині анкети формулюють запитання, відповіді на які дозволяють реалізувати мету опитування.

Головний розділ варто розпочати з запитань для «розминки», які допоможуть активізувати пам'ять респондента щодо досліджуваної теми. Ці запитання нададуть змогу з'ясувати, чи орієнтується респондент у проблемі, чи налаштований на відверті відповіді, і т. ін.).

Конкретні запитання анкети стосуються безпосередньо досвіду респондента в сфері судових послуг та конкретних їх характеристик, докладна інформація про які потрібна для опитування. Типові конкретні запитання охоплюють такі аспекти надання послуг: доступність, використання, надійність, задоволеність користувачів, корупція.

### ***ЦЕ ВАШ ПЕРШИЙ ВІЗИТ ДО СУДУ***

*Так* 1

*Ні* 2

### ***ЧИ ВИ ОТРИМАЛИ РІШЕННЯ СУДУ?***

*Так* 1

*Ні* 2

Розрізняють запитання закритого і відкритого типу.

У запитанні закритого типу респондентові пропонують заздалегідь визначені категоріальні варіанти відповідей, наприклад, такі:

- альтернативні: так чи ні
- у вигляді шкали, наприклад: дуже задовільно, частково задовільно, незадовільно
- в межах діапазону: розгляд справи менше 1 місяця, від 1 до 2 місяців, понад 3 місяці

***Будь ласка, оцініть за 5-бальною шкалою наскільки Ви погоджуєтесь з наступними твердженнями***

***(1 - цілком не погоджуюсь, 2 – не погоджуюсь більшою мірою, 3- важко визначитись, 4 – погоджуюсь більшою мірою, 5 – цілком погоджуюсь, 9 - КН):***

1	ВАМ БУЛО ЛЕГКО ВПЕРШЕ ЗНАЙТИ БУДІВЛЮ СУДУ	1	2	3	4	5	9
2	ВАМ ЗРУЧНО ДІСТАВАТИСЯ ДО БУДІВЛІ СУДУ ГРОМАДСЬКИМ ТРАНСПОРТОМ	1	2	3	4	5	9
3	ВИ ПОЧУВАЄТЕСЬ КОМФОРТНО У ПРИМІЩЕННІ СУДУ	1	2	3	4	5	9
4	У СУДІ ДОСТАТНЬО ЗРУЧНИХ МІСЦЬ ДЛЯ ОЧІКУВАННЯ ТА ОФОРМЛЕННЯ ДОКУМЕНТІВ	1	2	3	4	5	9



Використання запитань відкритого типу дає респондентові можливість відповісти на нього так, як він того бажає. Відкриті запитання доречно формулювати, зокрема, в тому разі, якщо обсяг відповідей є невизначений. Наприклад: «Що саме спричинило Ваше незадоволення обслуговуванням в суді?»

Однак, в анкеті не слід зловживати запитаннями відкритого типу. Оскільки для полегшення збирання інформації та її внесення до бази даних кожне запитання та варіант відповіді кодують ще в анкеті, запитання відкритого типу потрібно спочатку проаналізувати, розподілити по групах і вже після кодувати. Зрозуміло, що це вимагає додаткових витрат часу на її внесення до бази даних. До того ж, через двозначні відповіді на запитання відкритого типу нерідко буває складно їх узагальнити і порівняти.

Надамо декілька корисних порад щодо:

- часового інтервалу користування послугою. Для того щоб уникнути збирання застарілої інформації, у запитаннях слід визначити часові інтервали. Наприклад, налагодити зворотний зв'язок з користувачами апеляційного адміністративного суду, які користувалися послугами лише протягом останнього року.
- одиниці вимірювання. Якщо, ставиться запитання, в якому одиниця інформації впливає на відповідь респондента (наприклад, відстань до суду може вимірюватися як у км, так і у хв.), переконайтеся, що про одиницю вимірювання згадано в запитанні.

Також, звертаємо увагу на оформлення запитань. Якщо йдеться про певні послуги, що вимірюються за одною шкалою, їх слід згрупувати в таблицю.

Попереднє апробування анкети у формі пілотного опитування – важливий етап перевірки якості розробленого інструментарію, оскільки дозволяє виявити проблеми в таких важливих питаннях:

1. здатність респондента розуміти запитання (формулювання запитань та відповідей);
2. дизайн анкети (переходи від запитання до запитання, а також від одного блоку запитань до наступного);
3. повнота і достатність передбачених варіантів відповідей;
4. виявлення невдалих, неприйнятних (нетактовних) та не обов'язкових запитань (які не надають інформації, корисної для аналізу, а лише обтяжують анкету);
5. логічна послідовність запитань і їх упорядкування;
6. обсяг анкети і тривалість інтерв'ю (пам'ятайте, що надто довге інтерв'ю стомлюватиме респондента) та ін.;
7. готовність респондентів брати участь в опитуванні та відповідати на основні запитання анкети;
8. проблеми, пов'язані з обробкою інформації.

Оскільки опитування з використанням МКГЗ передбачають особисті інтерв'ю віч-на-віч («face-to-face»), тобто безпосередній контакт інтерв'юера з респондентом і заповненні відповідей інтерв'юером зі слів респондента, анкета має містити додаткові вказівки для інтерв'юера щодо правила заповнення окремих запитань.

Перш ніж братися до остаточного доопрацювання анкети, перекладіть анкету мовою, що найбільш прийнятна для користувачів. І вже після цього слід випробувати анкету (провести пілотне опитування) на близько двадцяти не обов'язково випадково відібраних користувачів.

## 2.4. НАВЧАННЯ ВИКОНАВЦІВ ПРОЕКТУ ТА ВОЛОНТЕРІВ

При підготовці групи спеціалістів з проведення досліджень, слід передбачити навчання такого персоналу:

1. Основного складу дослідників - тренінги з методології карток громадянського звітування та особливостей її застосування при оцінюванні якості судових послуг

2. Інтерв'юерів та супервайзерів – тренінги з техніки проведення опитування та правила роботи з інструментарієм
3. Операторів з вводу даних – тренінги з підготовки анкет до введення та процедур введення даних, первинного та вторинного контролю даних

Кожне навчання має супроводжуватися відповідними тренінговими матеріалами, інструкціями, програмним забезпеченням (у разі необхідності) тощо.

#### 1. Навчання основного складу дослідників

В ході підготовки програми тренінгу з методології карток громадянського звітування та особливостей її застосування при оцінюванні якості судових послуг, слід передбачити 2-3 денне навчання з таких питань (табл.4.):

### ТАБЛИЦЯ 4 – ЗРАЗОК ПРОГРАМИ ТРЕНІНГУ З «МЕТОДОЛОГІЇ КАРТОК ГРОМАДЯНСЬКОГО ЗВІТУВАННЯ ТА ОСОБЛИВОСТЕЙ ЇЇ ЗАСТОСУВАННЯ ПРИ ОЦІНЮВАННІ ЯКОСТІ СУДОВИХ ПОСЛУГ»<sup>19</sup>

Тема лекції	Основний зміст лекції
Види і типи соціологічних досліджень	зосередити увагу на способах ефективного залучення громадськості до процесів прийняття управлінських рішень. Охарактеризувати основні критерії вибору методу соціологічного дослідження. Навести приклади проведених досліджень щодо стану судової системи в Україні
Концепція МКГЗ	представити стислий огляд історії виникнення методології КГЗ, розкрити сутність методології та її відмінності від опитувань громадської думки. Окреслити особливості організації і проведення опитувань з використанням методології КГЗ
Складання програми дослідження	розглянути структуру програми дослідження: визначити мету та завдання; гіпотези; методологію побудови вибірки; складання плану реалізації проекту; розроблення бюджету
Метод фокус-групових дискусій ФГ	розглянути сутність метод збору інформації, окреслити основні правила організації ФГ дискусій, вимоги до учасників фокус-груп, функції модератора, документи фокус-груп
Розробка інструментарію дослідження	розглянути інструментарій опитування, головним чином увагу зосередити на розробці анкети (структура анкети, види та кількість запитань); передбачити роботу в групах; запропонувати розробити макети анкет для опитування користувачів судових послуг за окремими вимірами якості
Поняття вибірки. Методичні аспекти формування вибірки	розглянути загальні принципи формування вибіркової сукупності, критерії визначення мінімально необхідного обсягу вибірки
Практичні питання організації опитування	розглянути питання фактичного проведення опитування: налагодження роботи із судом, перевірка якості проведення опитування, кадрове забезпечення; розглянути основні принципи проведення анкетування, правила проведення інтерв'ю, вимоги до інтерв'юера, наявність необхідного інструментарію у інтерв'юера
Принципи обробки результатів опитування. Методи аналізу даних.	розглянути основні етапи підготовки даних до аналізу, методи відновлення пропущених значень, а також основні підходи до інтерпретації даних у відповідності до застосованих статистичних методів аналізу даних

<sup>19</sup> Як зразок програми можна використовувати навчальну програму з реалізації опитування для громадських організацій, що здійснюють дослідження роботи суду, наведену в Додатку 2.

Тема лекції	Основний зміст лекції
Підготовка аналітичного звіту	розглянути структуру та основні вимоги до оформлення аналітичного звіту за результатами дослідження
Презентація результатів досліджень	розглянути основні принципи підготовки результатів опитування до презентації, окреслити вимоги до інформації, що публікується; визначити коло зацікавлених сторін в результатах дослідження
Рекомендації щодо вироблення стратегії та запровадження моніторингових досліджень	контроль за впровадженням бажаних змін за результатами дослідження КГЗ. Планування повторного опитування

Під час проведення тренінгу, корисно буде ознайомити учасників з уже згаданим «Кодексом правил професійної етики та діяльності», розробленим Всесвітньою асоціацією дослідження громадської думки (WAPOR), що наведений у Додатку 14 до даного Посібника. Цей документ містить положення щодо:

- відносин між дослідниками та замовниками
- взаємовідносин між дослідником та респондентами
- професійної діяльності між дослідниками

## 2. Навчання інтерв'юерів та супервайзерів

Для проведення фактичного опитування високої якості велике значення мають такі його основні етапи: навчання інтерв'юерів; виконання плану вибірки; перевірка якості опитування під час інтерв'ю.

Про підготовку інтерв'юерів та супервайзерів слід подбати перед початком фактичного опитування. Якщо майбутні інтерв'юери не мають досвіду в проведенні опитування, потрібно організувати для них навчання. Навчання, що триває 1-2 дні, зазвичай складається з таких етапів: вступний інструктаж; імітаційні інтерв'ю та відбір інтерв'юерів; навчання відібраних інтерв'юерів.

Важливо, щоб інтерв'юери мали чітке уявлення про мету опитування і були обізнаними з кожним запитанням в інструментарії опитування.

Інструктаж охоплює такі теми:

- загальний огляд методології опитування з використанням КГЗ;
- мета конкретного КГЗ та роль у ньому інтерв'юера;
- деталі інструментарію опитування.

Важливе значення має концептуальне розуміння МКГЗ. Інтерв'юери мусять усвідомлювати, якою є загальною метою опитування та цілі організації, яка здійснює опитування. Належить також пояснити інтерв'юерам мету конкретного опитування та їхню роль у цьому процесі. Завдяки обговоренню мети інтерв'юери здобудуть важливу попередню інформацію, що допоможе їм правильно провести опитування.

Під час навчання інтерв'юерів слід детально ознайомити не лише з анкетною, а з усім інструментарієм опитування, а саме (див. розділ 2.3. даного Посібника та зразки, наведені у Додатку 9-12):

- лист-звернення до/від голови суду,
- посвідчення інтерв'юера,
- інструкція для інтерв'юера,
- щоденник інтерв'юера.

Під час навчання інтерв'юерів та волонтерів доречно ознайомлення із вже згаданими «Етикою та правилами поведінки в суді», що використовувалися під час пілотної програми опитувань відвідувачів у судах та іншими матеріалами, викладеними у Додатках 13-17 до даного Посібника.

Людина, глибоко обізнана з анкетною, а найкраще – розробник анкети, має керувати групою інтерв'юерів

у процесі докладного вивчення кожного запитання. Керівник має дбати про те, щоб інтерв'юери добре орієнтувалися в послідовності та змісті запитань і за необхідності приділив достатньо додаткового часу на пояснення щодо певних незрозумінь щодо інструментарію опитування.

### ВИТЯГ З ІНСТРУКЦІЇ ІНТЕРВ'ЮЕРА ЩОДО ПРОВЕДЕННЯ ВИБІРКОВОГО ОПИТУВАННЯ ВІДВІДУВАЧІВ СУДУ

*Порядок заповнення анкети. Інтерв'юер чітко і голосно зачитує запитання анкети. Інтерв'юер акуратно обводить кружечком номер відповіді, яку назвав респондент. Зачитуючи респондентові варіанти відповідей на запитання, не слід проголошувати такий варіант як «важко визначитись», «важко сказати». Лише у випадку, коли респондент вагається з відповіддю, інтерв'юер обводить саме такий варіант відповіді.*

*В анкеті не повинно бути незаповнених запитань. Якщо респондент з якихось причин відмовляється дати відповідь на певне запитання (можливо просто не знає її), інтерв'юеру слід обвести варіант відповіді «КН» - Код невідповіді.*

Після вступного інструктажу кожному потенційному інтерв'юеру дають завдання провести імітаційне інтерв'ю. Учасники такого тренінгу поділяються на пари й опитують один одного.

Відібраних дослідників навчають докладніше. Такі інтерв'юери мають розуміти, що на збирання даних можуть впливати різні обставини. Разом з дослідниками належить проводити загальний огляд плану вибірки. Інтерв'юерам та керівникам груп потрібно повідомляти про узгоджений процес відбору домогосподарств (наприклад, інструктувати їх, як поводитися в тому разі, якщо не вдалося опитати відібраного респондента через його небажання або з інших причин).

Перед тренерами ставлять такі завдання:

- нагадати інтерв'юерам, що вони зберуть неточні дані, якщо вони некоректно працюють з анкетною, неправильно записують відповіді респондентів, не виконують плану вибірки;
- обговорити процес побудови стосунків з респондентами і наголосити, що для налагодження зворотного зв'язку може знадобитися більш глибоке дослідження респондентів;
- пояснити дослідникам, як вони можуть скористатися своєю обізнаністю з анкетною, щоб дати пояснення або навести приклади, якщо респондентам важко зрозуміти запитання;
- допомогти інтерв'юерам усвідомити, що належне виконання плану вибірки є неодмінною умовою, яка забезпечує репрезентативність створеної вибірки щодо генеральної сукупності.

Після проведеного навчання потрібно сформувати групи для проведення опитувань (супервайзера та 4–6 інтерв'юерів) і дати їм час для обговорення щоденних процедур опитування.

Пам'ятайте, що точні інструкції для інтерв'юера є однією з передумов одержання адекватних і несуперечливих даних. Тому чіткі інструкції на початку інтерв'ю та на початку кожного розділу сприятимуть плавному перебігові інтерв'ю, а конкретні внутрішні команди «пропустити запитання» чи «пропустити розділ» (тоді дії інтерв'юера залежать від відповіді респондента) допомагають забезпечити правильну роботу з анкетною.

### 3. Навчання операторів із введення та обробки даних

Навчання операторів з вводу даних передбачає проведення 1-2 денного тренінгу з підготовки анкет до введення та процедур введення даних, первинного та вторинного контролю даних.

Оскільки організація, що здійснює опитування за методологією МКГЗ, як правило, не передбачає залучення сторонніх операторів для введення даних, а здійснює це силами спеціалістів з основної дослідницької групи, на таких людей покладається більша відповідальність, ніж лише за механічне введення даних анкет. Такі спеціалісти здійснюють контроль якості заповнення анкет та первинну обробку даних.

Програма тренінгу має включати розгляд таких питань:

- Підготовка даних анкет до вводу – візуальний контроль правильності заповнення анкет
- Принципи роботи з програмним забезпеченням
- Принципи обробки результатів опитування

Оператори з введення даних забезпечуються такими супровідними матеріалами:

- Програмне забезпечення для введення даних
- Заповнені анкети для пробного введення
- Інструкція для операторів вводу даних

Інструкція для операторів вводу даних містить детальний алгоритм роботи в програмному середовищі від початку запуску програми до завершення процедури введення останньої анкети.

*Фрагмент Інструкції з вводу даних за допомогою програми  
CSPro 3.3 (модуль Data Entry)*

*6. Якщо після закінчення вводу даних Ви згодні зберегти результати, натисніть “Да” у відповідному вікні діалогу (рис. 9), в протилежному випадку – “Нет”.*

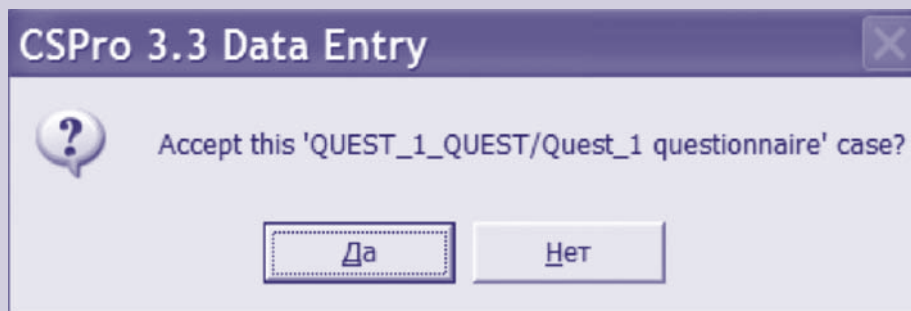


Рис. 10. Вікно діалогу після закінчення вводу чергової анкети

*Після цього програма надає можливість вводу наступної анкети. Якщо Ви бажаєте перервати сеанс вводу, вийдіть з програми за допомогою підпункту “Exit” пункту меню “File”.*

## РОЗДІЛ 3. ЗБІР ТА АНАЛІЗ ДАНИХ

### 3.1. ФОРМУВАННЯ ВИБІРКИ

Головна мета будь-якого вибіркового опитування – одержати певну інформацію про генеральну сукупність, базуючись при цьому на результатах опитування лише певної частини населення (користувачів послуг), з якого складається генеральна сукупність. Метод, який дозволяє науково обґрунтовано відібрати елементи для опитування, називається вибірковою, а відібрана частина сукупності – вибіркою.

Організаційно-логічна модель структури вибіркової сукупності та принципи її формування визначаються дизайном (планом) вибірки. Якістю плану вибірки в значній мірі визначається також репрезентативність вибіркової сукупності, отриманої за визначеними у плані правилами.

Основні етапи формування вибіркової сукупності:

1. Визначення генеральної сукупності (сукупності користувачів судових послуг)
2. Встановлення обсягу вибірки (кількості респондентів) та розробка дизайну вибірки
3. Визначення основи вибірки
4. Формування вибірки та контроль результатів відбору

Рішення про те, яку кількість одиниць спостереження варто охопити опитуванням, залежить від прийнятого рівня статистичної точності показників, адже відомо, що будь-яке вибірконе опитування може дати лише наближені результати.

Щоб встановити мінімальний обсяг вибірки для конкретного опитування, слід враховувати завдання аналізу, прийнятний рівень надійності отриманої інформації, обсяг генеральної сукупності (якщо він не більше 10000 користувачів) та ін.

Базуючись на методології карток громадянського звітування, ідеальним для вивчення думки громадян щодо якості послуг, як підтверджує світовий досвід опитувань за подібною методологією, при простому випадковому відборі респондентів є обсяг вибірки у 500 респондентів для обсягу генеральної сукупності близько 10000 осіб. А мінімальний обсяг вибірки за таких умов становитиме 400 респондентів, що розраховується за спеціальною формулою з урахуванням найпоширеніших вимог до результатів опитування.

**Увага! Оскільки встановлення мінімального обсягу вибірки для конкретного опитування вимагає спеціальних знань, такі розрахунки повинен робити фахівець зі статистики або соціології, який має практичний досвід подібних розрахунків.**

**Залежність обсягу вибірки від обсягу генеральної сукупності за припустимої граничної похибки вибірки – 5%**

Обсяг генеральної сукупності	Мінімальний обсяг вибірки
500	222
1 000	286
1 500	316
2 000	333
2 500	345
5 000	370
10 000	385
100 000	398
Понад 100 000	400

Однак, підкреслюємо, що обсяг вибірки в 400 респондентів не є аксіомою для всіх опитувань. Якщо, наприклад, при аналізі результатів опитування планується зіставляти відповіді чоловіків і жінок, слід мати на увазі, що мінімальний обсяг вибірки необхідно збільшити вдвічі. Водночас, знаючи обсяг генеральної сукупності, обсяг вибіркової сукупності може бути зміненим і навіть зменшеним, якщо генеральна сукупність становить до 10000 користувачів.

Будуючи основу вибірки, необхідно використовувати один із таких методів:

1. Скласти упорядкований перелік елементів генеральної сукупності (наприклад, виділити типи судів, види звернень до суду);
2. Запланувати квотний відбір одиниць спостереження вже на місці проведення. Такий варіант потребує додаткового навчання персоналу, що бере участь в опитуванні.

Відбір респондентів може базуватися на випадковому чи квотному способі.

Випадкова відбірка – базується на принципі, що всі без винятку одиниці аналізу в генеральній сукупності мають рівні шанси бути відібраними. Тому, для формування вибірки кожній одиниці спостереження присвоюють число. Потім ці числа відбирають випадково, застосовуючи або таблицю випадкових чисел, або комп'ютерний генератор випадкових чисел, або інші аналогічні засоби. Цей метод легко застосовувати і пояснювати його суть іншим, однак репрезентативність важливих складових генеральної сукупності може бути недостатньою.

Квотний відбір - передбачає опитування окремих груп (категорій) респондентів, що пов'язано з особливостями генеральної сукупності, яка буде опитана. Це може бути поділ за категоріями учасників процесу (позивачі, відповідачі), за матеріальним станом користувачів (бідні, заможні), а також за демографічними характеристиками (віком, статтю), тощо. В такому випадку, кількість респондентів кожної групи, що буде представлена у вибірці залежатиме від їх пропорції в генеральній сукупності і відповідатиме їх кількісному співвідношенню й у вибірці.

### *Приклад набору респондентів за квотним відбором*

*Станом на дату ..., перед початком опитування, у пілотних судах розглядаються справи в порядку цивільного судочинства, де беруть участь 1000 осіб та справи адміністративного судочинства, де беруть участь 1800 осіб. Серед них потрібно відібрати 350 осіб для участі в опитуванні. Таким чином, квоти, тобто кількість респондентів по кожному виду справ, встановлюватимуться пропорційно їх кількості у генеральній сукупності, а саме:*

$$1000+1800 = 2800 \text{ осіб, це складає } 35\%+65\% = 100\%$$

*Тоді, необхідно опитати:*

*по справах цивільного судочинства - 122 особи ( $35\% \times 350 \div 100\% = 122$ );*

*по справах адміністративного судочинства – 228 осіб ( $65\% \times 350 \div 100\% = 228$ ).*

При дослідженні якості роботи суду, безпосередній відбір респондентів, як правило, відбувається безпосередньо під час проведення опитування, на території розташування суду, біля входу до судової установи, а також у самому приміщенні суду.



## 3.2. ЗДІЙСНЕННЯ ПОЛЬОВИХ РОБІТ

### Основні кроки здійснення польових робіт

Маючи відібраний та навчений персонал для проведення фактичного опитування і попередній план вибірки, можна починати процес опитування. Щоб виконати план вибірки (провести фактично заплановане опитування) необхідно здійснити такі кроки:

- спрямувати групи проведення опитувань до відповідного суду;
- дати чіткі настанови супервайзеру про кількість респондентів, яких потрібно інтерв'ювати в відповідному суді;
- здійснити квотну вибірку, починаючи від визначеної відправної точки.

У випадку організації і проведенні опитування на основі методології карток громадянського звітування щодо якості функціонування суду скористатися списком користувачів судових послуг практично неможливо. Тому, при формуванні вибірки за таких умов, супервайзеру слід самостійно вивчити специфіку обслуговування користувачів в певному суді (наприклад, довідатись про режим роботи суду, щоб мати можливість потрапити саме на цільову аудиторію). Після цього слід самостійно прийняти рішення, за яким принципом належить відібрати респондентів.

### Перевірки якості проведення опитування

Під час інтерв'ю кожний супервайзер мусить здійснювати перевірку якості проведення опитувань, щоб забезпечити збирання достовірних та точних даних.

Розрізняють чотири основні види перевірок якості роботи інтерв'юєрів:

- інтерв'ю в супроводі спостерігача;
- несподівані перевірки;
- повторні перевірки;
- остаточна перевірка правильності збирання даних;
- повторне внесення інформації до бази даних.

Інтерв'ю в супроводі спостерігача необхідне для того, щоб забезпечити неупередженість процесу опитування та його належне проведення, керівникові належить супроводжувати кожного дослідника і спостерігати за перебігом кількох інтерв'ю. Варто провести принаймні 10% інтерв'ю в супроводі спостерігачів.

Несподівані перевірки – раптова поява координатора під час інтерв'ю: він може бути просто присутнім під час інтерв'ю, а також повторно задавати респондентові запитання, щоб зіставити його відповіді з тими відповідями, які вже зафіксовано в анкеті.

Повторні перевірки – коли координатор проведення опитувань відбирає за принципом випадковості 30% заповнених анкет і здійснює повторні перевірки. Повторна перевірка полягає у відборі кількох основних запитань і одержанні відповіді респондента на ці запитання (підтвердження попередньої відповіді респондента під час повторної перевірки свідчить про високу якість опитування). Метою такої перевірки є забезпечення того, щоб інформація, зазначена в анкеті, відображала справжню думку респондента. Контрольне опитування можна здійснити вдома в респондента або під час телефонної розмови з ним. Зазвичай повторні перевірки охоплюють 25–30% інтерв'ю.

Остаточна перевірка правильності збирання даних - керівник проведення опитувань повинен перевірити анкети після закінчення опитування, коли зібрано всі анкети; але попередньо відібрана група перевірки правильності збирання даних повинна це робити наприкінці кожного дня.

При перевірці під час опитування, після завершення інтерв'ю потрібно перевірити правильність зібраних даних, щоб забезпечити правильність інформації, зазначеної в анкетах. Керівник проведення опитувань щодня має ретельно перевіряти кожну анкету, щоб переконатися, що її заповнено правильно. Якщо виявлені пропуски або відповіді видаються суперечливими, керівник має попросити інтерв'юєра повернутися до респондента (якщо є така можливість – на жаль, при дослідженні думки користувачів судових послуг це часто нереально) і виправити помилку. В разі, якщо це неможливо,



сумнівні анкети не використовуються для подальшої обробки, і здійснюється додаткове опитування необхідної кількості респондентів.

Перевіривши анкети на якість проведення фактичного опитування, підготовлена група здійснює тотальну перевірку правильності заповнення анкет. Така група переглядає кожну анкету, щоб забезпечити послідовність та правильність процесу (наприклад, чи інтерв'юери закодували кожну анкету, чи зафіксували всі одержані відповіді, чи дотримувалися схеми переходу від запитання до запитання).

Візуальний контроль щодо повноти та якості заповнення анкет передбачає:

- Перевірку анкет щодо правильності заповнення, наявності незрозумілих чи неточних відповідей;
- Перевірку анкет щодо наявності однакових тенденцій у відповідях респондентів, опитаних одним інтерв'юером;
- Перевірку анкет щодо наявності пропущених запитань, які повинні бути поставлені, але необґрунтовано пропущені;
- Перевірку анкет щодо дотримання логіки переходів між запитаннями та дотримання інтерв'юером інструкції заповнення анкети;
- Здійснення виправлення виявлених помилок.

Допоміжним засобом у здійсненні такої перевірки є інструкція інтерв'юєру, а також пам'ятка щодо здійснення візуального контролю.

#### ***Почніть контроль з перевірки зовнішнього вигляду анкет:***

*Чисті та незім'яті анкети, по яких проведено опитування, є сумнівними і дають підстави припускати, що вони заповнені самостійно фахівцем з інтерв'ювання.*

*Також викликають сумніви щодо достовірності зафіксованої інформації анкети з численними виправленнями, заповнені різними ручками та різним почерком.*

Після завершення перевірки мають бути зроблені висновки щодо, чи:

- респонденти надали відповіді на всі запитання;
- кожний інтерв'юєр дотримувався всіх інструкцій;
- відповіді мають сенс і внутрішньо не суперечать одна одній.

Ефективно перевіряйте якість опитування. Будь-яка інформація, яку зібрано неправильно, або яка має упереджений характер, шкодить загальній легітимності та достовірності дослідження.

### **3.3. ВВЕДЕННЯ ТА ОБРОБКА ДАНИХ**

Починаючи вносити зібрану інформацію до бази даних одразу ж після початку опитування, ви отримуєте можливість виявити помилки і виправити їх ще в процесі опитування. Завдяки внесенню даних, їх аналізу та інтерпретації необроблена первинна інформація, зібрана в користувачів, перетворюється на офіційні результати дослідження якості функціонування судів за методологією КГЗ. У цій частині посібника описано, як належить обробляти й аналізувати відповіді респондентів, а також готувати інформацію до перенесення в описовий звіт.

#### **Внесення інформації до бази даних**

Для забезпечення виявлення помилок оператор, який вносить інформацію до бази даних, має виконувати цю процедуру двічі: одразу ж після того, як інтерв'юєр передав йому анкети, і по спливу певного часу — щоб додатково перевірити якість даних. Запитання та відповіді на них, зібрані за допомогою анкети, належить внести в базу даних.

- попередньо закодовані запитання можна вносити до бази даних безпосередньо;
- відповіді на відкриті запитання потрібно розподіляти по групах на категорії і кодувати вручну.

Дані можна вносити й аналізувати за допомогою одного з багатьох доступних програмних засобів опрацювання даних. Основна програма електронних таблиць, наприклад, Microsoft Excel, може генерувати перехресні табличні дані та базові моделі лінійної регресії. Застосовуючи загальнодоступні програми, часто досягають статистично промовистих результатів КГЗ. Також, можна скористатися однією із комп'ютерних програм, які безпосередньо стосуються статистичного аналізу. З пакетами таких програм здебільшого легше працювати в тому разі, якщо потрібно опрацювати великі блоки даних. Ось декілька з них: OCA, SPSS, SAS, Statistica.

#### **ПОРАДА:**

*Програми, які безпосередньо виконують статистичний аналіз, дуже дорого коштують. Тому перш, ніж вкладати гроші в пакет прикладних програм, уважно ознайомтеся з їхніми характеристиками і визначте, чи відповідають вони потрібному рівневі аналізу*

### **Перевірка точності**

На цьому етапі належить з'ясувати, наскільки точними є відомості, внесені до центральної бази даних. Провести таку перевірку потрібно незалежно від того, хто вносить дані — головна установа чи стороння організація.

- Випадково відберіть пакет анкет і перевірте, чи збігаються зафіксовані в них відповіді з відповідями, внесеними до бази даних.
- «Завантажте» частоти та середні величини за конкретними запитаннями, щоб підтвердити точність внесених даних. Спершу визначте розподіли респондентів за соціально-демографічними характеристиками.

Наприклад, обрахуйте частку чоловіків і жінок, охоплених опитуванням, та порівняйте ці дані з аналогічними характеристиками генеральної сукупності. Якщо частки чоловіків і жінок у генеральній і вибірковій сукупностях збігаються, можна говорити про належну точність зібраних даних.

Залежно від обсягу вибірки та анкети, етап внесення даних може тривати від двох до чотирьох тижнів.

## **3.4. АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ОПИТУВАННЯ**

Одночасно зі створенням бази даних відповідей потрібно починати генерування результатів. Спершу проаналізуйте зібрані дані, а саме:

- складіть основні таблиці для аналізу;
- створіть відповідні перехресні таблиці для формулювання подальших висновків;
- додатково виконайте аналіз іншого рівня.

Загальні результати опитувань на основі КГЗ поділяють на декілька категорій:

- за різними аспектами надання послуг;
- за різними групами користувачів;
- за різні проміжки часу.

#### **ПОРАДИ ЩОДО АНАЛІЗУ ДАНИХ:**

1. *Основний аналіз доцільно доручити одній особі. В такий спосіб ви зможете забезпечити безперервність, послідовність і точність процесу. Якщо виникають сумніви щодо типу таблиць, які потрібно скласти, перегляньте первинні цілі КГЗ.*
2. *Обережно використовуйте дані допоміжних опитувань. Якщо такі дані зібрано спеціально щодо конкретної послуги (або конкретного аспекту функціонування суду), то й аналізувати належить тільки цю субсукупність запитань, а не запитання всього опитування в цілому. Тобто, зібраними під час таких опитувань даними не потрібно послуговуватися для формулювання висновків щодо складових генеральної сукупності. Такі висновки будуть некоректними.*

3. Стирайтеся на відповідний обсяг вибірки. Переконайтеся, що маєте належну кількість відповідей на кожне запитання. Не марнуйте часу на аналіз, поки не зберете стільки відповідей, скільки необхідно.
4. З'ясуйте, чи доцільно застосувати зважування, тобто переходити від абсолютних характеристик вибіркової сукупності і характеристик генеральної сукупності. Перш ніж заповнювати таблиці базових даних, варто скласти основні демографічні таблиці.
5. Виявивши, що складені таблиці узгоджуються з генеральною сукупністю або субсукупністю (субсукупностями), які становлять інтерес на цьому етапі дослідження, переходьте до подальшого аналізу.
6. Якщо демографічні дані вибірки відхиляються від демографічних характеристик генеральної сукупності, то вам знадобиться застосувати зважування.

### Основні таблиці для аналізу

В основні таблиці для аналізу вносять одержані відповіді на кожне запитання в генеральній сукупності або субсукупностях, що становлять інтерес для дослідження (наприклад, за судом, групою користувачів, окремим аспектом функціонування суду тощо).

Для аналізу даних використовують такі показники:

- середні значення (наприклад, середня сума, сплачена як хабар);
- діапазони даних (наприклад, дохід);
- частоти (наприклад, частка користувачів, задоволених послугою).

Також можна аналізувати дані, використовуючи більше технічних аналітичних інструментів. Застосовувані методи мають відповідати цілям КГЗ. Серед методів, які використовуються найчастіше, значимо аналітичне групування, статистичні таблиці і графіки, аналіз рядів розподілу, прогнозування (насамперед, це стосується вартісних показників), а також економетричні моделі для оцінювання взаємозалежності між задоволеністю послугою та чинниками, що впливають на задоволеність.

Після складання первинних таблиць певний час варто присвятити перехресним таблицям, які відображають дані щодо найважливіших аспектів дослідження.

Приклад перехресної таблиці за частотою звернення до суду		
Чи зрозумілою є процедура звернення до суду?	Чи Ви вперше звернулися до суду?	
Так, цілком	Так, вперше	Ні, не вперше
Скоріше так		
Скоріше ні		
Зовсім ні		

За допомогою перехресних таблиць перевіряють взаємозалежність між двома або кількома змінними, щоб краще зрозуміти сутність явища. Побудувавши перехресні таблиці (а це можна зробити на основі будь-якого пакету основних баз даних), ви одержуєте ефективний інструментарій для подальшого аналізу зворотного зв'язку з громадянами.

Ця проста перехресна таблиця показує, якою мірою зрозумілість процедури звернення до суду (отримання послуги) залежить від частоти звернення до суду.

## Інтерпретація

Цей етап потребує вміння на підставі зібраних в одну сукупність даних формулювати адекватні критерії надання послуг. Інтерпретація — це процес переведення одержаних результатів у діагностичні звіти. Інтерпретувати дані може будь-яка кількість людей, які добре обізнані з метою опитування. Зважайте на аудиторію та мету опитування, щоб керувати процесом інтерпретації.

В подальшому, на підставі інтерпретації одержаних результатів можна сформулювати рекомендації щодо покращення якості послуг.

## Комплексний аналіз даних

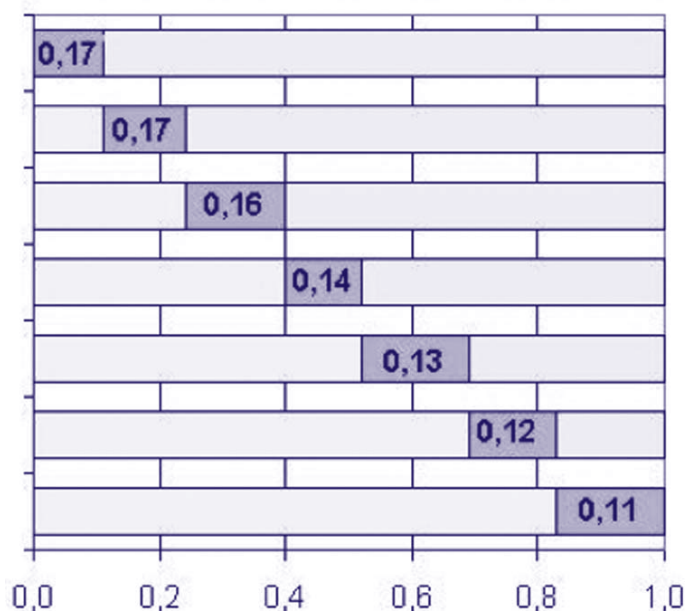
Ефективним способом комплексного аналізу системи вимірів якості є використання підходів до побудови узагальнюючих синтетичних оцінок.

В рамках пілотного опитування громадян – відвідувачів суду, здійсненого проектом Агентства США з міжнародного розвитку «Україна: верховенство права» у 2008 – 2010 рр., побудовано показник, який дозволяє узагальнити якість роботи суду за кількома вимірами якості. Цей показник було названо Індексом громадського сприйняття роботи суду. Переваги використання такого узагальнюючого індексу, на відміну від аналізу окремих вимірів якості, полягає у можливості:

- отримати загальне уявлення про якість роботи кожного конкретного суду та визначити його рейтинг відносно інших пілотних судів, охоплених опитуванням (у разі, якщо визначення рейтингу погоджено всіма учасниками дослідження);
- оцінити, якою мірою суд повинен покращити свою роботу, щоб досягти максимальної оцінки в діапазоні можливих значень індексу;
- проаналізувати, за рахунок яких складових вимірів якості сформувалася поточна узагальнююча оцінка якості роботи суду;
- оцінити внесок кожного з вимірів якості у сумарне відхилення індексу від максимального значення;
- визначити пріоритетні напрями покращення якості роботи суду, виходячи з рівня оцінок та ступеня значущості вимірів якості у структурі індексу;
- проаналізувати напрямки підвищення оцінок вимірів якості, спираючись на індикатори, що їх визначають.

Коли вираховувався Індекс громадського сприйняття роботи суду, було взято до уваги гіпотезу, що виміри якості в різному ступені впливають на загальний індекс. Тому, методом експертних оцінок було визначено вагові коефіцієнти (статистичні ваги) для кожного з вимірів. Система вагових коефіцієнтів, наведена в наступній таблиці, була розроблена за результатами опитування ряду експертів з США, Європи та України.

1. Сприйняття роботи суддів
2. Своєчасність отримання послуг
3. Повнота, доступність та ясність інформації
4. Сприйняття роботи працівників апарату суду
5. Зручність та комфортність перебування у суді
6. Прийнятність платежів
7. Територіальна доступність суду

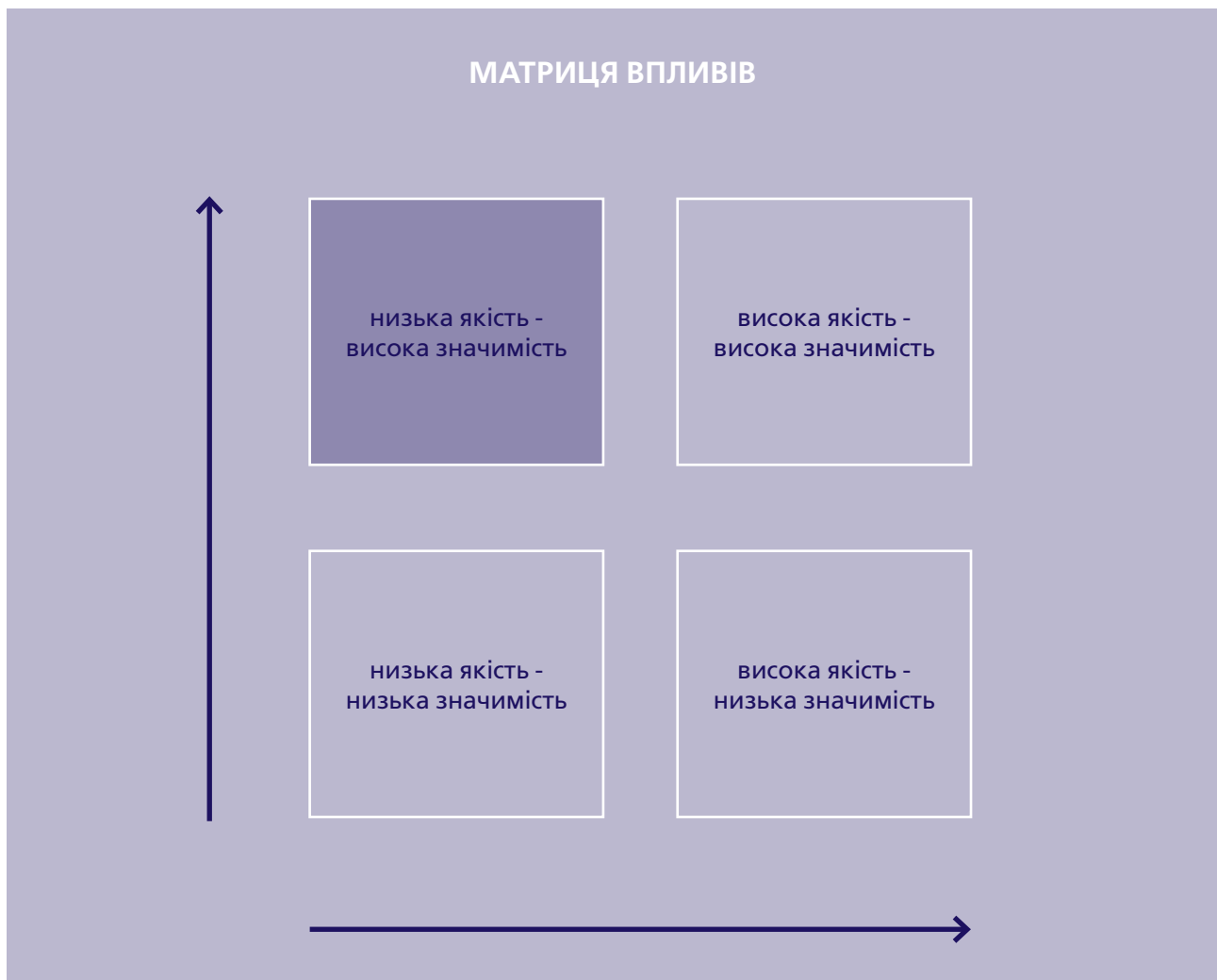


Пропонована система статистичних ваг (вагових коефіцієнтів) характеризує диференційований внесок складових у Індекс громадського сприйняття роботи суду. Найвище значення вагового коефіцієнта (0,17) визначено для вимірів, що характеризують своєчасність отримання послуг та сприйняття роботи суддів. Найнижчим є ваговий коефіцієнт виміру територіальної доступності суду (0,11). Сума значень вагових коефіцієнтів дорівнює одиниці.

### Побудова матриці впливів

З метою поглибленого аналізу пріоритетних напрямків покращення якості роботи суду використовується матриця впливів. Матриця будується шляхом ранжування оцінок вимірів якості за їхніми значеннями та за ваговими коефіцієнтами вимірів, що використовуються при побудові Індексу громадського сприйняття роботи суду.

За такого підходу, найважливіші виміри якості, які необхідно покращувати в першу чергу, розташуватимуться у лівому верхньому куті, до якого потрапляють виміри якості з низькими власними значеннями якості і водночас є дуже вагомим у структурі самого Індексу громадського сприйняття роботи суду.



Таким чином, матриця впливів дозволяє в простій і зрозумілій формі оцінити, на які зі складових Індексу громадського сприйняття роботи суду необхідно звернути увагу в першу чергу при виробленні стратегії з покращення якості роботи суду.

## РОЗДІЛ 4. ОПРИЛЮДНЕННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ ТА ПЛАНУВАННЯ НАСТУПНИХ КРОКІВ

### 4.1. ПІДГОТОВКА АНАЛІТИЧНОГО ЗВІТУ

Головним підсумком етапу інтерпретації є докладний аналітичний звіт про результати опитування відвідувачів у судах за методологією карток громадянського звітування. Інтерпретація даних та складання звіту відіграють дуже важливу роль у відборі результатів із зібраних даних. На цьому етапі вирішують, які результати варто виділяти взагалі і яким надавати особливе значення. З основного звіту слід вибрати вагому інформацію і подавати її в різних форматах з огляду на різні цільові аудиторії – надавачі послуг (представники суду), ЗМІ, громадські організації, широка громадськість та інші зацікавлені групи.

Основний звіт має містити як позитивні, так і негативні результати. Пам'ятайте, що в основному звіті та дальшому оприлюдненні результатів опитування необхідно подати його цілісну картину та уникати упереджених суджень.

Ефективний аналітичний звіт про результатах опитування – це добре структурований документ, написаний чітко та стисло<sup>20</sup>.

*Аналітичний звіт має складатися з таких розділів:*

- *резюме*
- *цілі опитування;*
- *методологія*
- *основні результати*
- *висновки та рекомендації*

**Резюме** - вміщують на початку звіту. У резюме стисло викладають мету, методологію та основні результати КГЗ. В цьому розділі наводять перелік рекомендованих заходів, складений на підставі результатів опитування. Обсяг резюме – одна чи дві сторінки. Цей розділ має бути самостійним підсумковим документом, призначеним для оприлюднення через засоби масової інформації, серед громадян та інших зацікавлених осіб.

**Цілі опитування.** У цій частині звіту пояснюють, що саме спонукало провести опитування, і припускають, як його результати можуть вплинути на планування дальших заходів, рішення або дії суду чи судів, які беруть участь в опитуванні, або інших суб'єктів, зацікавлених у досягненні досконалості суду. За відправну точку у викладі матеріалу править визначення мети КГЗ.

**Методологія.** Мета цієї частини звіту – подати повний, точний та правдивий опис застосованих методів дослідження. В цьому розділі висвітлюють такі питання: Метод збору інформації, час проведення опитування, закладений рівень надійності результатів (гранична похибка вибірки)

**Основні результати.** Цей розділ узагальнює результати дослідження і викладає їх з огляду на значущість для аудиторії. Для узагальнення основних результатів належить використовувати таблиці. Найцікавіші результати варто виділяти за допомогою доречних графічних засобів. Викладений матеріал має відображати і позитивні, і негативні показники діяльності.

**Висновки та рекомендації щодо політики.** Ця частина звіту містить відповіді на запитання «то що ж далі?» та висновки, сформульовані за даними опитування.

У висновках потрібно спиратися на зібрані факти і брати до уваги певні обмеження в опитуванні. В цьому розділі можна подати рекомендації щодо поліпшення якості послуг (наприклад, пояснити, як позитивно позначаться на наданні послуг зміни в тих чи тих процесах, нові процедури, навчання чи тренінги для персоналу).

<sup>20</sup> Зразок структури аналітичного звіту наведено у Додатку 18.

У рекомендаціях не варто виходити поза сферу тих припущень, що їх дають змогу зробити результати дослідження.

Будьте уважними, аналізуючи дані допоміжних опитувань; інакше ваші результати будуть упередженими. Не починайте аналізу, поки не переконаєтеся, що маєте належну кількість відповідей на істотні запитання.

## 4.2. ОПРИЛЮДНЕННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ

Грамотно вибудувана, ефективна стратегія оприлюднення отриманих даних – ключ до успіху опитування на основі МКГЗ. Позитивний ефект опитування буде обмеженим, якщо про його результати не повідомляють і їх не використовують, щоб поліпшити якість послуг, які надаються судами.

Сфера оприлюднення даних дослідження безпосередньо пов'язана з цілями КГЗ. Про результати належить повідомляти цільовій аудиторії і протягом певного проміжку часу: це має значення для подальших заходів. Присвятивши кілька годин виробленню стратегії оприлюднення даних, ви досягнете бажаної мети: інформацію одержать ваші цільові аудиторії.

У стратегічному плануванні розрізняють три етапи:

- визначення цільової аудиторії (цільових аудиторій);
- вибір методу (методів) налагодження контактів з нею;
- обмірковування основних питань управління процесом.

Цільову аудиторію можуть складати такі групи реципієнтів:

- надавачі судових послуг – судді та працівники апаратів судів, територіальних управлінь Державної судової адміністрації України, тощо;
- НУО (регіональні, національні, міжнародні);
- ЗМІ – преса, радіо і телебачення (регіональні, національні);
- населення загалом;
- органи влади (центральні, місцеві);
- донори чи прихильники.

Здебільшого обирають один або кілька способів поширення інформації:

- презентації перед оприлюдненням результатів;
- прес-конференція;
- повідомлення в пресі;
- презентації після оприлюднення результатів;
- інші способи з використанням творчих можливостей.

На цьому етапі реалізації опитування з використанням МКГЗ стане в нагоді група, що має навички роботи у сфері зв'язків з громадськістю. Особи, які налагодили відносини з місцевими засобами масової інформації, організують прес-конференцію на належному рівні. Зокрема, особисті запрошення дають більше шансів зібрати потрібну аудиторію. Також, грамотно написаний прес-реліз спрямований на привернення уваги саме цільових аудиторій<sup>21</sup>.

Найкраще, щоб презентації для представників судової гілки влади, преси та інших зацікавлених сторін проводили особи, які брали участь у виробленні стратегії опитування і добре знаються на методології. Ті, хто презентує, мусять мати добре розвинені навички спілкування з аудиторією і вміти пов'язувати результати опитування з її інтересами. Часто для презентації формують групу з двох добре обізнаних осіб.

Готують презентації та відповідні письмові документи працівники, які мають досвід у цій сфері, добре розвинені навички інтерпретації і говорять літературною мовою. Залежно від кількості послуг, охоплених КГЗ, на цьому етапі доведеться працювати одному або двом штатним працівникам щонайменше протягом одного або двох тижнів.

Перед презентацією важливо належним чином ознайомити надавачів послуг із результатами опитування, зробленими висновками та проектом рекомендаціями щодо вдосконалення якості послуг<sup>22</sup>. Це не лише відповідає тому духові співпраці та спільного наміру щодо вдосконалення суду, але й надає можливість надавачам послуг висловити свою думку про результати ще до загального їх оприлюднення. Після первинного ознайомлення, корисним може бути проведення фокус-групових дискусій вже за

<sup>21</sup> Зразок прес-релізу наведено у Додатку 19.

<sup>22</sup> Наприклад, у листі до суду з висновками і рекомендаціями, зробленими на основі дослідження. Зразок такого листа наведено у Додатку 20.



### **ПОРАДИ ЩОДО ЕФЕКТИВНОГО ПОШИРЕННЯ НЕУПЕРЕДЖЕНОЇ ІНФОРМАЦІЇ**

- *подавайте інформацію цілісно. Важливо виділяти позитивні та негативні аспекти результатів діяльності.*
- *Відображайте різні нюанси. Такі характеристики, як час чекання і відсоток повністю задоволених користувачів, дають можливість відобразити зворотний зв'язок з різними нюансами.*
- *Повідомляйте про результати опитування в нейтральній с точки зору оцінки спосіб. Не вживайте описових прикметників чи упереджених формулювань.*
- *Використовуйте формат запитання-відповідь, повідомляючи про результати опитування. Практика свідчить, що під час презентацій у такому форматі аудиторія легко засвоює інформацію. Адаптуйте запитання до типів тих запитань, які ставлять люди.*

результатами опитувань, як із надавачами послуг, так і з відвідувачами суду. Зокрема, це допомагає скоригувати можливі неточності в інтерпретації отриманих даних чи висновках, а також допоможе надати рекомендаціям реалістичного вигляду<sup>23</sup>. Зустрічі з надавачами послуг перед основним повідомленням для преси також варто використати для планування спільної презентації та публічного обговорення результатів. Переконайте надавачів послуг у корисності такого обговорення для покращення іміджу судової установи, а також, щодо того, що обговорення як позитивних, так і негативних результатів, сприяє кращому розумінню проблеми, важливого для вироблення плану дій по її подоланню. Ще раз наголосимо, що, оприлюднюючи результати опитування, важливо охарактеризувати надання послуг всебічно, тобто повідомити і про позитиви, і про негативи. Засоби масової інформації – потужний учасник процесу оприлюднення даних. Медіа можуть донести інформацію про результати опитування до широкої громадськості, а також більше повідомляти про проблеми у сфері надання послуг.

#### **ПОРАДА:**

*Під час презентації не втомлюйте аудиторію переліком статистичних даних про різні аспекти надання послуг судовими установами. Натомість сформулюйте запитання: «В чому саме потрібно поліпшити роботу суду». Відповідаючи на нього, подайте кілька коментарів. Наголосуйте на різних аспектах послуг, яким громадяни дали незадовільні оцінки. Крім того, якщо анкета містила будь-які прямі запитання про ті ділянки, де послуги належить поліпшити, можете повідомити про ці результати опитування.*

### **4.3. СТРАТЕГІЯ ГРОМАДЯНСЬКОГО ПРЕДСТАВНИЦТВА**

Оприлюднення результатів дослідження діяльності суду за допомогою опитувань на основі методології карток громадянського звітування є відправною точкою для поліпшення головних показників у наданні послуг. Проте саме інформування не забезпечує досягнення такої мети.

Потрібно також скласти цілісну програму поліпшення якості послуг та розробити стратегію громадянського представництва (едвокасі), спрямовану на досягнення позитивних змін. План дій, що розробляється НУО, має зважати на інтереси, ефективність та особливості цієї організації, інтереси громади, а також інтереси, ефективність та особливості надавача послуг (кожного окремого суду, де проводилося дослідження).

Поради НУО, які допоможуть виробити стратегію щодо використання результатів МКГЗ є такими:

- починайте процес із середини, узгодивши позиції в межах вашої організації;
- організуйте зустрічі з іншими особами та установами, налаштованими на поліпшення якості послуг.
- Виробляючи стратегію, пам'ятайте про три рівні «мозкового штурму» (планування):
- перший рівень – визначення цілей вашої програми щодо поліпшення якості послуг;

<sup>23</sup> Поради щодо складення рекомендацій надано у «Путівнику з досліджень діяльності судів для громадських організацій», проект USAID "Україна: верховенство права", м. Київ, 2010. – С. 41–42.

- другий рівень – окреслення етапів і видів діяльності для досягнення ваших цілей;
- третій рівень – узгодження послідовності дій. Визначіть партнерів, потреби в матеріально-технічному забезпеченні та ресурсах для кожного етапу.

**Перший рівень** «мозкового штурму» починайте з розгляду загальних питань.

- Якою мірою і в якому обсязі потрібно рекомендувати поліпшення, спираючись на результати КГЗ? Які послуги або аспекти надання послуг належить розглянути передусім?
- Якою є якість інформування про послуги громадян і надавачів послуг (тих, хто виробляє політику)?
- Наскільки громадяни є обізнаними зі своїми правами та обов'язками?
- Якою мірою надавач послуг налаштований на поліпшення їх якості?

**На другому рівні** «мозкового штурму» окресліть види діяльності, що допоможуть вам досягнути ваших цілей. Запропонувати готовий перелік видів діяльності, що можуть бути застосовані саме у вашому населеному пункті, досить складно. Проаналізуйте відносини, що склалися між надавачами послуг, тими, хто виробляє політику, громадянами та іншими установами, які беруть участь у наданні послуг. Як ці відносини та ваші відповіді на питання першого рівня можуть впливати на вашу діяльність, спрямовану на досягнення цілей?

Якщо якість інформування про послуги низька, визначить, як поширити такі **форми діяльності**:

- разові консультації громадянам, надавачам послуг і тим, хто виробляє політику;
- постійна участь громадян у громадських форумах (планування за участі громадян, аудит);
- способи, за допомогою яких громадськість може регулярно спілкуватися з надавачами послуг (довідкові служби, телефонні лінії).

Виявивши, що громадяни мало знають про свої права та обов'язки щодо надання судових послуг, обміркуйте такі питання:

- як підвищити рівень обізнаності громадян (кампанії з використанням медіа, публічні заходи та навчання в школах чи університетах);
- як широко інформувати про мінімальні стандарти якості, що їх надавачі судових послуг згодні дотримуватися.

У тому разі, якщо налаштованість надавача судових послуг на поліпшення їх якості видається слабкою, розгляньте такі **можливості**:

- як модернізувати внутрішню систему стимулів, санкцій та процедур, що визначають надання судових послуг;
- як змінити характер або професійну культуру організації.

Готуючи перелік видів вашої діяльності, з'ясуйте й таке:

- чи є будь-які дієві й заповзятливі особи, які могли б відразу стати рушійною силою КГЗ (вони зазвичай допомагають генерувати енергію, привернути увагу медіа і залучити інші людські та фінансові ресурси);
- які коротко- та довгострокові стратегії належить розглянути (короткострокові стратегії мають важливе значення для налагодження зв'язків та формування рушійної сили в довгостроковій діяльності, яка потребує багато ресурсів).

На **третьому рівні** «мозкового штурму», визначивши етапи та види діяльності, обміркуйте деталі стратегії. Для того, щоб ефективно репрезентувати інтереси громадськості, потрібно чітко та глибоко усвідомлювати, хто є найважливішими зацікавленими сторонами і якою мірою вони впливатимуть на процес. На цьому етапі вам допоможуть два інструменти:

- матриця зацікавлених сторін;
- матриця впливів.

Будь-який з цих двох інструментів може бути успішно використаний для того, що визначити, яка з зацікавлених сторін може найбільше стати в нагоді, і який резонанс може викликати діяльність щодо репрезентації інтересів громадськості.

### **1. Матриці зацікавлених сторін**

За допомогою цього інструменту ви визначите сторони, зацікавлені в КГЗ, та їхні інтереси, а також виявите, відповідають чи суперечать пропоновані заходи інтересам зацікавлених сторін.

Оцінювання зацікавлених сторін є головним етапом у виробленні стратегії щодо використання результатів КГЗ. Спершу належить створити матрицю зацікавлених сторін. Приклад такої матриці наведено далі. Знак «плюс» (+) вказує на те, що пропоновані заходи відповідатимуть інтересам сторін, знак «мінус» (-) сигналізує, що заходи суперечитимуть інтересам, а знак запитання (?) відображає невизначеність.

### **2. Матриця впливів**

Цей інструмент допомагає класифікувати зацікавлені сторони за рівнем їхньої значущості та впливу. Склавши такий перелік, ви з'ясуєте, на кого вам варто орієнтуватися, щоб досягти найбільшого впливу.

- Поліпшення послуг: довгострокове зобов'язання
- Поліпшення обізнаності з важливими суспільними проблемами
- Лобювання задля впливу на політику та планування
- Моніторинг та оцінка
- Планування за участю громадян
- Обговорення потреб громадян
- Встановлення громадських стандартів
- Створення системи заохочень, санкцій та заходів контролю у сфері надання послуг
- Зміна характеру послуг та професійної культури організації
- Краща доступність

Діяльність, яка проводитиметься після опитування, слід адаптувати до місцевих умов. Ця частина посібника знайомить з важливими концепціями та заходами, спрямованими на поліпшення якості послуг, однак не описує конкретної моделі, придатної для використання за тих чи інших місцевих умов. Завдання НУО полягає в тому, щоб застосувати концептуальні підходи та інструменти для складання плану, що відповідатиме їхнім потребам.

Репрезентуючи інтереси громадськості, варто спиратися на одну з двох концепцій – посилення «голосу» громадян і збільшення «реагування» органів влади на потреби користувачів. Проводячи діяльність, охарактеризовану в цій частині посібника, часто домагаються і більшої ваги «голосу» громадськості, і кращого реагування на нього. Цими методами можуть послуговуватися як НУО, так і інші зацікавлені сторони як всередині, так і поза межами органу влади.

Регулярне проведення досліджень з використанням МКГЗ в системі надання судових послуг забезпечить можливість систематичного впливу на представників суду (голову суду та працівників апарату суду) ззовні, виступаючи індикатором поліпшення якості роботи суду та якості судових послуг в цілому. Проте, інституціалізація моніторингу на основі МКГЗ неможлива без наявності довгострокових зобов'язань з боку зацікавлених сторін на місцевому рівні.

## **4.4. СТРАТЕГІЯ РОБОТИ СУДУ У ПЛАНУВАННІ НАСТУПНИХ КРОКІВ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ДОСЛІДЖЕННЯ**

Після того, як дослідження завершене, є три можливості, які відкриваються перед надавачами послуг після пілотного опитування відвідувачів у судах.

Основний елемент	Список дій	Очікувані результати
Внутрішній перегляд та оцінка (Діагноз)	Моніторинг діяльності Стратегічне планування реформ (відповіді)	Визначення прогалин в наданні послуг Покращена якість послуг
Зовнішнє поширення висновків/ результатів (Підзвітність)	Громадське поширення висновків та результатів Консультації з громадянами щодо спеціальних питань	Підвищена прозорість Кращі зв'язки із громадянами Є можливість участі
Періодичність/повторювані дослідження КГЗ (Порівняння ефективності)	Визначення опорних точок, перегляд їх із часом	Спостереження та контроль прогресу Тиск на поганих виконавців

### Використання відгуків користувачів як інструменту внутрішнього управління змінами

Приклади рейтингів та висвітлені в опитуванні проблеми можуть бути використані задля визначення проблеми (діагнозу) слабкої ланки в послугах суду. Рейтинги пропонують вимір ступеню таких слабостей. Оскільки опитування користувачів надає інформацію щодо різних вимірів в наданні послуг або аспектів функціонування суду, можливим є порівняння рейтингів асоційованих з ними, і використання цієї інформації, щоб визначити і зосередитися на проблемних галузях, які потрібно покращувати. Наприклад, якщо територіальна доступність послуги має низький рейтинг порівняно із іншими аспектами, це сигналізує про необхідність покращення доступу до суду. Подальша оцінка відгуків користувачів може показати, що питання доступу більш акцентує в якомусь конкретному районі. Чим більш деталізованою є оцінка та рейтинг, що надаються опитуванням, тим більше розуміння виникає в процесі діагностики проблем.

Є багато шляхів, якими суд може піти у використанні висновків опитування, щоб здійснити покращення своїх послуг. В багатьох випадках, що відрізняє це опитування від звичайних опитувань, це є необхідність розробки стратегії дій після опитування, яка має будуватися на «симптомах», які надаються у відгуках користувачів, а також підготовка ефективного та сфокусованого реагування задля вирішення проблем. Можливі такі дії після опитування:

- Переробка процесу надання послуги,
- Визначення необхідності орієнтуватися на особливі потреби різних прошарків громадян, наприклад, старих людей, або інвалідів,
- Планування покращень внутрішніх системи (наприклад, комп'ютеризація, тренінг персоналу та ін.),
- Мобілізація додаткових ресурсів задля зміни політики/регуляцій, або покращення виконання існуючих.

### Використання КГЗ для внутрішніх реформ: стратегія

*“Коли лікар вимірює температуру та тиск пацієнта, він дивиться на симптоми хвороби. Потім, він використовує результати аналізів, щоб поставити діагноз. Ліки виписуються з огляду на діагноз. Лікар розгляне різні варіанти і дозування, перед тим, як виписати рецепт”*

Ця медична аналогія допомагає зрозуміти зв'язок між опитуванням із використанням методології карток громадянського звітування та тими змінами, які вимагаються (очікуються) від інституції, яка надає послуги. Інформація, яка отримана в результаті опитування, може бути корисною допомогою для постановки діагнозу та вихідною точкою для наступних досліджень щодо проблеми, ідентифікованих в рейтингу послуг. Наприклад, рейтинг різних вимірів послуги дуже подібний до симптомів, які лікар може прочитати з результатів аналізів. Якщо, наприклад, окремий суд отримає низький рейтинг за виміром «інформація, яка надається працівниками суду щодо правил та процедур», це означає, що люди не отримують необхідної інформації. В багатьох розуміннях, можна знайти багато «симптомів», базуючись на думці людей. Але чи вони відображають реальні проблеми, або що було насправді їх причиною, це важко визначити лише із самих симптомів. Що при цьому необхідне, так це глибше дослідження

тих явищ, які були ідентифіковані людьми, а також тих факторів, які могли на виникнення цих явищ вплинути.

Послідовність кроків, які може здійснити інституція/агенція, щоб отримати список можливих дій у відповідь на визначені проблеми, а також можливі реформи, може бути описана таким чином:

(1) Вихідна точка це є рейтинг в опитуванні щодо різних вимірів послуг, які надаються інституцією / агенцією – як, наприклад, доступ, якість, надійність, та ін. Вони надаються нам як масив симптомів, які діють як перешкоди до надання ефективних послуг. Оцінка цих симптомів та їхньої тяжкості надає нам базу для просування до наступного кроку.

(2) Дослідження причинних факторів, що лежать в основі симптомів, є наступним кроком. Ті, хто залучені в таке дослідження та постановку діагнозу, повинні мати добрі знання, щоб ідентифікувати ці фактори та їхню відносну значущість в даному контексті. Діагноз повинен мати своїм результатом визначення прогалин, які мають бути заповнені з метою покращення якості послуг.

(3) Визначення тих змін, можливостей реформування, які можуть ефективно заповнити ці прогалини – це є кінцевий крок в цій послідовності. Часто необхідна комбінація реформ. Знання у даній сфері, та досвід є дуже критичними у визначенні, виборі, та реалізації реформ.

Оскільки реформи можуть змінити існуючий статус кво, та йти проти інтересів певних впливових груп, також важливо утримувати баланс між ідеальним і практичним. Внутрішні обґрунтовані дискусії можуть допомогти визначити список практичних реформ /реагування на проблеми. Приклад таблиці, яка вміщує ідеї та міркування, показаний нижче<sup>24</sup>:

<b>Від симптомів до реформ: Можливості щодо реагування на висновки опитувань КГЗ</b>				
Основні висновки	Можливі причини	Пропоновані заходи	Очікувані ризики /бар'єри	Графік

### **Зовнішнє розповсюдження висновків опитування КГЗ**

Поширення результатів і висновків опитування серед різних зацікавлених сторін є суттєвим кроком, що підвищує довіру до опитування. Звітування перед самими громадянами щодо основних результатів опитування користувачів може бути здійснене через прес-конференцію, шляхом поширення прес-релізів. Оскільки ЗМІ іноді можуть неправильно тлумачити результати або висновки дослідження, а також не зовсім коректно використовувати статистику, було б рекомендовано провести тренінг для журналістів для того, щоб зорієнтувати їх щодо методології дослідження, а також, щоб надати їм уявлення про те, як інтерпретувати статистику та об'єктивно звітувати перед громадянами.

Іншою можливістю є використання оцінки користувачів задля того, щоб розпочати процес вироблення стандартів та норм у наданні послуг. Так, наприклад, результати пілотної програми опитувань відвідувачів суду за методологією КГЗ, що здійснювалася в Україні впродовж 2008 – 2010 рр., були використані під час ініціювання створення робочої групи з розробки стандартів якості роботи суду. Зокрема, під час дослідження були застосовані певні міжнародні стандарти, що можуть і надалі використовуватися задля зовнішньої оцінки якості деяких аспектів функціонування судів. Використання даних оцінки користувачів можливе також задля створення навчальних модулів для просвіти громадян щодо рівня і якості надаваних послуг.

### **Вимірювання прогресу**

Це дослідження може бути повторене з розумною періодичністю в 2-3 роки, цей проміжок необхідний, щоб інституції /агенції мали час здійснити необхідні зміни/реформи.

### **НА ЗАВЕРШЕННЯ**

Навчальний посібник «Дослідження якості роботи суду з використанням методології карток громадянського звітування» вмістив найбільш важливі стадії та інформацію про реалізацію проекту опитування. Робота триває; ми сподіваємося, що дослідження роботи суду буде продовжуватися громадськими організаціями, самими судовими інституціями, а також іншими групами, зацікавленими у ефективній, прозорій та незалежній судовій владі.

<sup>24</sup> Зразок завдання для роботи в групі з розробки плану дій наведено в Додатку 21.

## ДОДАТКИ:

### ДОДАТОК 1. ПРИКЛАДИ ІНСТРУМЕНТІВ ТА ПІДХОДІВ ДО ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ РОБОТИ СУДУ<sup>25</sup>

#### СТАНДАРТИ РОБОТИ СУДУ

- Стандарти об'єднують норми прав людини та щоденну судову практику.
- Стандарти не є законами, не є правилами; це твердження устремлінь (цілі), які суди та громади можуть використовувати для:
  - Формулювання свого бачення;
  - Скерування судової політики та діяльності;
  - Оцінки роботи суду.

Приклад: "Суд встановлює та дотримується директив щодо вчасного розгляду справи одночасно слідкуючи за обробкою нових отриманих справ."

- Стандарти формулюють основні цінності/принципи практики роботи суду та визначають планку досконалості роботи. Вони також можуть бути використані для встановлення узгоджених між судами та громадою очікувань.
- Стандарти об'єднують юридичні та суспільні очікування в одне чітке твердження.
- Стандарти визначають роботу суду, а не окремих суддів.
- Стандарти фокусуються на конкретній щоденній діяльності суду.
- Стандарти говорять про користувачів суду, а не про «інсайдерів суду».
- Стандарти можуть бути встановлені для якогось одного аспекту роботи суду - наприклад: час розгляду справ щодо встановлення опікунства – або для цілої низки судових дій.

Оцінка роботи суду у напрямку дотримання стандартів здійснюється за допомогою «вимірів», які відбивають важливі аспекти кожного стандарту.

**Приклад стандарту:** "Судді та інші працівники суду поведуться ввічливо та чуйно з громадянами та виявляють повагу до всіх, з ким їх доводиться взаємодіяти."

**Приклад виміру:** "Оцінка спостерігачів щодо ввічливості та чуйності працівників суду "

*Стандарти можуть просто встановлювати принципи або ж можуть виражати детальні очікування; вони організовані відповідно до специфічної правової культури юрисдикції*

<sup>25</sup> Детальний список міжнародних інструментів вимірювання якості функціонування суду можна знайти у Додатку А «Путівника з досліджень діяльності судів для громадських організацій», проект USAID «Україна: верховенство права», м. Київ, 2010. – С. 44.



## ФІНСЬКІ КРИТЕРІЇ ЯКОСТІ <sup>26</sup>

Фінські критерії якості встановлюють шість аспектів судового розгляду та визначають критерії якості для кожного з них.

- Процес
- Рішення
- Ставлення до сторін та громадськості
- Швидкість процесу
- Компетенція та професійні навички судді
- Організація та менеджмент судового розгляду

## СТАНДАРТИ ДІЯЛЬНОСТІ СУДІВ США <sup>27</sup>

Стандарти діяльності судів США встановлюють п'ять сфер діяльності суду та визначають стандарти для кожної з них.

- Доступ до правосуддя
- Швидкість та своєчасність
- Рівність, справедливість та повнота
- Незалежність та відповідальність (підзвітність)
- Публічна довіра та впевненість

## СТАНДАРТИ ДІЯЛЬНОСТІ СУДІВ США - COURTOOLS <sup>28</sup>

Пропонує набір з десяти критеріїв якості функціонування судів першої інстанції, розроблених на базі основних сфер функціонування суду:

- доступ та об'єктивність;
- відсоток розглянутих справ (співвідношення кількості розглянутих справ та загальної кількості справ, що надійшли до суду);
- тривалість розгляду до вирішення справи;
- тривалість очікування справи на розгляд;
- точність дати розгляду;
- достовірність та цілісність матеріалів справ;
- збирання штрафів;
- ефективне використання присяжних;
- рівень задоволеності працівників суду;
- середня вартість розгляду однієї справи.

## НОВА ОБ'ЄДНАНА РАМКОВА СТРУКТУРА ВИМІРЮВАННЯ ЯКОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ СУДУ <sup>29</sup>

В цьому найбільш сучасному звіті запропонована об'єднана рамкова структура для судів, що покликана спростити використання ними зібраних даних для вдосконалення судових операцій. Ця рамкова структура має на меті поєднати десять окремих критеріїв (на основі «CourTools») на концептуальному рівні, розподіливши критерії між чотирма секторами:

- задоволеність процедурами;
- ефективність;
- дієвість;
- продуктивність.

<sup>26</sup> Див. «Як оцінювати якість у судах? Контрольні значення показників якості роботи суду є засобом удосконалення діяльності судів», Міністерство юстиції Фінляндії Проект якості судів в юрисдикції апеляційного суду в Рованіємі, Фінляндія (2005), <http://www.oikeus.fi/uploads/6tegh.pdf>

<sup>27</sup> Див. «Стандарти функціонування судів першої інстанції», Національний центр судів штатів США (1997), [http://www.ncsconline.org/D\\_Research/tcps/index.html](http://www.ncsconline.org/D_Research/tcps/index.html)

<sup>28</sup> Див. інструментарій «CourTools», Національний центр судів штатів США (2008), [http://www.ncsconline.org/D\\_Research/CourTools/tcmp\\_courttools.htm](http://www.ncsconline.org/D_Research/CourTools/tcmp_courttools.htm)

<sup>29</sup> Див. «Об'єднана рамкова структура вимірювання якості функціонування суду» (2008) <http://contentdm.ncsconline.org/cgi-bin/show-file.exe?CISOROOT=/ctadmin&CISOPTN=1079>



**НЕЗАЛЕЖНО ВІД ТОГО, ЯКИМ ЧИНОМ ВИЗНАЧЕНІ СТАНДАРТИ ДІЯЛЬНОСТІ СУДУ:**

- Вони використовуються судами для розвитку, навчання та комунікації;
- Фокусуються на суді, а не на окремому судді;
- Не використовуються для порівняння судів один з одним, натомість як інструмент постійного розвитку для окремого суду;
- Вимірюються узгодженими індикаторами.

<b>ВИМІРИ ТА ІНДИКАТОРИ ЯКОСТІ РОБОТИ СУДУ</b> <sup>30</sup>	
<b>Виміри якості</b>	<b>Індикатори (запитання анкети)</b>
1. Територіальна доступність суду	<p>Чи було Вам легко знайти будівлю суду вперше?</p> <p>Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом?</p>
2. Зручність та комфортність перебування у суді	<p>Чи відчуваєтеся Ви комфортно у приміщенні суду?</p> <p>Чи достатньо у суді зручних місць для очікування, оформлення документів, ознайомлення з матеріалами та підготовки до слухання?</p> <p>Чи чистими та прибраними є приміщення суду?</p> <p>Як ви вважаєте, чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до суду і користуватися послугами суду?</p> <p>Чи є зручним графік роботи канцелярії суду для вирішення Ваших справ у суді (подання позовів, ознайомлення з матеріалами, отримання рішень, ухвал, вироків та ін.)?</p>
3. Повнота, доступність та ясність інформації	<p>Чи зручно розташовані інформаційні стенди (дошки об'яв)?</p> <p>Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо: розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень; правила допуску в суд та перебування в ньому; справи, що призначені до розгляду; загальні відомості про суд (склад суду, кількість справ, навантаження тощо); зразки документів (заяв, клопотань, тощо), порядок сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів</p> <p>Чи Ви змогли знайти необхідну інформацію на сторінці суду в Інтернеті?</p> <p>Чи є офіційна сума витрат, пов'язана з Вашим зверненням до суду, цілком прийнятною (не обтяжливою)?</p> <p>Чи могли би Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката у разі необхідності?</p>

<sup>30</sup>Ці виміри та індикатори були використані під час опитувань в рамках пілотної програми опитування відвідувачів щодо якості функціонування судів з використанням методології карток громадянського звітування (2-й етап) проекту USAID «Україна: верховенство права» (2009 – 2010 рр.)

5. Своєчасність отримання послуг	<p>Чи вчасно розпочиналися засідання по вашій справі?</p> <p>Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання?</p> <p>Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи?</p> <p>Чи Ви вважаєте обґрунтованими затримки / перенесення слухання у розгляді Вашої справи?</p> <p>Чи мали Ви можливість вчасно ознайомитися з матеріалами справи?</p>
6. Сприйняття роботи працівників апарату суду	<p>Чи працівники суду працювали старанно та не припускалися помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків?</p> <p>Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами такі риси як: доброзичливість та повага, бажання допомогти, однакове ставлення до всіх відвідувачів, незалежно від їхнього соціального статусу та ін. чинників, старанність, дисциплінованість, дотримання слова, витриманість, коректність, професіоналізм, знання своєї справи?</p>
7. Сприйняття роботи судді	<p>Чи маєте Ви враження, що суддя ставився коректно, ввічливо, з повагою до всіх учасників процесу?</p> <p>Чи склалося у Вас враження, що суддя ретельно підготувався до справи і добре в ній розбирається?</p> <p>Чи дотримувався суддя процедури?</p> <p>Чи мали Ви можливість прокоментувати заяву протилежної сторони? (інший варіант: чи мали Ви можливість обґрунтувати свою позицію під час слухання справи?)</p> <p>Чи вважаєте Ви, що суддя працював незалежно та неупереджено, без зовнішнього тиску (з боку інших гілок влади, бізнесу, ЗМІ, громадської думки, та ін.)?</p> <p>Чи було рішення написане мовою, легкою для розуміння?</p> <p>На Вашу думку, чи було рішення по Вашій справі добре обґрунтованим?</p>

## ДОДАТОК 2. НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА З РЕАЛІЗАЦІЇ ОПИТУВАННЯ ДЛЯ ГРОМАДСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ, ЩО ЗДІЙСНЮЮТЬ ДОСЛІДЖЕННЯ РОБОТИ СУДУ <sup>31</sup>

### ПРОГРАМА ОПИТУВАНЬ В СУДАХ ЗА МЕТОДОЛОГІЄЮ КАРТОК ГРОМАДЯНСЬКОГО ЗВІТУВАННЯ (КГЗ)

#### “ПОКРАЩЕННЯ ЯКОСТІ РОБОТИ СУДУ ЧЕРЕЗ ВИВЧЕННЯ ДУМКИ ГРОМАДЯН”

#### СЕМІНАР ЩОДО ПЛАНУВАННЯ ТА ВИКОНАННЯ ПРОЕКТІВ [додайте дату]

**МІСЦЕ ПРОВЕДЕННЯ:** [додайте місце]

#### Цілі семінару:

- Визначити спільні засади щодо вивчення та оцінки функціонування суду з використанням методології КГЗ
- Ознайомити з метою, методологією, та оцінюванням програми щодо досліджень судів з боку громадських організацій з використанням методології КГЗ
- Навчити учасників планувати та реалізовувати обґрунтовані дослідження судів за методологією КГЗ, включно із розробкою комунікаційної стратегії.

#### Учасники:

- Представники громадських організацій – партнерів проекту
- Представники судів, які братимуть участь у програмі, а також представники територіальних управлінь ДСА України

#### Методологія семінару

Лекції, а також вправи для малих груп / аналіз ситуацій

#### Матеріали семінару

- Програма
- Список учасників
- Конспекти презентацій від тренерів, з вільними місцями для нотаток, а також інструкціями для загальних вправ та вправ для груп
- Біографічні довідки про виступаючих
- Навчальний посібник «Дослідження якості роботи суду з використанням методології карток громадянського звітування», - проект USAID «Україна: верховенство права», м. Київ, 2010.
- Оцінювальна форма

#### Викладачі:

[Додайте список викладачів із зазначенням їх посад/спеціалізації]

<sup>31</sup> Короткий виклад основних сесій та матеріали до них можна знайти в «Навчально-методичному посібнику з громадського моніторингу судів», Проект USAID «Україна: верховенство права», м. Київ, 2010.

## ПРОГРАМА

### ДЕНЬ 1-Й, [додайте дату]

- 9:00 Реєстрація учасників, кава
- 10:00 **Привітальне слово**  
- [додайте ім'я] представник НУО / або іншої організації, що проводить семінар  
- [додайте ім'я] представник судової гілки влади (наприклад, голова суду або керівник апарату суду, де буде здійснюватися пілотне дослідження)
- 10:15 **Огляд семінару**  
• Цілі семінару та програма  
• Знайомство учасників та представлення тренерів  
• Очікування учасників  
• Порядок спільної роботи  
*[додайте ім'я викладача]*
- 11:00 Перерва
- 11:10 **Вдосконалення функціонування суду: Спільна відповідальність**  
*[додайте ім'я викладача]*  
Мета: визначити спільні засади для вивчення функціонування суду та громадських досліджень судів.  
**Огляд пілотної програми опитувань за методологією карток громадянського звітування (КГЗ) у 2008 р., цілі та завдання нової програми**  
*[додайте ім'я викладача]*  
Мета: надати огляд пілотної програми оцінки рівня задоволеності громадян функціонуванням суду за методологією КГЗ, що була здійснена у 2008 – 2009 рр.: цілі, завдання, результати та отриманий досвід. Ознайомити із концепцією та графіком нової програми: “Покращення якості роботи суду через вивчення думки громадян”, запланованої на 2009 – 2010 рік.
- 12:00 Перерва на каву
- 12:10 **Вступ до методології карток громадянського звітування (КГЗ)**  
*[додайте ім'я викладача]*  
Мета: висвітлити особливості методології КГЗ, включаючи міжнародний досвід, а також мету та використання досліджень задоволеності громадян якістю функціонування судів.
- 13:00 Обід
- 14:00 **Правовий контекст для досліджень КГЗ**  
*[додайте ім'я викладача]*  
Мета: визначити правовий контекст для громадських досліджень судів, зокрема для проведення опитувань з використанням методології карток громадянського звітування, особливо щодо питань доступу до судових слухань і матеріалів.
- 14:50 Перерва
- 15:00 **Стандарти та виміри функціонування суду, що можуть бути використані для досліджень КГЗ**  
*[додайте ім'я викладача]*  
Мета: ознайомити учасників із метою та використанням оцінювання функціонування суду (різниця між функціонуванням суду та роботою суддів), надати приклади підходів до оцінки функціонування суду, які базуються на практиці США та європейській практиці, обговорити критерії та стратегії, що можуть використовуватися під час громадських досліджень судів в Україні. Визначити стандарти та виміри, прийнятні для опитувань КГЗ.

**Показники функціонування суду***[додайте ім'я викладача]*

Мета: показати, який набір показників може бути використаний для вимірювання якості функціонування судів, особливо вимірювання сприйняття громадянами якості суду за методологією КГЗ.

15:50 Перерва на каву

**16:00 Методологія: джерела даних та їх збирання***[додайте ім'я викладача]*

(20 хв.)

- Джерела даних та методи збору даних

**Методологія: джерела даних та їх збирання (продовження)***[додайте ім'я викладача]*

(30 хв.)

- Практичні аспекти роботи в судах щодо збору даних: можливі перешкоди, їх подолання.

Мета: ознайомити учасників з методологією, джерелами даних, інструментами збору даних, що використовуються у громадських дослідженнях, зокрема у студіях за методологією карток громадянського звітування; ознайомити із практикою та прикладами з попередньої пілоотної програми опитувань за методологією КГЗ.

16:50 Перерва

**17:00 Співпраця із судами***[додайте ім'я викладача]*

Мета: визначити найкращі шляхи побудови конструктивної співпраці із судами, при цьому зберігаючи об'єктивність та незалежність громадських організацій, а також самих судів.

Домашнє завдання

17:50 Запитання і відповіді

18:00 Завершення першого дня

18:15 Вечеря

**ДЕНЬ 2-Й, [додайте дату]****9:00 Можливі учасники (зацікавлені групи) у дослідженнях КГЗ***[додайте ім'я викладача]*

30 хв.)

Мета: визначити осіб та організації, які здійснюватимуть вплив, або на яких буде здійснений вплив дослідженням та його результатами.

**Дорадчі групи***[додайте ім'я викладача]*

(20 хв.)

Мета: ознайомити учасників зі складом та відповідними ролями консультативних груп громадських досліджень, а саме досліджень за методологією КГЗ.

9:50 Перерва на каву

**10:00 Аналіз сил (теорія і практика)***[додайте ім'я викладача]*

Мета: проаналізувати сили, які діють у середовищі, яке може або допомогти, або стати перешкодою для дослідження та ефективного використання його результатів.

10:50 Перерва

- 11:00 **Підготовка програми опитування**  
*[додайте ім'я викладача]*  
Мета: розглянути структуру програми дослідження: визначення мети та завдання дослідження; гіпотези; методологія вибірки; план реалізації. Під час заняття в групі буде складено проекти програм дослідження, узгоджені дати по етапах робіт по кожній організації.
- 11:50 Перерва
- 12:00 **Підготовка інструментів дослідження**  
*[додайте ім'я викладача]*  
Мета: під час лекції та практичного заняття розглянути інструментарій опитування, головним чином зосереджуючи увагу на розробці анкети: структура анкети, види запитань, обсяг анкети.
- 13:00 Обід
- 14:00 **Зв'язок результатів дослідження / опитування з рекомендаціями: висновки**  
*[додайте ім'я викладача]*  
(40 хв.)  
Мета: уможливити учасникам формулювання надійних / достовірних та корисних висновків, які базуються на стандартах та результатах дослідження
- Інструкції щодо розробки рекомендацій**  
*[додайте ім'я викладача]*  
(10 хв.)  
Мета: підвищити спроможність учасників розробляти сфокусовані, реалістичні рекомендації та планувати наступні кроки по роботі щодо сприяння вдосконаленню судів та підвищення доступу громадян до судів.
- 14:50 Перерва
- 15:00 **Від висновків до дій**  
*[додайте ім'я викладача]*  
Мета: ознайомити учасників із можливими діями після отримання результатів дослідження (опитування): використання думки громадян як інструменту внутрішніх змін, використання даних КГЗ для внутрішніх реформ у суді, широке розповсюдження висновків опитувань КГЗ. Учасники отримають зразок плану дій, як можна працювати із висновками і даними дослідження КГЗ.
- 15:50 Перерва на каву
- 16:00 **Презентація домашнього завдання на тему «Співпраця із судами»**  
*[додайте ім'я викладача]*  
(15 хв.)
- Ефективна комунікаційна взаємодія**  
*[додайте ім'я викладача]*  
(35 хв.)  
Мета: підвищити спроможність учасників визначати ключові цільові аудиторії для поширення висновків та рекомендацій дослідження; ознайомити учасників із методом комунікаційної взаємодії на основі стратегічних повідомлень для цільових аудиторій; допомогти розробити стратегічні повідомлення для цільових аудиторій, що будуть застосовані під час реалізації проекту, а також для поширення висновків та рекомендацій дослідження.
- 16:50 Перерва
- 17:00 **Комунікаційний план проекту. Інформаційні кампанії на основі стратегічних повідомлень**  
*[додайте ім'я викладача]*  
Мета: ознайомити учасників із ефективними підходами, способами, формами та каналами для передачі стратегічних повідомлень цільовим аудиторіям; допомогти

учасникам розробити комунікаційний план проекту, інформаційні кампанії для поширення висновків та рекомендацій дослідження, застосувавши стратегічні повідомлення для цільових аудиторій.

- 17:50 Запитання і відповіді
- 18:00 Завершення другого дня
- 18:15 Вечеря

### ДЕНЬ 3-Й, [додайте дату]

- 9:00 **Підбір персоналу дослідження. Управління командою проекту**  
*[додайте ім'я викладача]*  
(35 хв.)  
Мета: визначити штат працівників, консультантів, волонтерів для громадських досліджень, потреби щодо навчання працівників та управлінські потреби, які впливають на планування проекту.
- Складання робочого плану**  
*[додайте ім'я викладача]*  
(15 хв.)  
Мета: надати можливість НУО продемонструвати їх завдання та графіки у форматі, який спрощує проектний менеджмент, моніторинг та оцінку.
- 9:50 Перерва на каву
- 10:00 **Оцінювання проектів**  
*[додайте ім'я викладача]*  
- Цілі/попередні і кінцеві результати/індикатори  
- Командна робота: 2 проектних цілі/2 або більше індикаторів кожна  
Мета заняття: надати можливість учасникам розробити відповідні стратегії оцінки, які відображають як попередні (результати виконання певних дій за проектом), так і кінцеві проектні результати.
- 10:50 Перерва
- 11:00 **Представлення результатів роботи команд та обговорення**  
*[додайте ім'я викладача]*
- 11:50 Перерва на каву
- 12:00 **Координація комунікаційної діяльності партнерів**  
*[додайте ім'я викладача]*  
- Комунікаційна стратегія проекту  
- Список інформаційних матеріалів проекту Положення щодо маркування та брендінгу  
- План координації комунікаційної діяльності партнерів проекту  
Мета: Ознайомити учасників з особливостями комунікаційної діяльності проектів, які реалізуються за фінансової підтримки проекту. Розробити план координації комунікаційної діяльності партнерів.
- 12:50 Перерва
- 13:00 **Заповнення оцінювальних форм**  
Вручення сертифікатів представникам громадських організацій  
Завершальне слово  
*[додайте ім'я виступаючого]*
- 13:30 Завершальний обід



## ДОДАТОК 3. НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА З РЕАЛІЗАЦІЇ ОПИТУВАННЯ ДЛЯ ПРАЦІВНИКІВ СУДУ

### ПРОГРАМА ОПИТУВАНЬ В СУДАХ ЗА МЕТОДОЛОГІЄЮ КАРТОК ГРОМАДЯНСЬКОГО ЗВІТУВАННЯ

#### СЕМІНАР

#### ВИКОРИСТАННЯ ДАНИХ ОПИТУВАНЬ ГРОМАДЯН В УПРАВЛІННІ ДІЯЛЬНІСТЮ СУДУ

[додайте дату]

**МІСЦЕ ПРОВЕДЕННЯ:** [додайте місце]

#### Цілі семінару:

- Ознайомити учасників з метою, методологією та оцінюванням програми опитувань в судах за допомогою карток громадянського звітування; обговорити, яким чином суди можуть використовувати результати досліджень, щоб сприяти покращенню функціонування судів та якості надаваних послуг, а також для інших цілей управління діяльністю суду;
- Навчити учасників планувати та реалізовувати обґрунтовані, реалістичні плани дій по реагуванню на результати досліджень, з метою запровадження пропонуваніх змін;
- Ознайомити учасників з суттю та метою комунікаційної стратегії: навчити ефективно комунікувати результати, а також використовувати дані опитувань для підвищення авторитету суду та довіри громадян.

#### Учасники

- Представники пілотних судів, що беруть участь у програмі опитувань
- Представники територіальних управлінь ДСА України

#### Методологія семінару

- Лекції, а також вправи для малих груп / аналіз ситуацій; презентації під час пленарних занять

#### Матеріали семінару

- Програма
- Список учасників
- Конспекти презентацій від викладачів з вільними місцями для нотаток, а також інструкціями для загальних занять та вправ для груп
- Зразки інструментів та звітів
- Біографічні довідки про виступаючих
- Оцінювальна форма

**Викладачі**

*[додайте список викладачів із зазначенням їх посад/спеціалізації]*

- Експерт із методології 1
- Експерт із методології 2
- Міжнародний експерт
- Експерт з розробки месиджів та комунікацій
- Голова пілотного суду, де здійснюється проект опитувань
- Керівник апарату пілотного суду, де здійснюється проект опитувань
- Представник НУО – виконавця проекту опитувань
- Спеціаліст із моніторингу та оцінки

**ПРОГРАМА****ДЕНЬ 1-Й**

*[додайте дату]*

- 9:00           **Реєстрація учасників, кава**
- 10:00           **Привітальне слово**  
 - *[додайте ім'я]* представник НУО / або іншої організації, що проводить семінар  
 - *[додайте ім'я]* представник судової гілки влади, голова суду або керівник апарату суду
- 10:20           **Огляд семінару**  
 • Цілі семінару та програма  
 • Знайомство учасників та представлення тренерів  
 • Очікування учасників  
 • Порядок спільної роботи  
*[додайте ім'я викладача]*
- 11:00           Перерва
- 11:10           **Вдосконалення функціонування суду та верховенство права**  
*[додайте ім'я викладача]*  
 Мета: визначити спільні засади для вивчення функціонування суду та громадських досліджень судів з метою сприяння покращення функціонування судів, їх відповідності суспільним очікуванням, та з метою укріплення верховенства права.
- 12:00           Перерва на каву
- 12:10           **Загальнонаціональні опитування у порівнянні із опитуваннями відвідувачів судів: різниця у потенційному впливі та використанні даних**  
*[додайте ім'я викладача]*  
 (20 хв.)  
 Мета: надати огляд даних загальнонаціональних опитувань, що були здійснені у попередніх роках, у порівнянні із даними, отриманими в результаті пілотної програми опитувань за методологією карток громадянського звітування. Визначити різницю між загальним громадським сприйняттям української судової системи та задоволеністю громадян окремими аспектами функціонування відібраних судів. Обговорити, як можна використовувати результати обох досліджень, щоб покращити судову владу
- Огляд пілотної програми проекту USAID «Україна: верховенство права» по громадським дослідженням з метою покращення функціонування судів у 2006 – 2009 роках**

	<p><i>[додайте ім'я викладача]</i> (30 хв.) Мета: надати учасникам огляд пілотної програми, включно із концепцією та планом поточного етапу програми «Покращення якості роботи суду через вивчення думки громадян»</p>
13:00	Обід
14:00	<p><b>Вступ до методології карток громадянського звітування</b> <i>[додайте ім'я викладача]</i> (20 хв.) Мета: Базуючись на міжнародному досвіді, висвітлити особливості методології КГЗ як інструменту підзвітності та чинника змін, виробленого з метою покращення якості послуг, що надаються державою, через підвищення рівня участі громадян. Причини, цілі, результати, та можливі вигоди від проведення опитувань за методологією карток громадянського звітування.</p>
	<p><b>Вступ до методології карток громадянського звітування: український досвід</b> <i>[додайте ім'я викладача]</i> (30 хв.) Мета: висвітлити особливості методології КГЗ, застосованої для оцінки якості функціонування судів в Україні, а також залучити учасників до дискусії щодо всіх за і проти використання думки громадян з метою покращення роботи судів (потенційний вплив на ефективність, вчасність, а також відповідність послуг, що надаються судами, а також громадський імідж судів).</p>
14:50	Перерва
15:00	<p><b>Можливі учасники (зацікавлені групи) у громадських дослідженнях судів з методологією карток громадянського звітування</b> <i>[додайте ім'я викладача]</i> Мета: визначити осіб та організації, які здійснюватимуть вплив, або на яких буде здійснений вплив дослідженням та його результатами</p>
15:50	Перерва на каву
16:00	<p><b>Аналіз сил</b> <i>[додайте ім'я викладача]</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Заняття у групах по визначенню сприятливих або перешкоджаючих факторів</li><li>• Звіт для загальної групи та обговорення</li></ul> <p>Мета: проаналізувати сили, які діють у середовищі, яке може або допомогти, або стати перешкодою для дослідження та ефективного використання його результатів</p>
16:50	Перерва
17:00	<p><b>Співпраця судів із цільовими групами в громаді</b> <i>[додайте ім'я викладача]</i> Мета: визначити найкращі шляхи побудови конструктивної співпраці судів із представниками цільових груп у громадах (користувачами послуг судів, громадськими організаціями, органами влади, ЗМІ та іншими групами) зберігаючи при цьому об'єктивність та незалежність судів та суддів.</p> <p>Робота в групах: домашнє завдання</p>
17:50	Запитання і відповіді
18:00	Завершення першого дня
18:15	Вечеря

**ДЕНЬ 2-Й***[додайте дату]*

- 9:00 **Співпраця судів із цільовими групами в громаді** (Продовження)  
*[додайте ім'я викладача]*  
Мета: представлення результатів роботи над домашнім завданням у групах
- 9:50 Перерва на каву
- 10:00 **Дослідження за методологією КГЗ крок за кроком: планування, дизайн, та реалізація опитувань**  
*[додайте ім'я викладача]*  
Мета: висвітлити окремі аспекти та стадії у плануванні, дизайні, та реалізації досліджень КГЗ в судах, а також надати основні складові блоки процесу опитувань.
- 10:50 Перерва
- 11:00 **Правовий контекст громадських досліджень судів**  
*[додайте ім'я викладача]*  
Мета:
  - визначити правовий контекст для громадських досліджень судів, зокрема за методологією КГЗ, особливо як це може вплинути на доступ до судових процедур та джерел даних.
  - Ознайомити учасників із метою та використанням оцінювання функціонування суду (різниця між функціонуванням суду та роботою суддів), надати приклади підходів до оцінки функціонування суду, які базуються на практиці США та європейській практиці, обговорити критерії та стратегії, що можуть використовуватися громадськими організаціями під час досліджень діяльності судів в Україні.
  - Визначити стандарти та виміри, прийнятні для використання під час досліджень КГЗ. показати, який набір показників може бути використаний для вимірювання якості функціонування судів, особливо під час здійснення громадського моніторингу судів.
- 11:50 Перерва
- 12:00 **Методологія: джерела даних та їх збирання**  
*[додайте ім'я викладача]*  
(30 хв.)  
- Джерела даних та методи збору даних  
**Методологія: джерела даних та їх збирання (практичний аспект)**  
*[додайте ім'я викладача]*  
(20 хв.)  
- Практичні аспекти роботи в судах щодо збору даних: можливі перешкоди, їх подолання.  
Мета: ознайомити учасників з методологією, джерелами даних, інструментами збору даних, що використовуються у громадських дослідженнях; ознайомити із практикою та прикладами з попередньої пілотної програми опитувань за методологією КГЗ
- 13:00 Обід
- 14:00 **Методологія: аналіз даних**  
*[додайте ім'я викладача]*  
Мета: ознайомити із методами аналізу зібраних даних у дослідженнях за методологією КГЗ, особливо звертаючи увагу на можливостях, принципах, та завданнях порівняльного дослідження та звітування.
- 14:50 Перерва
- 15:00 **Зв'язок результатів дослідження з рекомендаціями: висновки**  
*[додайте ім'я викладача]*  
(40 хв.)  
Мета: навчити учасників формулювати надійні, достовірні та корисні висновки, які базуються на стандартах та результатах дослідження

### **Інструкції щодо розробки рекомендацій**

*[додайте ім'я викладача]*

(10 хв.)

Мета: підвищити спроможність учасників розробляти сфокусовані, реалістичні рекомендації та планувати наступні кроки по роботі щодо сприяння вдосконаленню судів та підвищення доступу громадян до судів

15:50 Перерва на каву

### **Від висновків до дій: вступ**

*[додайте ім'я викладача]*

(30 хв.)

Мета: ознайомити учасників із можливими діями після отримання результатів дослідження / громадського моніторингу судів: використання результатів дослідження як інструменту для внутрішніх реформ у суді, широке зовнішнє розповсюдження висновків громадського моніторингу. Учасники отримають зразок плану дій, як можна працювати із висновками і даними дослідження громадського моніторингу судів

Домашнє завдання: Групи обирають зі списку результатів (рекомендацій) 3 основних результати, які виглядають важливими для покращення функціонування судів, та визначають план дії по їх використанню (можливі причини, запропоновані заходи по вдосконаленню, необхідні дії, та ін.) у відповідності до запропонованої схеми

16:50 Перерва

### **Ефективна комунікаційна взаємодія з цільовими аудиторіями**

*[додайте ім'я викладача]*

Мета: підвищити спроможність учасників визначати ключові цільові аудиторії для поширення висновків та рекомендацій дослідження; ознайомити учасників із методом комунікаційної взаємодії на основі стратегічних повідомлень для цільових аудиторій; допомогти розробити стратегічні повідомлення для цільових аудиторій, що будуть застосовані під час реалізації проекту, а також для поширення висновків та рекомендацій дослідження.

17:50 Запитання і відповіді

18:00 Завершення другого дня

18:15 Вечеря

## **ДЕНЬ 3-Й**

*[додайте дату]*

### **Використання оцінки з боку громадян як внутрішнього інструменту керування змінами в суді.**

*[додайте ім'я] – представник суду*

Мета : у цьому виступі будуть висвітлені різні способи використання судами висновків опитування для того, щоб сприяти покращенню функціонування суду.

9:50 Перерва на каву

### **Від висновків до дій: розробка плану дій**

*[додайте ім'я викладача]*

Мета: групи презентують домашнє завдання – розроблені плани дій по реагуванню на конкретні висновки та рекомендації опитувань

10:50 Перерва

### **Інформаційні кампанії на основі стратегічних повідомлень**

*[додайте ім'я викладача]*

Мета: ознайомити учасників із ефективними підходами, способами, формами та каналами для передачі стратегічних повідомлень цільовим аудиторіям; допомогти учасникам розробити комунікаційний план проекту, інформаційні кампанії для поширення висновків та рекомендацій дослідження, застосувавши стратегічні повідомлення для цільових аудиторій.

11:50 Перерва на каву

12:00 **Виміри та індикатори в управлінні змінами**

*[додайте ім'я викладача]*

Мета: надати можливість учасниками розробити відповідні стратегії оцінки, які відображають як попередні (результати виконання певних дій за проектом), так і кінцеві проектні результати роботи з результатами опитувань

13:00 **Посилення зв'язків між судами і ЗМІ**

*[додайте ім'я викладача]*

Мета: підвищити спроможність учасників розвивати та посилювати взаємодію судів із засобами масової інформації, що є стратегічно важливою умовою для формування ефективної взаємодії з іншими цільовими групами (цільовими аудиторіями) у громаді.

13:50 **Заповнення оцінювальних форм**

Заключні виступи:

*[додайте ім'я]*

Вручення сертифікатів представникам судів  
Завершення семінару

14:30 Завершальний обід

## ДОДАТОК 4. СЦЕНАРІЙ ФОКУС-ГРУПИ ЗА УЧАСТЮ ПРЕДСТАВНИКІВ СУДУ

### СЦЕНАРІЙ ПРОВЕДЕННЯ ФОКУС-ГРУПОВОЇ ДИСКУСІЇ ЗА УЧАСТІ СУДДІВ ТА ПРАЦІВНИКІВ АПАРАТУ СУДУ

#### ПОЧАТОК ОБГОВОРЕННЯ

**Привітайте учасників обговорення.** Подякуйте їм за час, який вони погодилися виділити для дискусії. Представте себе та Вашого помічника (бажано, щоб фокус-групу проводили соціолог та юрист). Вкажіть, з якою метою ви зустрілися: „Ми запросили Вас тому, що хочемо покращити якість роботи судів в Україні через впровадження ефективних механізмів отримання відгуків від відвідувачів суду щодо якості функціонування судів”. Вкажіть на присутні категорії учасників (суддя, голова суду, працівник апарату суду, керівник апарату суду, тощо). Наголосіть на тому, яким чином зроблено підбір учасників.

**Зробіть стислий огляд теми обговорення.** „Сьогодні ми зібралися для обговорення питань, що стосуються якості роботи судів: що таке якість функціонування суду, за якими вимірами її оцінювати і які критерії (показники) при цьому слід застосовувати. Що важливо - ми будемо говорити про оцінювання якості та можливості покращення роботи судів з позиції відвідувачів/клієнтів суду. Оскільки точка зору (сприйняття) відвідувачів/клієнтів є своєрідним інструментом діагностики діяльності суду, врахування їхньої думки є ефективним способом (інструментом) покращення роботи судів та запровадження реформ. Під відвідувачами/клієнтами ми розуміємо всіх громадян, які беруть участь у судовому процесі. Ваші міркування будуть використані при розробці анкети опитування відвідувачів/клієнтів суду щодо рівня їх задоволеності якістю функціонування судів”.

Нагадайте про те, що в обговоренні не може бути правильних або неправильних відповідей. Тому, учасники можуть вільно висловлювати власну думку, навіть якщо вона відрізняється від точки зору інших учасників. Підкресліть ще раз, що нас цікавлять як позитивні, так і негативні коментарі.

**Нагадайте про правила поведінки** (висловлюватися по черзі, слухати інших). Сповістіть учасників, що ведеться аудіозапис обговорення, оскільки ми не хочемо втратити думку кого-небудь із присутніх. Підкресліть, що ви гарантуєте конфіденційність цієї бесіди, що отримані сьогодні тут коментарі не будуть пов'язані ані з жодним іменем при використанні у звітах і публікаціях надалі.

Зазначте тривалість обговорення; також, сповістіть, де можна отримати чай/каву, відвідати туалет тощо.

Наприклад: „Наше обговорення буде продовжуватися протягом двох годин без формальної перерви. Туалети знаходяться в коридорі, а поруч біля стіни - стіл із кавою та печивом. Ви можете вийти в коридор або підійти до столу під час бесіди, роблячи це по можливості тихо, не перешкоджаючи ходу обговорення”.

Почніть обговорення. Познайомтеся ближче з учасниками, нехай кожен по черзі відрекомендується: назве П.І.Б.<sup>32</sup>, посаду та коротко зазначить коло питань, якими опікується. Почніть обговорення з того, що учасники ФГ думають про функціонування судів, де працюють, чи задоволені вони самі умовами праці. Підведіть учасників до питання, як вони розуміють поняття „якість” в контексті особливостей функціонування судів.

#### ОСНОВНА ЧАСТИНА ОБГОВОРЕННЯ

##### Блок 1. Поняття якості діяльності/функціонування суду

– *Висловіться, будь-ласка, як на вашу думку, слід називати особу, що звернулася до суду: “відвідувач”, „клієнт”, „користувач послуг” тощо? (можливо учасники ФГ запропонують свої варіанти)*

– *Чи вважаєте ви інформацію, отриману за результатами опитування саме відвідувачів/клієнтів, корисною для оцінки і покращення якості роботи судів в цілому?*

*(Підсумовуючи висновки дискусії, наголосіть на тому, що сьогодні імідж суду обумовлений значною мірою тим, наскільки якість обслуговування відповідає*

<sup>32</sup> Заздалегідь передбачте таблички з іменами учасників.



*вимогам та очікуванням відвідувача/клієнта. Тому управляти якістю роботи суду неможливо без урахування їхніх потреб).*

- Якщо якість роботи судів розглядати з позиції відвідувача, чи погодитесь Ви з думкою, що відвідувач може залишатися незадоволеним, навіть якщо надана йому послуга відповідає всім стандартам якості?*
- Чи може ступінь задоволеності відвідувачів залежати від суб'єктивних чинників, яких саме? (У разі необхідності запропонуйте до обговорення такі чинники: брак юридичних знань, наявність/відсутність представника сторони, позитивне/негативне рішення по справі, відсутність належних умов для перебування в судовій установі, тощо)*
- Чи може ступінь задоволеності відвідувачів залежати від того, ким є у суді відвідувач (позивач/відповідач, адвокат, свідок, потерпілий) та від виду судового процесу, в якому бере участь відвідувач (цивільний, кримінальний, адміністративний, справа про адміністративне правопорушення)?*

## **Блок 2. Виміри якості функціонування суду**

- Назвіть індикатори, які на вашу думку, характеризують якість роботи суду?*
- Якби ми об'єднали названі вами індикатори в блоки так званих вимірів якості, які блоки Ви б запропонували?*

*(Підведіть підсумок за пропозиціями учасників і запропонуйте такі сім блоків)<sup>33</sup>*

- Територіальна доступність суду*
- Зручність та комфортність перебування у суді*
- Повнота, доступність та ясність інформації*
- Прийнятність платежів*
- Своєчасність отримання послуг*
- Сприйняття роботи працівників апарату суду*
- Сприйняття роботи судді*

## **Блок 3. Індикатори якості роботи суду**

*(Наголосіть на тому, що далі потрібно з'ясувати, наскільки запропоновані нами індикатори є коректними/адекватними/релевантними по відношенню до 7 вимірів якості. Врахуйте пропозиції учасників ФГ щодо упорядкування, скорочення /розширення запропонованих вимірів та індикаторів якості)*

<sup>33</sup> Для зручності обговорення цих та наступних питань скористайтеся дошкою.

## ВИМІРИ ТА ІНДИКАТОРИ ЯКОСТІ РОБОТИ СУДУ

Виміри якості	Індикатори (запитання анкети)
1. Територіальна доступність суду	<p>Чи було Вам легко знайти будівлю суду вперше?</p> <p>Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом?</p>
2. Зручність та комфортність перебування у суді	<p>Чи відчуваєтеся Ви комфортно у приміщенні суду?</p> <p>Чи достатньо у суді зручних місць для очікування, оформлення документів, ознайомлення з матеріалами та підготовки до слухання?</p> <p>Чи чистими та прибраними є приміщення суду?</p> <p>Як ви вважаєте, чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до суду і користуватися послугами суду?</p> <p>Чи є зручним графік роботи канцелярії суду для вирішення Ваших справ у суді (подання позовів, ознайомлення з матеріалами, отримання рішень, ухвал, вироків та ін.)?</p>
3. Повнота, доступність та ясність інформації	<p>Чи зручно розташовані інформаційні стенди (дошки об'яв)?</p> <p>Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо: розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень; правила допуску в суд та перебування в ньому; справи, що призначені до розгляду; загальні відомості про суд (склад суду, кількість справ, навантаження тощо); зразки документів (заяв, клопотань, тощо), порядок сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів</p> <p>Чи Ви змогли знайти необхідну інформацію на сторінці суду в Інтернеті?</p> <p>Чи є офіційна сума витрат, пов'язана з Вашим зверненням до суду, цілком прийнятною (не обтяжливою)?</p> <p>Чи могли би Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката у разі необхідності?</p>
5. Своєчасність отримання послуг	<p>Чи вчасно розпочиналися засідання по вашій справі?</p> <p>Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання?</p> <p>Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи?</p> <p>Чи Ви вважаєте обґрунтованими затримки / перенесення слухання у розгляді Вашої справи?</p> <p>Чи мали Ви можливість вчасно ознайомитися з матеріалами справи?</p>
6. Сприйняття роботи працівників апарату суду	<p>Чи працівники суду працювали старанно та не припускалися помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків?</p> <p>Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами такі риси як: доброзичливість та повага, бажання допомогти, однакове ставлення до всіх відвідувачів, незалежно від їхнього соціального статусу та ін. чинників, старанність, дисциплінованість, дотримання слова, витриманість, коректність, професіоналізм, знання своєї справи?</p>

7. Сприйняття роботи судді	<p>Чи маєте Ви враження, що суддя ставився коректно, ввічливо, з повагою до всіх учасників процесу?</p> <p>Чи склалося у Вас враження, що суддя ретельно підготувався до справи і добре в ній розбирається?</p> <p>Чи дотримувався суддя процедури?</p> <p>Чи мали Ви можливість прокоментувати заяву протилежної сторони? (інший варіант: чи мали Ви можливість обґрунтувати свою позицію під час слухання справи?)</p> <p>Чи Ви вважаєте, що суддя працював незалежно та неупереджено, без зовнішнього тиску (з боку інших гілок влади, бізнесу, ЗМІ, громадської думки, та ін.)</p> <p>Чи було рішення написане мовою, легкою для розуміння?</p> <p>На Вашу думку, чи було рішення по Вашій справі добре обґрунтованим?</p>
----------------------------	--

Увага:

- 1) Будь ласка, зупиняйтесь в обговоренні лише на тих формулюваннях, на які учасники звернуть особливу увагу.
- 2) Будь ласка, зверніть особливу увагу учасників на такі запитання:
  - визначення категорій відвідувачів для опитування (запитання 9 або 9-А анкети)
  - можливість отримати інформацію про умови для людей з обмеженими можливостями, від звичайних відвідувачів суду (запитання 18 анкети)
  - на перелік якостей працівників апарату суду: чи можливо щось додати або необхідно щось прибрати як не суттєве? (запитання 35-41 анкети)
  - щодо можливості прокоментувати заяву протилежної сторони: чи це є критерієм (індикатором) якості роботи суду (запитання 45 анкети)

#### Блок 4. Пропозиції щодо поліпшення якості функціонування суду

- *Якщо судити про останні три роки, чи могли б Ви сказати, що якість роботи судів покращилась?*
- *Яким чином (якими заходами), на Вашу думку, можливо підвищити якість функціонування судів в Україні сьогодні?*
- *Чи зацікавлені Ви в отриманні результатів опитування відвідувачів/клієнтів суду щодо ступеня їхньої задоволеності якістю функціонування судів?*

Завершальна частина роботи фокус-групи.

На завершення підсумуйте результати обговорення, переконавшись таким чином, що Ви правильно зрозуміли тих, хто виступав. Запитайте “Чи є ще які-небудь додаткові думки з приводу нашого обговорення?” або “Можливо, ми щось випустили з нашого обговорення?”<sup>34</sup>.

***Подякуйте за приділений дискусії час!***

<sup>34</sup>Якщо спочатку вимкнути магнітофон, даючи цим зрозуміти, що зустріч закінчена, і після цього поставити вищезазначені питання, то можна несподівано виявити цікаві для нас думки.

**ЗАПИТАННЯ ДЛЯ ОБГОВОРЕННЯ У ФОКУС-ГРУПІ  
ЗА УЧАСТІ ПРЕДСТАВНИКІВ СУДУ**

п	Підтема	Запитання	Коментарі
<i>Мета обговорення – з'ясувати за якими критеріями слід вимірювати якість функціонування суду, орієнтуючись на позицію користувача/клієнта</i>			
	Поняття якості функціонування суду	<p>Чи доречно застосовувати поняття „якість” у відношенні діяльності/функціонування суду? Як ви розумієте зміст цього поняття?</p> <p>В якому випадку можна сказати, що суд діє/функціонує на високому якісному рівні?</p> <p>Яким чином можна було б виміряти якість?</p> <p>Чи погодитесь з думкою, що клієнт може залишатися незадоволеним, навіть якщо надана йому послуга відповідає всім стандартам?</p> <p>Чи може ступінь задоволеності користувачів залежати від суб'єктивних чинників, яких саме?</p>	<p>Якщо відповідає певним принципам/стандартам</p> <p>Потрібні критерії</p> <p>Відсутність юридичних знань, Рішення за результатами розгляду справи, Наявність представника сторони</p>
	Принципи/стандарти діяльності/функціонування суду	<p>Яким стандартам (принципам) повинна відповідати діяльність/функціонування судів?</p> <p>Чи можна було б об'єднати названі вами принципи/стандарти в такі п'ять загальних груп:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Доступ до правосуддя</li> <li>2. Ефективність (продуктивність) та пунктуальність</li> <li>3. Рівність, чесність, та добросовісність</li> <li>4. Незалежність та підзвітність</li> <li>5. Громадська довіра та впевненість</li> </ol>	
	Категорії учасників судового процесу	<p>Які категорії учасників судового процесу можуть надати інформацію про якість діяльності/функціонування суду?</p> <p>Які з названих принципів можна було б виміряти з позиції користувача/клієнта?</p>	Принципи: 1.2.3.
<i>Наголосити на тому, що далі ми розглядаємо вимірювання якості лише з позиції користувача/клієнта. Наша задача – скоротити список критеріїв по кожному принципу.</i>			
	Принцип 1 Доступ до правосуддя	<p>Пропонується вимірювати за такими критеріями:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Очікування клієнта під час його перебування у суді виправдовуються, він почувається зручно, комфортно і безпечно</li> <li>– Графік прийому громадян є зручним і добре організованим</li> <li>– Суми офіційних платежів, пов'язаних зі зверненням до суду, не є обтяжливими для клієнта</li> <li>– У будівлі суду клієнт може отримати юридичну консультацію, у разі виникнення такої необхідності</li> </ul>	Це критерії: релевантності, фізичного доступу та ясності (поінформованості)

**ЗАПИТАННЯ ДЛЯ ОБГОВОРЕННЯ У ФОКУС-ГРУПІ  
ЗА УЧАСТІ ПРЕДСТАВНИКІВ СУДУ**

п	Підтема	Запитання	Коментарі
		<ul style="list-style-type: none"> <li>– Розташування будівлі суду є зручним і перешкод доступу до неї не виникає</li> <li>– У приміщенні суду достатньо наочної інформації, щоб добре орієнтуватися клієнту</li> <li>– Персонал суду надав вичерпну інформацію про процедуру перебування у суді (про всі кроки і судовий процес)</li> <li>– Клієнт чітко знає, за які послуги він сплачує у суді, тому необхідність їх сплати не визиває роздратування</li> <li>– Рішення суду написано зрозумілою мовою</li> </ul>	
	Принцип 2 Ефективність (продуктивність) та пунктуальність	<p>Можна виміряти за такими критеріями:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Судові процедури відбуваються вчасно за планом</li> <li>– Клієнт відчуває, що його справа розглядається швидко (відсутнє відчуття затягування справи)</li> <li>– Персонал суду є комунікабельним</li> <li>– Мотивування рішення є прозорим і переконливим</li> <li>– Підчас перебування у суді персонал не припускається помилок, які ведуть до перероблення документів та порушення строків</li> </ul>	Це критерії: своєчасності, пунктуальності та надійності
	Принцип 3 Рівність, чесність та добросовісність	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Персонал суду є уважним і ввічливим до вас, готовий бути корисним для вас</li> <li>– Суддя поважає вас і вашу людську гідність</li> <li>– Клієнт має відчуття, що судовий процес був незалежним і неупередженим</li> </ul>	

## ДОДАТОК 5. СЦЕНАРІЙ ФОКУС-ГРУПИ ЗА УЧАСТЮ ПРЕДСТАВНИКІВ КОРИСТУВАЧІВ СУДОВИХ ПОСЛУГ

### СЦЕНАРІЙ ПРОВЕДЕННЯ ФОКУС-ГРУПОВОЇ ДИСКУСІЇ ЗА УЧАСТІ ВІДВІДУВАЧІВ СУДУ

#### ПОЧАТОК ОБГОВОРЕННЯ

**Привітайте учасників обговорення.** Подякуйте їм за час, який вони погодилися виділити для цього. Представте себе та Вашого помічника (бажано, щоб фокус-групу проводили соціолог та юрист). Вкажіть, з якою метою ви зустрілися: „Ми запросили Вас з метою обговорення питань, які торкаються якості роботи судів в Україні”.

Вкажіть на присутні категорії учасників (позивачі, відповідачі, адвокати, свідки, інші відвідувачі суду). Наголосіть на тому, яким чином зроблено підбір учасників. Зазначте, що в цій аудиторії зібралися люди, які з різних причин були задіяні у судовому процесі (яким довелося хоча б раз відвідати суд).

**Зробіть стислий огляд тем обговорення.** „Сьогодні ми зібралися для обговорення питань, що стосуються якості роботи судів. Також будуть обговорюватися ті запитання, відповіді на які дозволять повною мірою оцінювати ступінь задоволеності громадян якістю послуг, отриманих у суді (під час судового процесу). Під якісною роботою ми розуміємо таку роботу суду, яка відповідає визначеним індикаторам і вимірам якості.

Беручи до уваги сучасний досвід реформування судової системи, слід враховувати, що при управлінні роботою суду мають бути враховані також потреби відвідувачів/клієнтів суду. Також, важливо знати, наскільки якість відповідає вимогам та очікуванням відвідувача/клієнта. Врахування ваших думок з цього приводу може стати ефективним способом покращення якості роботи судів та запровадження реформ.

Ми також будемо говорити про шляхи (заходи) покращення роботи судів, якими ви їх бачите. Ваші міркування будуть використані при розробці анкети, за якою ми проведемо опитування відвідувачів/клієнтів щодо рівня їхньої задоволеності роботою судів”.

Нагадайте про те, що в обговоренні не може бути правильних або неправильних відповідей. Тому, учасники можуть вільно висловлювати власну думку, навіть якщо вона відрізняється від точки зору інших учасників. Підкресліть ще раз, що нас цікавлять як позитивні, так і негативні коментарі.

**Нагадайте про правила поведінки** (висловлюватися по черзі, слухати інших). Сповістіть учасників, що ведеться аудіозапис обговорення, оскільки ми не хочемо упустити думки кого-небудь із присутніх. Підкресліть, що ви гарантуєте конфіденційність цієї бесіди, що отримані сьогодні тут коментарі, не будуть пов'язані ані з жодним іменем при використанні в звітах і публікаціях надалі.

Зазначте тривалість обговорення, як отримати чай/каву, відвідати туалет тощо.

Наприклад: „Наше обговорення буде продовжуватися протягом двох годин без формальної перерви. Туалети знаходяться в коридорі, а поруч біля стіни - стіл із кавою та печивом. Ви можете вийти в коридор або підійти до столу під час бесіди, роблячи це по можливості тихо, не порушуючи процес обговорення”.

**Почніть обговорення.** Познайомтеся ближче з учасниками, нехай кожен по черзі відрекомендується<sup>35</sup>, а також коротко зазначить, з яких причин (чи в якості кого) йому довелося відвідати суд і чи залишився він задоволеним роботою суду в цілому.

#### ОСНОВНА ЧАСТИНА ОБГОВОРЕННЯ

##### Блок 1. Задоволеність якістю роботи суду.

- Скажіть будь ласка, який ступінь Вашої обізнаності з роботою суду та суддів? (запитайте кожного з учасників)
- Скажіть будь ласка, як Ви оцінюєте якість роботи суду в цілому? (Зверніть увагу, якими категоріями відповідатимуть учасники: „якість є прийнятною”, „високою”, „задовільною”...)

<sup>35</sup> Заздалегідь передбачте таблички з іменами учасників.

*– Якими на вашу думку, є основні причини, вважати що робота суду не є якісною?  
(Серед тих, хто не вважає роботу суду цілком якісною)*

*(узагальнюючи всі названі причини, перейдіть до того, яким чином могли б бути сформульовані запитання анкети, відповіді на які дали б можливість виявити проблемні сфери)*

## **Блок 2. Запитання для оцінки ступеню задоволеності якістю роботи суду**

(Завдання модератора – з'ясувати, як учасники ФГ сприймають запитання, чи є ці запитання однозначними, чи цим переліком запитань охоплені всі аспекти якості чи навпаки, якісь запитання можна прибрати, оскільки вони є несуттєвими при оцінці якості. Оскільки частина цих запитань обговорювалася під час проведення 1 серії досліджень, звертайте особливу увагу на запитання, виділені жирним кольором.

1. Чи було Вам легко знайти будівлю суду вперше?
2. Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом?
3. Чи почуваетесь Ви комфортно у приміщенні суду?
4. Чи достатньо у суді зручних місць для очікування, оформлення документів, ознайомлення з матеріалами та підготовки до слухання?
- 5. Чи чистими та прибраними є приміщення суду?** *(з'ясуйте, чи це є важливим в контексті оцінювання якості роботи суду)*
- 6. Як ви вважаєте, чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до суду і користуватися послугами суду?** *(з'ясуйте, чи можуть учасники ФГ відповісти на це запитання)*
7. Чи є зручним графік роботи канцелярії суду для вирішення Ваших справ у суді (подання позовів, ознайомлення з матеріалами, отримання рішень, ухвал, вироків та ін.)?
8. Чи зручно розташовані інформаційні стенди (дошки об'яв)?
- 9. Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація про** *(якої інформації бракує в цьому переліку, а яка є зайвою):*
  - Розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень?**
  - Правила допуску в суд та перебування в ньому?**
  - Справи, що призначені до розгляду?**
  - Загальні відомості про суд (склад суду, кількість справ, навантаження тощо)?**
- 10. Зразки документів (заяв, клопотань, тощо), порядок сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів?**
- 11. Чи Ви змогли знайти необхідну інформацію на сторінці суду в Інтернеті?** *(з'ясуйте, як сприймається запитання, чи взагалі учасники ФГ цікавилися цим)*
12. Чи є офіційна сума витрат, пов'язана з Вашим зверненням до суду, цілком прийнятною (не обтяжливою)?
13. Чи могли би Ви дозволити собі витрати на послуги адвоката у разі необхідності?
14. Чи вчасно розпочиналися засідання по Вашій справі?



15. Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання?
16. Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи?
17. Чи Ви вважаєте обґрунтованими затримки / перенесення слухання у розгляді Вашої справи?

**18. Чи мали Ви можливість вчасно ознайомитися з матеріалами справи?**

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

**20. Чи виявили працівникам апарату суду при спілкуванні з Вами такі риси як (як сприймається запитання):**

- **Доброзичливість та повага?**
- **Бажання допомогти?**
- **Однакове ставлення до всіх відвідувачів, незалежно від їхнього соціального статусу та ін. чинників?**
- **Старанність, дисциплінованість, дотримання слова?**
- **Витриманість, коректність?**
- **Професіоналізм, знання своєї справи?**

21. Чи маєте Ви враження, що суддя ставився коректно, ввічливо, з повагою до всіх учасників процесу?
22. Чи склалося у Вас враження, що суддя ретельно підготувався до справи і добре в ній розбирається?

**23. Чи дотримувався суддя процедури?**

**24. Чи мали Ви можливість прокоментувати заяву протилежної сторони? (інший варіант: чи мали Ви можливість обґрунтувати свою позицію під час слухання справи?)**

**25. Чи Ви вважаєте, що суддя працював незалежно та неупереджено, без зовнішнього тиску (з боку інших гілок влади, бізнесу, ЗМІ, громадської думки, та ін.)**

26. Чи було рішення написане мовою, легкою для розуміння?
27. На Вашу думку, чи було рішення по Вашій справі добре обґрунтованим?

**Блок 3. Оцінка змін**

- *Як Ви думаєте, чи покращилася якість функціонування судів за останні три – п'ять років?*
- *Як Ви вважаєте, чи має суд відповідні ресурси (матеріально-технічне забезпечення) для виконання своїх обов'язків?*

Будь ласка, ознайомте групу із існуючими сімома вимірами, які ми беремо за основу для зовнішньої оцінки, і спробуйте визначити готовність учасників рекомендувати покращення для кожного з них (на основі індивідуального досвіду контакту із судовою установою).

**Завершальна частина роботи фокус-групи.**

На завершення підсумуйте результати обговорення, переконавшись, що Ви правильно зрозуміли тих, хто виступав. Запитайте "Чи є ще які-небудь додаткові думки з приводу нашого обговорення?" або "Можливо, ми щось випустили з нашого обговорення?"<sup>36</sup>

<sup>36</sup> Якщо спочатку вимкнути магнітофон, даючи цим зрозуміти, що зустріч закінчена, і після цього поставити вищезазначені питання, то можна несподівано виявити цікаві для нас думки.

**ДОДАТОК 6. ЗРАЗОК ЛИСТА ДО СУДУ ІЗ ЗАПРОШЕННЯМ ДО СПІВПРАЦІ****ГРОМАДСЬКО-КОНСАЛТИНГОВА ГРУПА  
«ПАРТНЕР»**

43005, Україна, м. Луцьк, пр. Перемоги, 1, 3-й пов.  
тел.: +380 332 295009; +380 332 295169;  
ел. пошта: ccg.partner@gmail.com

**вих. № 02/08 від 10.08.2009**

**вх. № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_**

**Голові Апеляційного суду  
Волинської області  
П. Т. Філюку**

**Шановний Петру Тодосійовичу!**

З вересня 2009 р. по березень 2010 р. у Волинській області реалізовується спільна ініціатива ГКГ «ПАРТНЕР», «Луцьк-1432» та Асоціації Молодих Реформаторів «Покращення якості роботи суду через вивчення думки громадян» (опитування відвідувачів щодо якості функціонування судів з використанням карток громадського звітування, Волинська область), яка реалізовуватиметься за підтримки проекту Агентства США з міжнародного розвитку (USAID) «Україна: верховенство права».

В рамках проекту у вересні – жовтні 2009 р. планується доопрацювання інструментів опитування, проведення публічної презентації ініціативи та польового етапу дослідження.

У зв'язку з цим звертаємось до Вас з проханням підтримати реалізацію цього проекту шляхом визначення контактної особи та сприяння залученню представників Апеляційного суду Волинської області до участі в наступних заходах проекту:

1. фокус-групі для опрацювання анкети опитування (22.09.2009 р.);
2. круглому столі – презентації проекту (22.09.2009 р.);
3. проведення соціологічного опитування (жовтень-листопад 2009 р.);
4. фінальній конференції проекту – презентації результатів дослідження (лютий 2010 р.).

**З повагою та надією на плідну співпрацю,**

Голова Правління

Сергій Адамчук

## ДОДАТОК 7. ФОРМА ЛИСТА ДО ДСА УКРАЇНИ ІЗ ЗАПИТОМ ПРО НАДАННЯ ІНФОРМАЦІЇ

[логотип організації]

[додайте дату]

**[кому, адреса, телефон і факс]**

**Шановний / -а \_\_\_\_\_!**

Від імені проекту [додайте назву проекту] хочу висловити Вам свою повагу.

На сьогодні, наш проект розпочинає пілотну програму опитувань користувачів судових послуг за методологією карток громадянського звітування щодо доступу до суду та якості надання послуг у судах. Результати цих досліджень будуть поширені серед судів, де буде проводитися опитування, та направлені до Державної судової адміністрації. Вважаємо, що отримання думки від громадян сприятиме роботі судів над покращенням їх функціонування та адміністрування. Також, сподіваємося, що ця програма сприятиме побудові діалогу між судами та суспільством задля покращення доступу до правосуддя, підвищення прозорості та підзвітності судової системи, побудови довіри громадян до суду.

Планується, що пілотне опитування буде проводитися впродовж \_\_\_\_\_ року у таких судах:

[Додайте список судів]

Просимо Вашої підтримки щодо даної програми. Перш за все, задля кращої якості проведення опитування, нам необхідно використати статистичні дані (включно із останніми, які є в наявності) щодо тих судів, де планується провести пілотне опитування. Це включає середньомісячне надходження справ і матеріалів на одного суддю, структура надходжень справ і матеріалів, терміни розгляду справ, залишки нерозглянутих справ.

Будемо вдячні Вам за надання такої інформації.

Щиро Ваш,

[ім'я, посада]

## ДОДАТОК 8. ЗРАЗОК ОГОЛОШЕННЯ В СУДІ ПРО ПРОВЕДЕННЯ ОПИТУВАННЯ

**Комітет виборців України**  
**Черкаська обласна організація****18000, а/с 106, (0472) 36-85-47; E-mail: cvu\_ck@ukr.net, cvu@uch.net****Шановні пані та панове!**

До Вашого відома, з грудня 2009 року в Чернобаївському районному суді відбувається **опитування громадян (відвідувачів суду) щодо якості функціонування цього суду з використанням карток громадянського звітування** (КГЗ-анкет).

Дане опитування відбувається в рамках пілотної програми проекту USAID «Україна: верховенство права» та Комітету виборців України в Черкаській області.

Чернобаївський районний суд сам зацікавлений в даному опитуванні, тому усі Ваші критичні висловлювання і побажання будуть взяті до уваги й розглядатимуться як рекомендації для подальшої роботи.

Це опитування є добровільним і покликане відобразити думки громадян щодо роботи Чернобаївського районного суду. Дані анкетування слугуватимуть основою для напрацювання рекомендацій для покращення роботи цього суду. Тому висловлюйтесь активніше і головне – щиро, адже це робиться для Вас – відвідувачів суду!!!

ДОДАТОК 9. ЗРАЗОК КАРТКИ ГРОМАДЯНСЬКОГО ЗВІТУВАННЯ (АНКЕТИ)<sup>37</sup>

**Вибіркове опитування відвідувачів щодо якості  
функціонування суду**

Код суду				
----------	--	--	--	--

<b>НОМЕР АНКЕТИ</b>			
---------------------	--	--	--

Інтерв'юер _____	Номер інтерв'юера		
------------------	-------------------	--	--

Дата проведення інтерв'ю:				0	9	Час початку інтерв'ю:			
	число	міс.					год.		хв.

**Блок 1 Загальна характеристика респондента**

<p><b>1. Вік:</b></p> <table border="1"> <tr><td>18-25 років</td><td>1</td></tr> <tr><td>26-39 років</td><td>2</td></tr> <tr><td>40-59 років</td><td>3</td></tr> <tr><td>60 років і старші</td><td>4</td></tr> </table> <p><b>2. Стать:</b></p> <table border="1"> <tr><td>Чоловіча</td><td>1</td></tr> <tr><td>Жіноча</td><td>2</td></tr> </table>	18-25 років	1	26-39 років	2	40-59 років	3	60 років і старші	4	Чоловіча	1	Жіноча	2	<p><b>3. Рівень освіти:</b></p> <table border="1"> <tr><td>Середня та неповна середня</td><td>1</td></tr> <tr><td>Базова вища</td><td>2</td></tr> <tr><td>Повна вища</td><td>3</td></tr> <tr><td>Інше (вказіть) _____</td><td>4</td></tr> </table> <p><b>4. Наявність вищої юридичної освіти:</b></p> <table border="1"> <tr><td>Так</td><td>1</td></tr> <tr><td>Ні</td><td>2</td></tr> </table>	Середня та неповна середня	1	Базова вища	2	Повна вища	3	Інше (вказіть) _____	4	Так	1	Ні	2				
18-25 років	1																												
26-39 років	2																												
40-59 років	3																												
60 років і старші	4																												
Чоловіча	1																												
Жіноча	2																												
Середня та неповна середня	1																												
Базова вища	2																												
Повна вища	3																												
Інше (вказіть) _____	4																												
Так	1																												
Ні	2																												
<p><b>5. Де Ви проживаєте:</b></p> <table border="1"> <tr><td>В населеному пункті, де розташований цей суд</td><td>1</td></tr> <tr><td>В іншому населеному пункті</td><td>2</td></tr> </table> <p><b>6. Ви вважаєте себе:</b></p> <table border="1"> <tr><td>Бідним</td><td>1</td></tr> <tr><td>Нижче середнього статку</td><td>2</td></tr> <tr><td>Середнього статку</td><td>3</td></tr> <tr><td>Заможним</td><td>4</td></tr> <tr><td>Багатим</td><td>5</td></tr> <tr><td>КН (код невідповіді)</td><td>9</td></tr> </table>	В населеному пункті, де розташований цей суд	1	В іншому населеному пункті	2	Бідним	1	Нижче середнього статку	2	Середнього статку	3	Заможним	4	Багатим	5	КН (код невідповіді)	9	<p><b>7. У суді Ви представляєте:</b></p> <table border="1"> <tr><td>Особисто себе (є позивачем / відповідачем / свідком / потерпілим)</td><td>1</td></tr> <tr><td>Іншу особу (є адвокатом, юрист-консультантом)</td><td>2</td></tr> <tr><td>Інше (вказіть) _____</td><td>3</td></tr> </table> <p><b>8. Як часто Ви були учасником судового процесу:</b></p> <table border="1"> <tr><td>Це мій перший судовий процес</td><td>1</td></tr> <tr><td>2-5 разів</td><td>2</td></tr> <tr><td>6 разів і більше</td><td>3</td></tr> </table>	Особисто себе (є позивачем / відповідачем / свідком / потерпілим)	1	Іншу особу (є адвокатом, юрист-консультантом)	2	Інше (вказіть) _____	3	Це мій перший судовий процес	1	2-5 разів	2	6 разів і більше	3
В населеному пункті, де розташований цей суд	1																												
В іншому населеному пункті	2																												
Бідним	1																												
Нижче середнього статку	2																												
Середнього статку	3																												
Заможним	4																												
Багатим	5																												
КН (код невідповіді)	9																												
Особисто себе (є позивачем / відповідачем / свідком / потерпілим)	1																												
Іншу особу (є адвокатом, юрист-консультантом)	2																												
Інше (вказіть) _____	3																												
Це мій перший судовий процес	1																												
2-5 разів	2																												
6 разів і більше	3																												
<p><b>9. В якому з видів судового процесу в цьому суді Ви берете участь:</b></p> <table border="1"> <tr><td>Кримінальний процес</td><td>2</td></tr> <tr><td>Адміністративний процес</td><td>3</td></tr> <tr><td>Справа про адміністративні правопорушення</td><td>4</td></tr> </table>	Кримінальний процес	2	Адміністративний процес	3	Справа про адміністративні правопорушення	4	<p><b>10. На якій стадії розгляду знаходиться Ваша справа?</b></p> <table border="1"> <tr><td>Розгляд справи завершено</td><td>3</td></tr> <tr><td>Інше (вказіть) _____</td><td>4</td></tr> </table>	Розгляд справи завершено	3	Інше (вказіть) _____	4																		
Кримінальний процес	2																												
Адміністративний процес	3																												
Справа про адміністративні правопорушення	4																												
Розгляд справи завершено	3																												
Інше (вказіть) _____	4																												

<sup>37</sup>Цей зразок картки громадянського звітування був використаний під час опитувань в рамках пілотної програми опитування відвідувачів щодо якості функціонування судів з використанням методології карток громадянського звітування (2-й етап) Проекту USAID «Україна: верховенство права» (2009 – 2010 рр.)

## 11. Який ступінь Вашої обізнаності з роботою судів та суддів в цілому?

Цілком обізнаний	Загалом обізнаний	Майже не обізнаний	Зовсім не обізнаний	КН
1	2	3	4	9

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

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

1	2	3	4	5	9
---	---	---	---	---	---

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

Будь ласка, надайте відповіді на наступні запитання, використовуючи 5-бальну шкалу

(1 – цілком ні, 2 – скоріше ні, 3 – більш-менш (варіант: і так і ні), 4 – скоріше так, 5 – цілком так, 0 – важко сказати, 9 – КН).

☞ Інтерв'юєре! Запропонуйте респондентові Картку № 1

	<u>Територіальна доступність суду</u>						
13	Чи було Вам легко знайти будівлю суду вперше?						
	1	2	3	4	5	0	9
14	Чи зручно Вам діставатися до будівлі суду громадським транспортом?						
	1	2	3	4	5	0	9
	<u>Зручність та комфортність перебування у суді</u>						
15	Чи комфортними є умови перебування у приміщенні суду?						
	1	2	3	4	5	0	9
16	Чи достатньо в суді зручних місць для очікування, оформлення документів, ознайомлення з матеріалами та підготовки до слухання?						
	1	2	3	4	5	0	9
17	Чи чистими та прибраними є приміщення суду?						
	1	2	3	4	5	0	9
18	Як ви вважаєте, чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду?						
	1	2	3	4	5	0	9
19	Чи є зручним графік роботи канцелярії суду для вирішення Ваших справ у суді (подання позовів, ознайомлення з матеріалами, отримання рішень, ухвал, вироків та ін.)?						
	1	2	3	4	5	0	9
	<u>Повнота, доступність та ясність інформації</u>						
20	Чи зручно розташовані інформаційні стенди (дошки об'яв)?						
	1	2	3	4	5	0	9
	Чи повною мірою задовольняє Вас наявна в суді інформація щодо:						
21	– Розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень						
	1	2	3	4	5	0	9
22	– Правил допуску в суд та перебування в ньому						
	1	2	3	4	5	0	9
23	– Справ, що призначені до розгляду						
	1	2	3	4	5	0	9
24	– Зразки документів (заяв, клопотань, тощо)						
	1	2	3	4	5	0	9
25	– Порядок сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів						
	1	2	3	4	5	0	9
26	Чи достатньою є інформація на сторінці судової влади в Інтернеті? <sup>38</sup> (якщо Ви мали досвід користування Інтернетом)						
	1	2	3	4	5	0	9
	<u>Прийнятність платежів</u>						
27	Чи офіційна сума витрат, пов'язана з Вашим зверненням до суду (державне мито, інформаційно-технічне забезпечення) є прийнятною (не обтяжливою)?						
	1	2	3	4	5	0	9
28	Запитання ставиться тим, хто не користується послугами адвоката та не представляє інтереси держави Чи могли би Ви собі дозволити витрати на послуги адвоката у разі необхідності? <sup>39</sup>						
	1	2	3	4	5	0	9
	<u>Дотримання термінів судового розгляду</u>						
29	Чи вчасно розпочиналися засідання по Вашій справі?						
	1	2	3	4	5	0	9
30	Чи було враховано Ваші побажання при призначенні дня та часу засідання?						
	1	2	3	4	5	0	9
31	Чи вчасно Ви отримували повістки та повідомлення про розгляд справи?						
	1	2	3	4	5	0	9
32	Чи Ви вважаєте обґрунтованими затримки/перенесення слухання у розгляді Вашої справи?						
	1	2	3	4	5	0	9
33	Чи мали Ви можливість вчасно ознайомитися з матеріалами справи?						
	1	2	3	4	5	0	9

<sup>38</sup> Інтерв'юєре! Якщо респондент не мав досвіду користування Інтернетом, відмітьте відповідь «9» – «КН»!<sup>39</sup> Інтерв'юєре! Якщо респондент користується послугами адвоката або представляє інтереси держави, відмітьте відповідь «9» – «КН»!

<u>Сприйняття роботи працівників апарату суду</u>									
34	Чи працівники суду працювали старанно та не припускалися помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків?	1	2	3	4	5	0	9	
<i>Чи виявили працівники апарату суду при спілкуванні з Вами такі риси:</i>									
35	– Доброзичливість та повага	1	2	3	4	5	0	9	
36	– Бажання допомоги	1	2	3	4	5	0	9	
37	– Однакове ставлення до всіх відвідувачів, незалежно від їхнього соціального статусу	1	2	3	4	5	0	9	
38	– Старанність, дисциплінованість	1	2	3	4	5	0	9	
39	– Витриманість, коректність	1	2	3	4	5	0	9	
40	– Професіоналізм, знання своєї справи	1	2	3	4	5	0	9	
<i>☞ Інтерв'юєре! Респонденти, які на запитання № 10 відповіли «1» ➔ на запитання № 53!</i>									
<u>Сприйняття роботи судді</u>									

41	Чи маєте Ви враження, що суддя ставився коректно, ввічливо, з повагою до всіх учасників процесу?	1	2	3	4	5	0	9
42	Чи склалося у Вас враження, що суддя ретельно підготувався до справи і добре в ній розбирається?	1	2	3	4	5	0	9
43	Чи дотримувався суддя процедури судового розгляду?	1	2	3	4	5	0	9
44	Чи мали Ви можливість прокоментувати заяву протилежної сторони?	1	2	3	4	5	0	9
45	Чи мали Ви можливість обґрунтувати свою позицію під час слухання справи?)	1	2	3	4	5	0	9
46	Чи Ви вважаєте, що суддя працював незалежно та неупереджено, без зовнішнього тиску (з боку фізичних та юридичних осіб)?	1	2	3	4	5	0	9

Надайте будь-ласка відповіді «Так» чи «Ні» на наступні запитання:

	Так	Ні	КН	
47	Чи отримали Ви рішення по Вашій справі?	1	2	9
<i>☞ Інтерв'юєре! Респонденти, які на запитання № 47 відповіли «2» або «9» ➔ на запитання № 53!</i>				
48	Чи вчасно Ви отримали рішення по Вашій справі?	1	2	9
49	Чи було рішення викладено легкою, доступною для розуміння мовою?	1	2	9
50	Чи рішення по Вашій справі було на Вашу користь?	1	2	9
51	На Вашу думку, чи було рішення по Вашій справі добре обґрунтованим?	1	2	9
52	Чи плануєте Ви оскаржувати рішення по Вашій справі?	1	2	9

### **Блок 3. Зміни та рекомендації**

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

☞ Інтерв'юєре! Запропонуйте респондентові Картку № 2

Вимір якості	Ранг
Територіальна доступність суду	
Зручність та комфортність перебування у суді	
Повнота, доступність та ясність інформації	
Прийнятність платежів	
Дотримання термінів судового розгляду	
Якість роботи працівників апарату суду	
Якість роботи судді	

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

_____	9
_____	
_____	



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

Так	Ні	КН
1	2	9

56. Скажіть, будь ласка, якими є Ваші враження від візиту до суду сьогодні у порівнянні з Вашими очікуваннями?

Кращі, ніж очікував	1
Гірші, ніж очікував	2
Відповідають очікуванням	3
КН	9

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

☞ *Інтерв'юєре! Якщо респондент в цьому суді вперше, відмітьте відповідь «9» – «КН»!*

Покращилась значно	5
Покращилась несуттєво	4
Залишилась без змін	3
Дещо погіршилася	2
Значно погіршилася	1
Важко сказати	0
КН	9

☞ *УВАГА! Наступні два запитання ставляться респондентам ТІЛЬКИ у пілотних судах, в яких запроваджено автоматизовану систему діловодства!*

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

Так, відчув позитивні зміни	1	
Так, відчув негативні зміни	2	
Ні, не відчув ніяких змін	3	➔ Закінчити інтерв'ю
КН	9	➔ Закінчити інтерв'ю

59. Які саме зміни Ви відчували:

_____	<b>9</b>
_____	
_____	

*Щиро дякуємо за співпрацю!*

Час закінчення інтерв'ю:						Підпис інтерв'юєра
	год.		хв.			_____

## ДОДАТОК 10. КАРТКА (ПОСВІДЧЕННЯ) ІНТЕРВ'ЮЕРА

**[Назва чи/та логотип організації, контактні деталі]**

**ПОСВІДЧЕННЯ ІНТЕРВ'ЮЕРА № \_\_\_\_\_**

-----  
(П.І.Б)

Уповноважений(а) від імені

-----  
(НАЗВА ОРГАНІЗАЦІЇ)

у період із \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ 20\_\_ року

здійснювати соціологічне опитування відвідувачів

-----  
(НАЗВА СУДУ)

Це посвідчення дійсне за умови пред'явлення інтерв'юером паспорта громадянина України.

Керівник проекту


-----  
(П.І.Б. керівника проекту)

М.П.

-----  
(КОНТАКТНИЙ ТЕЛЕФОН)

ЗРАЗОК:

	<p>Черкаська обласна організація «Комітет виборців України» вул. Глієна 266/2 тел. (0472)-36-85-47 <u>Посвідчення інтерв'юера №1</u></p> <p><b>Абразумова Олена</b></p> <p>Уповноважена від імені ЧОО «Комітет виборців України» <b>здійснювати соціологічне опитування відвідувачів суду у період 1.12.09 – 31.03.10 р.</b></p> <p>Це посвідчення дійсне за умови пред'явлення інтерв'юером паспорта громадянина України. <i>Керівник проекту Володимир Присяжнюк</i></p>
---	--

	<p>Черкаська обласна організація «Комітет виборців України» вул. Глієна 266/2 тел. (0472)-36-85-47 <u>Посвідчення інтерв'юера №2</u></p> <p>Уповноважений від імені ЧОО «Комітет виборців України» <b>здійснювати соціологічне опитування відвідувачів суду у період 1.12.09 – 31.03.10 р.</b></p> <p>Це посвідчення дійсне за умови пред'явлення інтерв'юером паспорта громадянина України. <i>Керівник проекту Володимир Присяжнюк</i></p>
--	--

## ДОДАТОК 11. ІНСТРУКЦІЇ ІНТЕРВ'ЮЕРУ ТА СУПЕРВАЙЗЕРУ

### ІНСТРУКЦІЯ ІНТЕРВ'ЮЕРУ щодо проведення вибіркового опитування відвідувачів суду

**Метою опитування є** оцінити ступінь задоволеності відвідувачів якістю роботи судів. Виявивши проблемні виміри якості, будуть вироблені відповідні рекомендації щодо вдосконалення роботи судів. Цим обумовлюється надзвичайна важливість отримання інформації від респондентів по кожному з запитань анкети.

**Дослідження проводиться спеціально підготовленими інтерв'юерами** шляхом безпосереднього опитування відвідувачів суду. Вся інформація, отримана від респондента під час опитування, є конфіденційною (незалежно від того, чи має вона відношення до опитування, чи ні). Роботою інтерв'юерів керує супервайзер, в тому числі забезпечує інтерв'юерів бланками інтерв'ю (анкетами).

**Порядок відбору респондентів.** Інтерв'юер отримує від супервайзера своє денне/тижневе/місячне навантаження, узгоджене з графіком роботи суду, щодо кількості заповнених анкет протягом періоду опитування. Кількість анкет, заповнених інтерв'юером протягом дня роботи в полі повинна бути рівномірно розподілена протягом робочого дня у суді<sup>40</sup>, якщо немає інших обмежень, пов'язаних з розкладом роботи суду.

Інтерв'юер проводить опитування відвідувачів суду, помічених на виході із установи суду, а також безпосередньо у приміщенні суду в місцях очікування тощо<sup>41</sup>. Бажано, щоб інтерв'юер обирав місце для проведення інтерв'ю зручне для спілкування з респондентом та заповнення бланку інтерв'ю (анкети).

Участь у опитуванні відвідувачів суду є добровільним. Інтерв'юер не має права наполягати на проведенні інтерв'ю у випадку категоричної відмови респондента. Інтерв'юер лише фіксує відмову у щоденнику (формі звітування і оцінки якості роботи інтерв'юера) і проводить пошук наступного потенційного респондента.

Інтерв'ю проводиться лише з тими людьми, які є відвідувачами/клієнтами суду, тобто є учасниками судового процесу (позивач, відповідач, представник позивача/відповідача, свідок, потерпілий).

*Судді, працівники апарату суду, інші особи в суді, хто не є учасником судового процесу, в опитуванні участі НЕ беруть!*

Перед початком анкетування інтерв'юер пояснює потенційному респондентові, що в цьому опитуванні його цікавить думка саме відвідувачів суду і задає респондентові запитання-фільтр «Ким Ви є у суді?».

Після відповіді респондента, інтерв'юер приймає одне з рішень:

(1) ця особа не підпадає під цільову аудиторію: не є відвідувачем суду (ні позивачем, ні відповідачем, ні представником позивача/відповідача, ні свідком, ні потерпілим) → інтерв'юер дякує людині, за те що вона була готова до співбесіди, але пояснює причину, чому інтерв'ю завершується;

(2) ця особа підпадає під цільову аудиторію: є відвідувачем суду (позивачем, відповідачем, представником позивача/відповідача, свідком, потерпілим) → інтерв'юер може розпочинати інтерв'ю за наведеною нижче схемою.

**Початок інтерв'ю.** Інтерв'юер представляється, пред'являє посвідчення, пояснює мету опитування:

**«Доброго дня, мене звати \_\_\_\_\_, я роблю коротке опитування відвідувачів суду щодо якості роботи цього суду. Ця інформація допоможе суду визначити, як краще організувати свою роботу і ефективніше працювати для людей. Вам не обов'язково бути юристом, щоб відповідати на ці запитання»**

Інтерв'юер повинен наголосити респондентові на тому, що опитування вибіркоче і що він підійшов до цієї людини цілком випадково. Інтерв'юер гарантує повну конфіденційність отриманої інформації, запевняє, що отримані відповіді будуть використані лише в узагальненому вигляді. Запитує у респондента чи міг би він приділити йому до 15 хвилин задля того, щоб відповісти на запитання анкети.

**Хід опитування.** Опитування респондентів відбувається у формі інтерв'ю, тобто зі слів, без документального підтвердження правильності відповідей.

<sup>40</sup> За результатами ФГ виявлено, що судження респондентів про якість роботи суду залежать від часу проведення інтерв'ю. Так, людина, яка прийшла зранку і чекає на початок слухання, в цілому налаштована позитивно, але під вечір, коли слухання по її справі затрималось, або ж перенесено взагалі, її сприйняття буде скоріше негативним.

<sup>41</sup> Не рекомендується зупиняти відвідувачів, які тільки входять у будівлю суду. Люди, як правило, поспішають спершу вирішити свої питання у суді і відмовляються від участі в опитуванні.

**Інтерв'юєре,** поінформуйте респондента про те, що немає "правильних" або "неправильних" відповідей. Нас цікавить думка кожного відвідувача.

Інтерв'юєр **не передає** респондентові анкету, а заповнює її власноручно в ході інтерв'ю. При відповідях на запитання анкети №№13-46 та № 53 інтерв'юєр передає респондентові Картки №1 та №2 відповідно.

**Порядок заповнення анкети.** Інтерв'юєр чітко і голосно зачитує запитання анкети. Інтерв'юєр дає час респондентові на визначення з відповіддю, потім акуратно кульковою ручкою обводить кружечком номер відповіді, яку визначив респондент. Зачитуючи респондентові варіанти відповідей на запитання, неприпустимо називати такі варіанти як «важко сказати» та «код невідповіді».

Варіанти відповіді «0» - важко сказати може бути зазначений в анкеті тільки в одному випадку:


- респондент довго вагається з відповіддю і, в решті, не може визначитися з варіантом відповіді

Варіанти відповіді «9» - коефіцієнт невідповіді (КН) може бути зазначений в анкеті тільки в двох випадках, а саме:

- респондент категорично відмовляється надати відповідь на запитання
- запитання не стосується досвіду цього респондента (у запитаннях №№26, 28, 57)

В анкеті на повинно бути незаповнених запитань, крім випадків, коли в анкеті передбачені переходи через кілька питань для відповідних категорій респондентів, що пов'язано з логікою анкети (після запитань 40, 47, 57)

### Умовні позначення

 Горизонтальна стрілка вказує, що наступне запитання, яке інтерв'юєр має зачитати, має бути саме за номером, вказаним стрілкою.

 Поряд з цією позначкою наводяться додаткові вказівки інтерв'юєрові.

Якщо інтерв'юєр помилково обвів неправильний код відповіді, слід перекреслити цей код (**X**) та обвести код правильного варіанту. При цьому необхідно на вільному полі паперу поряд з помилкою вказати: „помилково обведено“ або „виправлення зі слів респондента“.

### Коментарі до окремих запитань анкети

#### Запитання №№ 1-10 (крім запитання №6)

Стосуються об'єктивних характеристик респондента і не містять суджень. Тому в цих запитаннях відсутність відповідей є неприпустимою.

#### Запитання № 7

Є ключовим при відборі респондента – відвідувача суду. Тільки особи, що підпадають під варіанти відповідей запитання №7 можуть приймати участь в опитуванні.

#### Запитання № 10

Є запитанням-фільтром, варіанти відповіді на яке є визначальним при переході по запитаннях анкети. Так, респондент, який на запитання № 10 відповів: «1» - розгляд справи ще не розпочато, не відповідає на запитання №№ 41-52. Тобто, після відповіді на запитання №40, респондент переходить до відповіді на запитання №53. Анкета містить відповідну вказівку інтерв'юєрові:

 Інтерв'юєре! Респонденти, які на запитання № 10 відповіли «1»  на запитання № 53!

#### Запитання №№ 13-46

При відповідях на ці запитання використовуйте Картку №1, яка містить шкалу відповідей. Анкета містить відповідну вказівку інтерв'юєрові:

 Інтерв'юєре! Запропонуйте респондентові Картку № 1.

Не називайте респондентові такі варіанти відповідей як «важко сказати» та «КН».

### Запитання № 26

Ставиться лише тим респондентам, які мали досвід ознайомлення зі сторінкою судової влади в Інтернеті. Якщо респондент зазначив, що не мав такого досвіду, відмітьте відповідь «9» – КН. Анкета містить відповідну вказівку інтерв'юєрові:

- ☛ Інтерв'юєре! Якщо респондент не мав досвіду користування Інтернетом, відмітьте відповідь «9» – «КН»!

### Запитання № 28

Ставиться лише тим респондентам, які не користуються послугами адвоката та не представляють інтереси держави в цьому суді. Якщо респондент зазначив, що користується послугами адвоката або представляє інтереси держави, відмітьте відповідь «9» – «КН». Анкета містить відповідну вказівку інтерв'юєрові:

- ☛ Інтерв'юєре! Якщо респондент користується послугами адвоката або представляє інтереси держави, відмітьте відповідь «9» – «КН»!

### Запитання № 40

Після відповіді на запитання №40, респондент, який у запитанні №10 зазначив варіант відповіді: «1» - розгляд справи ще не розпочато, не відповідає на запитання №№ 41-52, а переходить до відповіді на запитання №53. Анкета містить відповідну вказівку інтерв'юєрові:

- ☛ Інтерв'юєре! Респонденти, які на запитання № 10 відповіли «1» ➔ на запитання № 53!

### Запитання №№ 48-52

Ставиться лише тим респондентам, які на запитання 47 відповіли «1» - Так.

Якщо респондент у запитанні № 47 відповів «2» - Ні, або інтерв'юєр відмітив відповідь «9» - КН, запитання №№48-52 цьому респондентові не ставляться, а він переходить до відповіді на запитання № 53. Анкета містить відповідну вказівку інтерв'юєрові:

- ☛ Інтерв'юєре! Респонденти, які на запитання № 47 відповіли «2» або «9» ➔ на запитання № 53!

### Запитання № 53

При відповіді на це запитання використовуйте Картку №2, яка містить сім вимірів якості, що їх слід проанжувати. Анкета містить відповідну вказівку інтерв'юєрові:

- ☛ Інтерв'юєре! Запропонуйте респондентові Картку № 2.

### Запитання № 54

Це відкрите запитання. Інтерв'юєр має друкованими літерами записати лаконічну відповідь зі слів респондента. Якщо респондент відмовляється надати відповідь на це запитання, обведіть варіант відповіді «9» - КН.

### Запитання № 57

Ставиться лише тим респондентам, які відвідують цей суд не вперше, а мали такий досвід, наприклад, у минулому році, або ще раніше. Якщо респондент зазначив, що він вперше потрапив до цього суду, відмітьте відповідь «9» – КН. Анкета містить відповідну вказівку інтерв'юєрові:

- ☛ Інтерв'юєре! Якщо респондент в цьому суді вперше, відмітьте відповідь «9» – «КН»!

### Запитання №№58 -59

УВАГА! Ці запитання ставляться респондентам ТІЛЬКИ у судах, де запроваджено автоматизовану систему діловодства! Анкета містить відповідну вказівку інтерв'юєрові:

- ☛ УВАГА! Наступні два запитання ставляться респондентам ТІЛЬКИ у пілотних судах, в яких запроваджено автоматизовану систему діловодства!

Це шість пілотних судів, а саме:

- Харківський апеляційний адміністративний суд
- Харківський окружний адміністративний суд
- Апеляційний суд Івано-Франківської області
- Івано-Франківський міський суд
- Апеляційний суд Донецької області
- Петровський районний суд м. Донецька

Інтерв'юер має довести до відома респондента з якого часу (року) у цьому (назва) суді було запроваджено автоматизовану систему діловодства, в чому полягає її основне призначення. Після цього поставити запитання № 58-59.

#### *Запитання №58*

Якщо респондент відповів на запитання «З» - не відчув ніяких змін, або «9» - КН, закінчіть інтерв'ю.

#### *Запитання № 59*

Це відкрите запитання. Інтерв'юер має друкованими літерами записати лаконічну відповідь зі слів респондента. Якщо респондент відмовляється надати відповідь на це запитання, обведіть варіант відповіді «9» - КН.

**Закінчення інтерв'ю.** Подякуйте респондентові за надані відповіді.

*Інтерв'юере, будьте уважними при заповненні бланка інтерв'ю, оскільки Ви не матимете можливості повторної зустрічі з респондентом, у випадку виявлення неузгоджень або пропущених запитань!*

**Звітність інтерв'юера.** Інтерв'юер здає організатору опитування заповнені *анкети та щоденник інтерв'юера* за встановленим зразком (додається).

Щоденник заповнюється інтерв'юером наприкінці кожного дня роботи в полі У графах щоденника необхідно зафіксувати таку інформацію: дата роботи в полі (графа А), загальну кількість встановлених контактів, тобто спроб взяти інтерв'ю у різних відвідувачів суду (графа 1), серед них виділити тих осіб, з ким вдалося провести інтерв'ю (графа 2), а також тих осіб, з якими інтерв'ю не відбулося (графа 3). Графа 2 + Графа 3 = Графа 1.

При обробці результатів опитування дуже цінною є інформація щодо коефіцієнта відмови респондентів від участі в опитуванні. Тому інтерв'юер заповнює у щоденнику графи 4-5 щодо причин, з яких не відбулося опитування: респондент категорично відмовився від участі (графа 4), особа, яку зупинив інтерв'юер, не підпадала під цільову аудиторію – не була ні позивачем, ні відповідачем, ні представником позивача/відповідача, ні свідком, ні потерпілим, тобто не була учасником судового процесу (графа 5). Графа 4 + Графа 5 = Графа 3.

**БАЖАЄМО УСПІШНОЇ РОБОТИ!**



## ІНСТРУКЦІЯ СУПЕРВАЙЗЕРУ щодо проведення вибіркового опитування відвідувачів суду

Перш ніж розпочати опитування, необхідно прийняти рішення про кількість та склад персоналу для проведення опитування.

**Кількісний склад персоналу**, потрібного для проведення опитування, визначають з огляду на такі чинники:

- обсяг вибірки;
- час, що знадобиться одному інтерв'юєрові для заповнення однієї анкети;
- час, виділений на проведення всього опитування.

У даному опитуванні за попередніми розрахунками встановлено, що мінімальний обсяг вибірки респондентів по кожному з судів становитимете 200 осіб у розрізі категорій: \_\_\_\_\_

Оціночний час заповнення однієї анкети 15 хв. (що буде уточнено під час апробації анкети на навчаннях інтерв'юєрів). Час, виділений на проведення опитування – 4-5 тижнів по відповідних днях роботи суду згідно графіку роботи суду. **Початок опитування – 2 листопада 2009 року.**

Перед початком опитування супервайзер визначає навантаження інтерв'юєрів. Яким воно буде – залежить від самих організаторів опитування. Як правило, навантаження розподіляється рівномірно протягом всього періоду опитування (лише в окремих випадках може виникнути необхідність розподілення нерівномірного навантаження, що пов'язано, наприклад, з днями (годинами) проведення слухань у суді)<sup>42</sup>. Для того щоб визначити навантаження на інтерв'юєра, обсяг вибірки ділять на кількість наявних днів та продуктивність одного дослідника (середня кількість анкет, які може заповнити інтерв'юєр за один день роботи у полі).

### Приклад визначення навантаження інтерв'юєра

*Обсяг вибірки становить 200 респондентів, яких необхідно опитати протягом 4 тижнів, але лише за 12 робочих днів (по 3 дні на кожному тижні згідно графіку роботи суду). Для проведення опитування планується задіяти 4 інтерв'юєрів. Таким чином кожен з інтерв'юєрів має опитати по 50 респондентів ( $200/4 = 50$ ), збираючи в середньому по 4-5 заповнених анкет за день роботи у полі ( $50/12 = 4,5$ ).*

Безпосереднього під час здійснення опитування супервайзер може прийняти рішення щодо перерозподілу навантаження інтерв'юєра, що може бути пов'язано, наприклад, з високим рівнем відмов респондентів від участі в опитуванні.

Супервайзеру слід пам'ятати, що на нього покладається відповідальність за контроль вибірки, добирання квот відповідних категорій респондентів та своєчасне інформування інтерв'юєрів про це<sup>43</sup>.

Перед початком фактичного опитування належить подбати про підготовку інтерв'юєрів. Якщо такі інтерв'юєри не мають досвіду в проведенні опитування, потрібно організувати для них навчання. Навчання зазвичай складається з таких етапів:

- вступний інструктаж;
- імітаційні інтерв'ю та відбір інтерв'юєрів;
- навчання відібраних інтерв'юєрів.

<sup>42</sup> У випадку організації і проведенні опитування на основі методології КГЗ при формуванні вибірки супервайзеру слід самостійно вивчити специфіку обслуговування відвідувачів в пілотному суді. Після цього слід самостійно прийняти рішення, за яким принципом належить відібрати респондентів.

<sup>43</sup> Супервайзеру не рекомендується закріплювати за кожним інтерв'юєром окрему категорію відвідувачів суду, оскільки це вплине на ефективність роботи інтерв'юєра.

Дуже важливо, щоб інтерв'юери мали чітке уявлення про його загальну мету і були обізнаними з кожним запитанням в інструментарії опитування. Інструктаж охоплює такі теми:

- загальний огляд методології опитування;
- мета конкретного КГЗ та роль у ньому інтерв'юера;
- деталі інструментарію опитування.

Перед тренерами інтерв'юерів постають такі завдання:

- нагадати інтерв'юерам, що вони зберуть неточні дані, якщо вони некоректно працюватимуть з анкетною, невірно записуватимуть відповіді респондентів, не виконуватимуть плану вибірки;
- обговорити процес побудови стосунків з респондентами і наголосити, що для налагодження зворотного зв'язку може знадобитися більш глибоке дослідження респондентів;
- пояснити інтерв'юерам, в яких випадках і яким чином вони можуть скористатися своєю обізнаністю з анкетною, щоб надати пояснення респондентам по важко зрозумілим запитанням;
- допомогти інтерв'юерам усвідомити, що належне виконання плану вибірки є неодмінною умовою, яка забезпечує репрезентативність створеної вибірки щодо генеральної сукупності.

Після офіційного навчання потрібно обговорити щоденні процедури опитування, зокрема питання, які стосуються логічного контролю заповнених анкет та правила заповнення щоденника – форми звітування та контролю якості роботи інтерв'юера.

Пам'ятайте, що точні інструкції для інтерв'юера є однією з передумов одержання адекватних і несуперечливих даних. Тому чіткі інструкції на початку інтерв'ю та на початку кожного розділу анкети сприятимуть „плавному” перебігові інтерв'ю, а конкретні внутрішні команди «пропустити запитання» (коли дії інтерв'юера залежать від відповіді респондента) допомагають забезпечити правильну роботу з анкетною.

Супервайзер забезпечує інтерв'юерів бланками інтерв'ю (анкетами). Перед тим, як роздати анкети інтерв'юерам, супервайзер має у кожний бланк анкети внести таку інформацію:

- код пілотного суду, отриманий від координатора Проекту;
- порядковий номер анкети (наскрізний номер в межах одного суду);
- код інтерв'юера

## **Перевірки якості проведення опитування**

Під час інтерв'ю кожний супервайзер має здійснювати перевірку якості проведення опитувань, щоб забезпечити збирання достовірних та точних даних. Розрізняють декілька видів перевірок якості роботи інтерв'юерів. Враховуючи специфіку опитування відвідувачів суду, пропонується такі два способи перевірки:

- інтерв'ю в супроводі спостерігача та
- несподівані перевірки.

Інтерв'ю в супроводі спостерігача необхідне для того, щоб впевнитися у неупередженості процесу опитування та його належному проведенні. Супервайзерові слід у якості спостерігача супроводити кожного інтерв'юера не менше ніж при проведенні трьох інтерв'ю.

Несподівані перевірки – раптова поява супервайзера під час інтерв'ю: він може бути просто присутнім під час інтерв'ю, а також повторно задавати респондентові запитання, щоб зіставити його відповіді з тими відповідями, які вже зафіксовано в анкеті.

Наприкінці кожного дня роботи у полі супервайзер має ретельно перевірити кожну анкету, щоб переконатися, що її заповнено правильно. Якщо виявлені пропуски або відповіді видаються суперечливими, керівник має попередити про це інтерв'юера, а за грубі порушення навіть оштрафувати.

Також супервайзер веде підрахунок заповнених анкет по категоріях респондентів з тим, щоб вчасно повідомити інтерв'юерів про добір квоти.

Перевіривши анкети на якість проведення фактичного опитування, супервайзер здійснює тотальну перевірку анкет, щоб забезпечити одноманітність та правильність процесу заповнення, наявність відповідей на всі запитання анкети, дотримання схем переходу від запитання до запитання.

По завершенні цієї роботи супервайзер має бути певним щодо таких її аспектів:

- респонденти надали відповіді на всі запитання, важливі для опитування;
- кожний інтерв'юер дотримувався всіх інструкцій («перейти до» та ін.);
- відповіді мають сенс і внутрішньо не суперечать одна одній.

*Супервайзере! Ефективно перевіряйте якість опитування! Будь-яка інформація, яку збрали неправильно, або яка має упереджений характер, шкодить загальній легітимності та достовірності даних!*

## ДОДАТОК 12. ЩОДЕННИК ІНТЕРВ'ЮЕРА

## Щоденник інтерв'юера

П.І.Б. інтерв'юера \_\_\_\_\_

Назва суду \_\_\_\_\_

Номер інтерв'юера  Код суду  

	Дата	Кількість спроб взяти інтерв'ю – всього, осіб	з них:		Особи, не опитані з причини:	
			опитано, осіб	не опитано, осіб	відмова від опитування	не є відвідувачами суду
	А	1	2	3	4	5
1	02.11.2009	13	8	5	4	1
2	...	...	...	...	...	...
3	04.11.2009	15	6	9	4	-
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						

## ДОДАТОК 13: ЕТИКА ТА ПРАВИЛА ПОВЕДІНКИ ВОЛОНТЕРІВ В СУДІ

Нами встановлені деякі важливі норми етичної поведінки. Просимо дотримуватися цих принципів і, у разі виникнення запитань, звертатися до працівника нашої організації.

Спостерігачі / інтерв'юери мають чесно висловлювати свою думку без упередженості до судді або іншого учасника процесу за яким вони спостерігають.

Якщо в ході виконання моніторингу спостерігачам стала відома конфіденційна інформація, вони повинні зберігати її в таємниці.

Спостерігачам / інтерв'юерам не слід вступати в розмови з суддею, сторонами процесу, працівниками апарату суду, а також розголошувати події, що відбуваються у залі суду.

Спостерігачам / інтерв'юерам не слід займатися моніторингом з особистих політичних причин або для просування програми політичної партії.

Спостерігачам / інтерв'юерам ніколи не слід займатися моніторингом задля особистої вигоди. Якщо суддя або суд, за яким Ви спостерігаєте, розглядатиме справу, в якій Ви берете участь, або її учасник звернувся до Вас з проханням зібрати інформацію, повідомте наших працівників і не проводьте моніторинг цього суду.

Спостерігачам / інтерв'юерам заборонено давати юридичні поради будь-якій стороні процесу, свідку, адвокату або іншому учаснику справи—об'єкту моніторингу.

Спостерігачам / інтерв'юерам заборонено пропонувати свої послуги в суді, де вони здійснюють моніторинг / опитування.

Якщо спостерігач/інтерв'юер був потерпілим від злочину або брав участь у справі такого ж виду, що й об'єкт моніторингу, тоді він має визначити, чи може він спостерігати неупереджено. Якщо він не в змозі мати неупереджену думку з цієї справи, йому слід утриматися від моніторингу та звернутись до нас.

### СУДОВИЙ ЕТИКЕТ

НЕОБХІДНО сидіти тихо та уважно слухати.

НЕОБХІДНО прибувати на моніторинг вчасно.

НЕОБХІДНО поступатися місцем учасникам справи та членам їхніх родин.

НЕОБХІДНО ставитися до інших так, як хочете, щоб ставилися до Вас. Будьте ввічливим, обачливим, виявляйте повагу до всіх в залі та будинку суду.

НЕОБХІДНО вимикати мобільний телефон при вході в будинок суду з метою моніторингу.

НЕОБХІДНО залишати електронні прилади вдома.

НЕ СЛІД приносити до суду (залу суду) жувальну гумку, їжу, напої, газети або інші матеріали для читання.

НЕ СЛІД на засіданні розмовляти з сусідом, слухати музику або спати.

## ПРЕДСТАВНИЦТВО

Як громадянин, спостерігач у суді, що представляє [назва організації] та суспільство, Ви повинні демонструвати під час моніторингу об'єктивність та обачливість у всіх своїх діях.

НЕОБХІДНО демонструвати нейтральну поведінку і незалежні відносини з суддею та працівниками апарату суду.

НЕОБХІДНО постійно носити своє посвідчення під час проведення моніторингу / опитування в суді.

НЕОБХІДНО обмежувати спілкування з працівниками суду або суддями і лише представитися як спостерігач та відповісти на запитання щодо Вашої присутності у залі.

НЕОБХІДНО повідомити нашу організацію після моніторингу про всі незручні ситуації і проблеми.

НЕ СЛІД обговорювати справу з суддею, працівниками суду, прокурором, адвокатами, позивачем, відповідачем, обвинуваченим, свідками або потерпілими [відредагувати залежно від типу справ].

НЕ СЛІД сміятися, зітхати, кривлятися, коментувати або будь-яким чином висловлювати свою думку з приводу того, що Ви бачите або чуєте в залі чи іншому приміщенні суду.

НЕ СЛІД коментувати справу, звертаючись до колег чи сусідів у залі суду.

НЕ СЛІД обговорювати те, що Ви бачили або чули, якщо це можуть почути інші в ліфті, коридорах чи людних місцях.

НЕ СЛІД сперечатися з суддями чи працівниками суду .

НЕ СЛІД робити жодних коментарів для преси ні в будівлі суду, ані поза її межами. Рекомендуйте пресі звертатися до нашого офісу.

## ДОДАТОК 14: «КОДЕКС ПРАВИЛ ПРОФЕСІЙНОЇ ЕТИКИ ТА ДІЯЛЬНОСТІ ВСЕСВІТНЬОЇ АСОЦІАЦІЇ ДОСЛІДЖЕННЯ ГРОМАДСЬКОЇ ДУМКИ (WAPOR)<sup>44</sup>

### I. Вступ

1. Всесвітня асоціація дослідження громадської думки (WAPOR), здійснюючи свою головну мету — поширювати використання науки у сфері дослідження громадської думки, а також визнаючи свої зобов'язання перед громадськістю, цим встановлює етичні принципи професійної діяльності для членів асоціації, а також структуру професійних стандартів, які були б прийнятними для користувачів {результатами} досліджень та для громадськості в цілому.
2. У нашому складному світі соціальне та економічне планування все більше залежить від достовірно дослідженої громадської думки. Джерелом переважної більшості цієї інформації є широка громадськість. Тому члени WAPOR визнають свої зобов'язання захищати громадськість від перекручень громадської думки та зловживань задля дослідницьких цілей. У той же час WAPOR підтверджує існування взаємозалежності між вільним висловленням індивідом власної точки зору та свободою дослідників.
3. Члени WAPOR визнають свої зобов'язання — дотримуватися основних стандартів наукового дослідження, як перед своєю професійною діяльністю, так і перед тими, хто надає їм підтримку у цій професійній діяльності.
4. Цей кодекс визначає правила професійної етики та професійної діяльності у сфері дослідження громадської думки. Дотримання цих правил вважається необхідним для підтримання впевненості в тому, що дослідники громадської думки зв'язані набором чітких та базових принципів, які засновані на багаторічному досвіді.

### II. Правила відносин між дослідниками та замовниками

#### A. Відповідальність дослідників

5. Головним принципом всіх досліджень є об'єктивне вивчення фактів та даних, яке проводиться настільки точно, наскільки це дозволяють наявні ресурси та методи.
6. Виконуючи свою роботу, дослідник мусить прагнути точно дотримуватися всіх умов, узгоджених із замовником та схвалених ним. Якщо дослідник вважає за необхідне відхилитися від цих умов, він спершу мусить отримати дозвіл від замовника.
7. Дослідник мусить у кожному звіті відмежовувати свої реальні дані від спостережень чи суджень, що можуть базуватися на інших джерелах.
8. Дослідник не повинен підбирати інструменти збору та аналізу даних, виходячи з того, що вони сприятимуть отриманню бажаного результату, якщо отримання цього результату науково не гарантується.
9. Якщо дані одного дослідження забезпечені більш ніж одним замовником або якщо дані надаються кільком замовникам, дослідник мусить поінформувати про це кожного клієнта.
10. Під час польового дослідження дослідник не повинен розголошувати ім'я замовника респондентам чи комусь іще, якщо замовник не дав на це своєї згоди.

<sup>44</sup> Див. <http://www.unl.edu/WAPOR/ethics.html>



11. Вся інформація та всі матеріали, надані замовником для дослідження, повинні триматися в таємниці, якщо це питання якимось іншим чином не було узгоджено між дослідником та замовником.
12. Без попередньої згоди замовника жодні висновки із дослідження не повинні розголошуватися дослідником. Проте дослідницькі технології та методи, як от форми вибірок, назви інтерв'ю, інструкції тощо, які використовуються в процесі дослідження, залишаються власністю дослідника, якщо він їх розробив і якщо немає домовленості про протилежне.
13. Замовник чи дослідник не повинні продавати або передавати дані сторонам, які не вказані в оригінальному контракті, якщо на те немає взаємної згоди замовника та дослідника.
14. Всі дані, дослідницькі документи (як от інтерв'ю та анкети опитування) або будь-які інші матеріали, що використовуються в польовій роботі, повинні бути власністю дослідника; якщо протилежне не зумовлено місцевими звичаями або ж спеціально обумовлено замовником та дослідником. Дослідник, проте, повинен забезпечити місце для зберігання цих матеріалів на період, що традиційно прийнятий у тій чи іншій країні. Це зобов'язання вважається виконаним при зберіганні матеріалів в офіційному архіві даних із обмеженим доступом, якщо необхідно.
15. Після закінчення дослідницької роботи та після того, як дослідник подав кінцевий звіт, замовник може зробити запит на копії всіх даних, підготовлених на основі анкет, відповідно до попередньої домовленості і за умови, що замовник візьме на себе значну частину коштів, необхідних для підготовки цих копій, а імена респондентів не будуть вказані.
16. Дослідник повинен бути точним у наданні інформації про свій досвід, компетенцію та організацію можливим замовникам.

#### *Б. Відповідальність замовників*

17. Потенційні замовники, що замовляють пропозиції досліджень визнають, що за відсутності виплачених гонорарів такі пропозиції залишаються власністю дослідника. Зокрема, можливі замовники не повинні використовувати пропозиції одного дослідника з метою конкуренції — для зниження ціни в інших дослідників.
18. Звіти, підготовані дослідником, як правило, використовуються замовником та його довіреними особами. Дослідник та замовник повинні домовитися щодо засобів і шляхів поширення повних або часткових результатів дослідження:
  - а) Замовник та дослідник повинні прагнути забезпечити те, щоб жодна публікація результатів дослідження не виривалася із контексту і не перекручувала жодних фактів чи висновків дослідження.
  - б) Форму публікації потрібно узгодити з дослідником, він же має право давати або ні дозвіл на те, щоб його ім'я згадувалося у зв'язку із дослідженням, якщо, на його думку, було порушено пункт а).

#### *В. Правила діяльності, що стосуються звітів та результатів дослідження*

19. Кожний повний звіт мусить точно розкривати наступні пункти:
  - а) для кого проводиться дослідження;
  - б) мета дослідження;

- в) генеральна сукупність дослідження;
  - г) метод, за яким було сформовано вибірку, включаючи як тип вибірки (імовірнісна, квотна), так і спеціальні процедури, за допомогою яких її було сформовано;
  - д) заходи, вжиті для того, щоб визначений тип вибірки (sample design) був реально здійснений у польовій роботі.
  - е) ступінь реалізації типу вибірки, включно з рівнем повернення анкет та порівнянням розміру і характеристик реальної та передбачуваної вибірок;
  - є) повний опис процедур аналізу даних, що використовувалися для отримання всіх результатів, зазначених у звіті, включаючи розмір вибірки, на базі якої здійснювалися обчислення, а також зважувальні операції, що використовувалися для корекції сирих даних;
  - ж) повний опис методів, що застосовувалися у польовій роботі;
  - з) час, коли було закінчено польову роботу, і проміжок часу, що пішов на збір даних;
  - і) отримані висновки;
  - ї) характеристики інтерв'юерів та кодувальників, методи їхнього навчання і контролю за ними;
  - й) копія плану інтерв'ю або анкети та інструкції.
20. У звіті технічні терміни мусять використовуватися відповідно до їх загальноприйнятого наукового значення.

### **III. Правила взаємовідносин між дослідником та респондентами**

#### *Г. Відповідальність перед інформаторами*

21. Жодному інформаторові чи респонденту не повинно бути завдано шкоди внаслідок його відповідей чи процесу опитування. Дослідник не повинен використовувати методи дослідження, які ставлять респондента у таке становище, що він не може здійснити своє право відмовитися відповідати на будь-якій стадії інтерв'ю.
22. Жодна відповідь у дослідженні жодним чином не повинна пов'язуватися із людиною, особу якої можна ідентифікувати. Повинна поважатися анонімність респондентів, за винятком тих випадків, коли є спеціальна згода респондента. Метод інтерв'ю (опитування) ніколи не мусить використовуватися як прикриття для комівояжерства ("канадська оптова компанія" тощо).
23. Для польових інтерв'ю:
- а) Дослідницькі завдання та отримані матеріали, а також інформацію, отриману від респондентів, інтерв'юер повинен тримати у таємниці і не розголошувати нікому, окрім дослідницької організації, що проводить дослідження.
  - б) Жодна інформація, отримана шляхом дослідницької діяльності, не повинна використовуватися, прямо чи непрямо, для особистої користі чи переваги інтерв'юера у його відносинах з респондентами.

в) Польова робота мусить проводитися у суворій відповідності до інструкцій. Жоден польовий робітник не повинен використовуватися, прямо чи непрямо, для особистої користі інтерв'юера у його відносинах з респондентами.

#### **IV. Правила професійної діяльності між дослідниками**

24. Принцип чесної конкуренції, у загальному розумінні, повинен застосовуватися всіма дослідниками, навіть коли вони – єдині дослідники в своїй країні.
25. У своїх особистих та ділових відносинах дослідники мусять керуватися традицією взаємоповаги серед колег, що належать до однієї професії.
26. Жоден зовнішній тиск, політичний чи економічний, не може бути використаний як виправдання порушення цього кодексу.
27. Члени WAPOR не повинні використовувати факт свого членства як доказ професійної компетентності. Членство в WAPOR не є свідченням професійної компетентності, але вимагає дотримання цього кодексу.

**ДОДАТОК 15. «ПРАВИЛА ПРОПУСКУ ОСІБ ДО ПРИМІЩЕНЬ СУДІВ ТА НА ЇХ ТЕРИТОРІЮ  
ТРАНСПОРТНИХ ЗАСОБІВ», ЗАТВЕРДЖЕНІ НАКАЗОМ ДСА УКРАЇНИ ТА МІНІСТЕРСТВА  
ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ №102/765 ВІД 12.09.2005**

ДЕРЖАВНА СУДОВА АДМІНІСТРАЦІЯ УКРАЇНИ  
МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ

Н А К А З

12.09.2005 N 102/765

Зареєстровано в Міністерстві юстиції України

2 листопада 2005 р.

за N 1322/11602

Про затвердження Правил пропуску осіб до приміщень судів та на їх територію транспортних засобів

На виконання вимог Законів України “Про судоустрій України”  
(3018-14 ), “Про міліцію” (565-12) Н А К А З У Є М О:

1. Затвердити Правила пропуску осіб до приміщень судів та на їх територію транспортних засобів (додаються).
2. Начальникам територіальних управлінь державної судової адміністрації в Автономній Республіці Крим, областях, містах Києві та Севастополі спільно з начальниками головних управлінь МВС України в Автономній Республіці Крим, місті Києві та Київській області, управлінь МВС України в областях та місті Севастополі згідно з вимогами цих Правил ужити заходів до забезпечення належних умов роботи суддів та працівників апарату судів, забезпечення їх особистої безпеки, безпеки осіб, які перебувають у приміщенні судів, виявлення та припинення порушень громадського порядку в приміщеннях судів, забезпечення режиму в'їзду на територію судових установ транспортних засобів.
3. Відділу організації діяльності служби судових розпорядників, забезпечення безпеки та незалежності суддів Державної судової адміністрації України (Гайдученко В.Д.) забезпечити подання цього наказу в установленому порядку на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України.
4. Контроль за виконанням наказу покласти на заступника Голови Державної судової адміністрації України Богданова Л.В. та заступника Міністра внутрішніх справ України Рудіка В.М.

Голова Державної  
судової адміністрації України

І.І.Балаклицький

Міністр внутрішніх  
справ України

Ю.В.Луценко

## ПОГОДЖЕНО:

Начальник Управління  
державної охорони України  
Заступник Голови  
Верховного Суду України

П.В.Плюта

М.П.Селіванов

## ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Державної судової адміністрації України  
та Міністерства внутрішніх справ України від  
12.09.2005 N 102/765  
Зареєстровано в Міністерстві юстиції України  
2 листопада 2005 р. за N 1322/11602

## ПРАВИЛА

пропуску осіб до приміщень судів та на їх територію транспортних засобів

## 1. Загальні положення

- 1.1. Цими Правилами визначається порядок пропуску осіб до приміщень судів та на їх територію транспортних засобів з метою підтримання громадського порядку в судах, припинення проявів неповаги до суду, а також охорони приміщень судів, виконання функцій щодо державного захисту суддів, працівників суду, забезпечення безпеки учасників судового процесу.
- 1.2. Дія цих Правил не поширюється при здійсненні пропуску осіб до будинків, де працюють Конституційний Суд України, Верховний Суд України та Вищий господарський суд України.
- 1.3. У разі відвідування суду посадовою особою, щодо якої здійснюється державна охорона, режим та порядок взаємодії працівників міліції та військовослужбовців Управління державної охорони України визначається спільним нормативно-правовим актом Управління державної охорони України, Служби безпеки України та Міністерства внутрішніх справ України.
- 1.4. Пропускний режим здійснюється працівниками спеціального підрозділу судової міліції "Грифон" (далі - судової міліції).
- 1.5. Під час здійснення своїх повноважень щодо пропуску осіб у приміщення судів працівники судової міліції керуються чинним законодавством України та цими Правилами.
- 1.6. Порядок пропуску та підтримання громадського порядку в приміщеннях судів не може поєднуватися з діями, які завдають фізичних чи моральних страждань особам внаслідок фізичного чи психологічного впливу або принижують їх честь і гідність.
- 1.7. На вході до приміщень судів обладнуються пункти пропуску з відповідними технічними засобами контролю та зв'язку.
- 1.8. Для речей, які заборонено проносити до приміщень судів, поряд із пунктами пропуску обладнуються камери схову.
- 1.9. Обладнання пунктів пропуску та камер схову покладається на відповідні суди.
- 1.10. Контроль за здійсненням пропуску осіб у приміщення судів покладається на командира підрозділу судової міліції.
- 1.11. Ці Правила розміщуються у приміщенні суду на видному та доступному для відвідувачів місці.

## 2. Порядок пропуску осіб до приміщень судів

- 2.1. Дані про осіб, які прибули до приміщень судів, заносяться працівниками судової міліції у журнал відвідувачів.
- 2.2. Пропуск народних депутатів діючого скликання до приміщень судів здійснюється відповідно до частини третьої статті 17 Закону України "Про статус народного депутата України" (2790-12).
- 2.3. Пропуск суддів, а також суддів, які перебувають у відставці, до приміщень судів здійснюється відповідно до частини одинадцятої статті 44 Закону України "Про статус суддів" (2862-12).

2.4. До приміщень судів із використанням спеціальних технічних засобів пропускаються:

2.4.1. Працівники апарату відповідного суду за пред'явленням службового посвідчення.

2.4.2. Працівники правоохоронних органів, фельд'єгерської служби, спеціального зв'язку за пред'явленням службового посвідчення.

2.4.3. Особи, які беруть участь у провадженні кримінальних, цивільних та адміністративних справ, за списком секретаріату суду або при пред'явленні судової повістки, ухвали суду та документа, який засвідчує особу.

У разі, якщо в особи відсутнє посвідчення, міліціонер через судового розпорядника (секретаря судового засідання) з'ясовує особу прибулого і в подальшому виконує вказівки головуючого в судовому засіданні.

2.4.4. Практиканти та інші особи, які залучаються до тимчасового виконання робіт у приміщеннях судів, згідно зі списком, затвердженим головою відповідного суду, після пред'явлення документа, який засвідчує особу.

2.4.5. Особи, що прибули на відкриті судові засідання, за пред'явленням документа, який засвідчує особу.

2.5. Пропуск осіб у приміщення судів та на їх територію здійснюється в робочі дні згідно зі встановленим у суді розпорядком роботи.

З 22.00 до 6.00 пропуск осіб до приміщень судів заборонено.

2.6. У вихідні, святкові та неробочі дні судді та працівники апарату відповідного суду пропускаються у приміщення судів згідно зі списком, затвердженим головою суду, та за службовим посвідченням.

2.7. Працівники засобів масової інформації пропускаються за пред'явленням документа, що засвідчує особу. Проведення документування судового засідання за допомогою аудіо-, відео-, кіно-, фотоапаратури здійснюється в порядку, встановленому процесуальним законодавством.

2.8. До приміщень судів із вогнепальною, газовою зброєю та пристроями для відстрілу патронів із гумовими чи аналогічними за своїми властивостями металевими снарядами несмертельної дії, балончиками, спорядженими речовиною сльозоточивою чи дратівної дії, пропускаються працівники правоохоронних органів та фельд'єгерської служби під час виконання ними службових обов'язків, працівники суду при пред'явленні дозволу на право носіння такої зброї.

Вогнепальна та холодна зброя, інші небезпечні для життя й здоров'я громадян предмети та речовини, які є речовими доказами у справах, що підлягають розгляду в судовому засіданні, пропускаються до приміщень судів за наявності відповідного процесуального документа і в супроводі судового розпорядника.

2.9. Медичний персонал служби швидкої медичної допомоги, працівники пожежної та аварійної служб пропускаються у приміщення судів після відповідного запису в журналі відвідувачів.

2.10. У разі аварій, виходу з ладу технічних комунікацій працівники судової міліції пропускають на територію робітників відповідних міських ремонтних служб із занесенням їх прізвищ і часу роботи в журнал відвідувачів та негайно повідомляють голову суду, чергового (відповідального) по підрозділу судової міліції та чергового територіального міського, районного відділу внутрішніх справ.

### 3. Порядок в'їзду транспортних засобів на територію судів

3.1. В'їзд транспортних засобів на територію судів здійснюється через пункт пропуску транспортних засобів, обладнаний технічними засобами контролю та зв'язку, про що робиться запис у журналі в'їзду (виїзду) транспортних засобів.

3.2. В'їзд на територію судів дозволяється:

транспортним засобам за списком, затвердженим головою суду;

спеціальним транспортним засобам, на яких здійснюється конвоювання підсудних, після повідомлення старшого наряду конвойної служби про необхідність в'їзду;

транспортним засобам, на яких здійснюються спеціальні заходи забезпечення безпеки працівників суду, правоохоронних органів та осіб, які беруть участь у кримінальному судочинстві, після пред'явлення старшим нарядом службового посвідчення та посвідчення старшого наряду особистої охорони встановленого зразка;

транспортним засобам служб швидкої медичної допомоги, пожежної й аварійної за викликом та у супроводженні і під контролем працівників судової міліції, які здійснюють пропуск осіб у приміщення суду.

3.3. В'їзд (виїзд) транспортних засобів під час висадки (посадки) із спеціального автомобіля осіб, які доставлені під конвоєм у судові засідання, забороняється.

3.4. Вхід (вихід) осіб через пункти пропуску транспортних засобів на територію (з території) судів забороняється.

#### 4. Обмеження щодо пропуску осіб до приміщень судів

4.1. Під час проведення закритих судових засідань пропуск осіб до залу судового засідання обмежується постановленою мотивованою ухвалою головуючого в судовому засіданні.

4.2. Забороняється пропуск осіб до приміщень судів:

у стані сп'яніння, що ображає людську гідність і громадську мораль (алкогольного чи наркотичного);  
з тваринами;

з легкозаймистими, вибухонебезпечними, радіоактивними та отруйними речовинами;

з колюче-ріжучими предметами;

з валізами, господарськими сумками, пакетами, розмір яких перевищує 45x35x15 см.

Заступник Голови  
ДСА України

Л.В.Богданов

Начальник Департаменту  
громадської безпеки  
МВС України

В.І.Маєвський

## ДОДАТОК 16: «КОДЕКС ПРОФЕСІЙНОЇ ЕТИКИ СУДДІ», ЗАТВЕРДЖЕНИЙ V З'ІЗДОМ СУДДІВ УКРАЇНИ ВІД 24.10.2002

ЗАТВЕРДЖЕНО  
V з'їздом суддів України  
24 жовтня 2002 р.

### КОДЕКС ПРОФЕСІЙНОЇ ЕТИКИ СУДДІ

Зазначені в цьому Кодексі норми спрямовані на вирішення етичних питань, пов'язаних зі статусом судді. Ці норми не можуть застосовуватись як підстави дисциплінарної відповідальності суддів і визначати ступінь їх провини. Разом з тим судді мають прагнути додержувати їх у своїй професійній, громадській діяльності та приватному житті заради утвердження незалежності й неупередженості судової влади, зміцнення її авторитету в суспільстві.

#### Стаття 1

Суддя повинен бути прикладом законослухняності, неухильно додержувати присяги й завжди поводитися так, щоб зміцнювати віру громадян у чесність, незалежність, неупередженість та справедливість суду.

#### Стаття 2

Суддя має уникати будь-якого незаконного впливу на його діяльність, пов'язану зі здійсненням правосуддя. Він не вправі використовувати своє посадове становище в особистих інтересах чи в інтересах інших осіб.

#### Стаття 3

Суддя не може належати до політичних партій і професійних спілок, брати участь у будь-якій політичній діяльності, мати представницький мандат, обіймати будь-які інші оплачувані посади, виконувати іншу оплачувану роботу, крім наукової, викладацької та творчої.

#### Стаття 4

Суддя вправі брати участь у громадській діяльності, публічних заходах, якщо вони не завдають шкоди його статусу, авторитетові суду і не можуть вплинути на здійснення правосуддя.

#### Стаття 5

Суддя повинен старанно й неупереджено виконувати покладені на нього обов'язки і підтримувати свою професійну компетентність на належному рівні.

#### Стаття 6

Суддя не має права розголошувати інформацію, що стала йому відома у зв'язку з розглядом справи в закритому судовому засіданні. Він не може робити публічні заяви, коментувати в засобах масової інформації справи, які перебувають у провадженні суду, та піддавати сумніву судові рішення, що набрали законної сили.

#### Стаття 7

Суддя повинен здійснювати судочинство в межах та в порядку, визначених процесуальним законом, і виявляти при цьому тактовність, ввічливість, витримку й повагу до учасників судового процесу та інших осіб.

#### Стаття 8

Суддя у визначеному законом порядку надає засобам масової інформації можливість одержувати відомості, виключаючи при цьому порушення прав і свобод громадян, приниження їх честі й гідності, а також авторитету суду та статусу судді.



**Стаття 9**

Суддя при здійсненні правосуддя не повинен допускати проявів учасниками процесу чи іншими особами неповаги до людини за ознаками раси, статі, національності, релігії, політичних поглядів, соціально-економічного становища, фізичних вад тощо.

**Стаття 10**

Суддя має утримуватися від поведінки, будь-яких дій або висловлювань, що можуть призвести до втрати віри в рівність професійних суддів, народних засідателів та присяжних при здійсненні правосуддя.

**Стаття 11**

Суддя, що перебуває на адміністративній посаді в суді, повинен утримуватися від поведінки, дій або висловлювань, які можуть призвести до втрати віри в рівність статусу суддів і в те, що професійні судді колективно управляють внутрішньою діяльністю судів.

**Стаття 12**

Суддя має докладати всіх зусиль до того, щоб на думку розсудливої, законослухняної та поінформованої людини його поведінка була бездоганною.

## ДОДАТОК 17: «ПРАВИЛА ПОВЕДІНКИ ПРАЦІВНИКА СУДУ», ЗАТВЕРДЖЕНІ РІШЕННЯМ РАДИ СУДДІВ УКРАЇНИ №33 ВІД 6.02.2009

ЗАТВЕРДЖЕНО  
РІШЕННЯ РАДИ СУДДІВ УКРАЇНИ № 33  
ВІД 6 ЛЮТОГО 2009 РОКУ

### ПРАВИЛА ПОВЕДІНКИ ПРАЦІВНИКА СУДУ

#### Преамбула

Метою цих Правил є встановлення стандартів моральної цілісності та відповідної поведінки працівників суду, які ґрунтуються на дотриманні особистої, професійної та організаційної етики задля підтримання авторитету, незалежності і ефективності судової влади, підвищення довіри громадськості до суду.

Ці правила встановлюють загальні вимоги поведінки працівників суду, якими вони мають керуватись під час та поза виконанням своїх службових обов'язків.

Вимоги щодо поведінки судових службовців окремих категорій повинні відповідати вимогам, що встановлені цими правилами.

#### Розділ I. Загальні положення

1.1. Ці Правила поширюються на будь-яку особу, яка працює в суді, крім суддів. На державних службовців суду, крім цих Правил, поширюються також Загальні правила поведінки державного службовця.

1.2. Ці Правила є додатковим документом до політики, процедур та положень угод про працевлаштування працівників суду.

1.3. Правила є складовою умов праці, невід'ємною частиною посадових інструкцій, положень та угод, що регулюють працевлаштування працівників суду, після того, як вони підтвердять своє ознайомлення та згоду їх виконувати з моменту прийняття їх на роботу до суду відповідно до законодавства України.

1.4. Працівник суду повинен дотримуватися високих стандартів поведінки з метою забезпечення незалежності судових органів.

1.5. Працівник суду повинен вимагати дотримання цих Правил від інших працівників, які йому підпорядковані.

#### Розділ II. Особиста етика

2.1. Стандарти етичної поведінки працівника суду базуються на нормах життя у суспільстві та поваги до гідності людини.

Втратою гідності працівника суду може бути кожен вчинок, який принижує гідність його/її як людини та негативно впливає на авторитет і довіру до нього/неї у професійній сфері, як працівника суду, та до суду як конкретної державної установи, і як інституту судової влади в цілому.

2.2. Повага до інших (повага до колег, взаємна допомога)

Кожен працівник суду повинен:

ставитися до всіх відвідувачів, працівників та користувачів суду ввічливо та з повагою;

пам'ятати, що кожна людина, яка звертається до суду, має право на шанобливе ставлення, допомогу та уважне обслуговування, а її проблеми не можуть бути обтяжливими.

2.3. Працівник суду зобов'язаний:

поважати досвід, професійну підготовку та ефективність роботи колег і професійних працівників інших сфер;

практикувати необхідну співпрацю з метою підвищення якості послуг;  
поважати різні точки зору та практичний досвід колег, а також інших професійних працівників;  
уникати неконструктивної критики щодо своїх колег і нести індивідуальну відповідальність за публічну критику їхньої роботи;  
уникати поширення навмисних чуток і вживання лайливих слів як неприпустимих;  
прагнути отримання нових знань і досвіду через обмін інформацією з колегами та іншими фахівцями з метою підвищення кваліфікації;  
сприяти обговоренню у своєму колективі етичних порушень.

#### 2.4. Толерантність

Працівник суду повинен:

виконувати свої обов'язки з повагою до прав і свобод людини;  
ставитися до всіх і кожного неупереджено і без дискримінації (словом чи дією) на підставі расової, релігійної, національної, статевої або політичної приналежності, соціального походження, майнового і посадового становища, мови спілкування та інших обставин;  
не надавати переваг будь-яким громадським чи релігійним об'єднанням, професійним або соціальним групам, організаціям, компаніям, громадянам;  
проявляти повагу до моральних звичаїв і традицій народів, враховуючи культурні та інші особливості різних етнічних і соціальних груп, релігійних конфесій.

### Розділ III. Стандарти поведінки працівника суду

#### 3.1. Законність

У своїй службовій діяльності та поза службою кожен працівник суду зобов'язаний:

дотримуватись Конституції України та законів України;

прагнути бути обізнаним з усіма вимогами законів і підзаконних актів, правилами та процедурами щодо своїх службових обов'язків і неухильно виконувати їх.

3.2. Професіоналізм (*оперативність роботи, ввічливість, добрі навички усного спілкування, пунктуальність, виконання вимог ділового етикету, культура телефонних переговорів, роботи в команді, постійне навчання, повага до інших, сумлінне виконання своїх обов'язків, ефективне використання робочого часу*)

Працівник суду повинен:

виконувати посадові обов'язки чесно і сумлінно, відповідно до посадової інструкції, на високому професійному рівні, своєчасно й ефективно;

вирішувати завдання, пов'язані з виконанням посадових функцій, проявляючи самостійність, високу організованість, вимогливість і принциповість;

утримуватися від дій, що перешкоджають іншим працівникам суду виконувати їхні службові обов'язки; не брати на себе без наказу керівника виконання обов'язків, не передбачених за посадою.

Професійний підхід працівника суду до роботи з колегами та відвідувачами може бути продемонстрований через його оперативну роботу до досягнення результату, добрі навички письмового спілкування, добрі навички усного спілкування, пунктуальність, дотримання вимог етикету, культуру телефонних розмов, бажання виконувати роботу, вміння працювати в команді, постійне навчання (самовдосконалення, систематичне підвищення свого професійного рівня), прояв поваги до інших, дотримання професійного дрес-коду, виконання своїх обов'язків сумлінно та ввічливо.

#### 3.3. Справедливість та неупередженість. Відповідальність перед суспільством

Працівник суду повинен:

бути неупередженим та ефективним, виконувати усі свої обов'язки якнайкраще, вміло, справедливо та із розумінням, беручи до уваги суспільні інтереси та відповідні обставини справи;

з повагою ставитися до громадян, експертів, свідків, адвокатів, прокурорів, суддів та інших працівників, бути терплячим, ввічливим та доброзичливим;

утримуватись від висловлювань своїх оцінок та коментарів щодо рішень суду.

#### 3.4. Зовнішній вигляд

Працівник суду повинен бути охайним, носити достойний діловий одяг та уникати екстравагантності; носити бейдж із зазначенням свого прізвища, імені по-батькові, називати себе на першу вимогу відвідувачів суду.

#### 3.5. Виваженість

Працівник суду повинен:

дотримуватися високої культури спілкування з громадянами, учасниками судового процесу, суддями та своїми колегами;

бути привітним, спілкуватися рівним, спокійним тоном голосу, уникати надмірної жестикуляції;

не відповідати на образи, звинувачення або критику з боку громадян, учасників судового процесу, інших працівників суду аналогічним чином, або іншими проявами агресії, що принижують честь і гідність людини.

Толерантні та сумлінні працівники суду можуть очікувати на підтримку та розуміння з боку керівництва у випадку конфліктів.

#### 3.6. Конфіденційність інформації

Працівник суду повинен:

на першу вимогу надавати інформацію відповідно до закону, правил і вимог, що стосуються суду, у якому він/вона працює;

вживати заходів для того, щоб забезпечити безпеку та конфіденційність інформації, за яку він/вона відповідає, або яка стає їм йому/її відомою;

не намагатися отримати доступ до інформації, яку він/вона не уповноважений/а мати;

добросовісно використовувати інформацію, яку він/вона може отримати під час роботи, або пов'язану з виконанням його/її службових обов'язків.

Обов'язок працівника суду зберігати конфіденційність інформації не обмежений в часі, не пов'язаний з годинами роботи або терміном працевлаштування.

#### 3.7. Розуміння та допомога

Працівник суду повинен :

виконувати свої функції враховуючи рівень знань людини, яка до нього звернулася за допомогою та використовуючи термінологію, яку така особа може зрозуміти ;

допомогти з інформацією стосовно стандартних судових процедур, не надаючи при цьому порад юридичного характеру.

#### 3.8. Послідовність

Працівник суду зобов'язаний завжди поводити себе у спосіб, який би сприяв збереженню та зміцненню довіри громадян у цілісність, неупередженість та ефективність суду.

#### 3.9. Запобігання конфлікту інтересів

3.9.1. Конфлікт інтересів – протиріччя між приватними інтересами публічного службовця та його службовими обов'язками, наявність якого може вплинути на об'єктивність та неупередженість прийняття рішень, а також на вчинення чи не вчинення дій в процесі його службової діяльності.

3.9.2. Приватні інтереси – будь-які інтереси публічного службовця, обумовлені особистими, родинними, дружніми чи будь-якими іншими позаслужбовими стосунками з іншими особами, в тому числі особисті майнові та немайнові інтереси.

3.9.3. Працівник суду зобов'язаний:

уникати будь-яких ситуацій, що можуть спричинити конфлікт інтересів;

не вдаватись до дій, які можуть бути сприятливі для будь-якої зі сторін по справі або адвокатів, що беруть участь в процесі;

утримуватись від дій, які можуть справити враження про надання переваг одній із сторін.

3.9.4. Працівник суду не повинен:

впливати або намагатись вплинути на процес розгляду справ суддями;

допускати того, щоб його особисті, сімейні, суспільні або інші відносини впливали на його службову діяльність;

використовувати службове становище для отримання особистої вигоди або у приватних інтересах інших осіб.

3.9.5. Працівникам суду забороняється свідомо просувати чи рекомендувати для працевлаштування до суду своїх близьких родичів в обхід встановлених процедур.

3.10. Несумісні зовнішні інтереси (попередження корупції, вразливість до стороннього впливу, політична або публічна діяльність, подарунки пропозиції або переваги, фінансова діяльність, оприлюднення доходів).

3.10.1. Працівник суду повинен діяти у політично нейтральний спосіб.

Працівнику суду забороняється прямо чи опосередковано отримувати подарунки від юридичних або фізичних осіб:

за рішення, дії чи бездіяльність в їх інтересах;

якщо прийняття такого подарунка може спричинити виникнення конфлікту інтересів або створити враження наявності такого конфлікту;

якщо особа, яка надає подарунок, є підлеглою суб'єкта доброчесної поведінки;

у разі наявності інших мотивів, які б не виникли, якби особа, яка отримала подарунок, не перебувала на службі.

3.10.2. Працівник суду, який вважає, що його/її намагаються примусити діяти у спосіб, що є незаконним, невідповідним, або неетичним, пов'язаним з недобросовісним керівництвом, або який іншим чином не відповідає положенням цих Правил, повинен повідомити про це негайно відповідному органу або особі, призначеній головою суду.

3.10.3. До подарунків не належать будь-які блага, які отримує не лише працівник, але також інші суб'єкти, які не є підставою для надання суб'єктом неправомірних вигод чи переваг певним особам і не сприймаються як винагорода за певні дії чи бездіяльність суб'єкта доброчесної поведінки в інтересах інших осіб.

3.10.4. Подарунки визнаються такими, що надані опосередковано, якщо:

подарунок отримали особи, які є близькими родичами суб'єкта доброчесної поведінки, або інші пов'язані з ним фізичні і юридичні особи, якщо суб'єкт доброчесної поведінки знав, або повинен був знати про це;

подарунок за згодою, рекомендацією чи іншим аналогічним волевиявленням суб'єкта доброчесної поведінки надано будь-якій іншій фізичній чи юридичній особі.

3.11. Поведінка працівника суду

Поведінка працівника суду поза судом не повинна викликати сумніву в його порядності та чесності, або негативно впливати на роботу чи репутацію суду.

Працівник суду повинен уникати ситуацій, які можуть загрожувати здоров'ю та безпеці колег; уникати спричинення шкоди навколишньому середовищу.

У неробочий час працівник суду повинен поводитися таким чином, щоб не зашкодити гідності своєї професії та довірі громадян до суду.

#### **Розділ IV. Заохочення**

4.1. У разі сумлінного дотримання та виконання цих Правил, за результатами щорічної оцінки (атестації), кожен працівник суду може розраховувати на підтримку, відповідні заохочення з боку керівництва, та/чи кар'єрне просування тощо.

#### **Розділ V. Відповідальність**

5.1. Не добросовісне виконання працівником суду обов'язків, або зловживання наданими правами, з огляду на характер порушення, а також порушення вимог цих Правил можуть бути підставою для дисциплінарної, адміністративної чи кримінальної відповідальності.

Відповідальність настає в межах і порядку, встановлених чинним законодавством.

#### **Розділ VI. Прикінцеві положення**

6.1. Ці Правила є додатковим ресурсом тлумачення посадових обов'язків працівників суду та частиною (доповненням) типових правил внутрішнього трудового розпорядку суду.

6.2. Ці Правила набувають чинності з дати їх затвердження. Правила доводяться впродовж одного місяця до відома працівників апарату суду, які на час їх затвердження перебувають у трудових правовідносинах.

6.3. Кожен працівник суду повинен під підпис ознайомитися з цими Правилами (див дод. 1). Розписка повинна бути передана до кадрової служби для архівування, копія залишається у працівника

#### **Додаток №1 до Правил поведінки працівника суду**

Я, \_\_\_\_\_,  
(прізвище, ім'я, по батькові)

ознайом \_\_\_\_\_ з Правилами поведінки працівника суду та погоджуюсь їх дотримуватися.

Копію примірника Правил отрим \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
(підпис)

\_\_\_\_\_  
(дата)

## ДОДАТОК 18. СТРУКТУРА АНАЛІТИЧНОГО ЗВІТУ

### ОЦІНКА РІВНЯ ЗАДОВОЛЕНOSTІ ГРОМАДЯН ЯКІСТЮ ФУНКЦІОНУВАННЯ СУДІВ (... СУД, .... СУД) Звіт за результатами дослідження

#### ВСТУП (готується експертами проекту – ініціатора опитування)

- Діяльність проекту з оцінювання роботи судів з боку громадськості, актуальність врахування думки громадськості;
- Порівняння загальнонаціональних опитувань громадської думки та опитувань відвідувачів суду (осіб, що мають безпосередній досвід звернення до суду);
- Загальна інформація про проект опитування: принцип відбору пілотних судів, партнерів проекту, очікувані результати тощо.

#### 2. МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ (готується експертами Проекту)

##### Чому саме МКГЗ

##### Мета, завдання дослідження

##### Підходи до оцінювання якості роботи суду

- Світовий досвід до формулювання таких стандартів
- Стандарти якості у діяльності суду в Україні
- Показники (індикатори) оцінки діяльності суду
- Основні виміри щодо оцінки якості роботи суду

##### Організація та програма опитування (етапи дослідження) (готує НУО)

(приділити увагу проведеним фокус-групам, результати яких використані до початку опитування і після)

#### 3. РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ (...1) СУДІ<sup>45</sup> (готує НУО)

##### Преамбула: Загальна інформація про суд (не більше як півсторінки)

- загальний опис суду
- кількість справ за видами судових процесів
- штат, фактичне навантаження суддів
- матеріально-технічний стан

##### Соціально-демографічні та процесуальні характеристики учасників судового розгляду

(описова частина)

- Вік (№1), Стать (№2)
- Освіта(№3,4), Місце проживання (№5)
- Майновий статус (№6)
- Наявність попереднього судового досвіду (№8)
- Процесуальний статус (№7), вид судового процесу (№9) та стадія процесу (№10)
- Обізнаність з роботою суду та суддів в цілому (№11) по питаннях №№ 1, 4, 8?

#### 3.1. УЗАГАЛЬНЮЮЧІ ОЦІНКИ ЯКОСТІ РОБОТИ СУДУ (готує НУО)

<sup>45</sup> За можливість в аналізі та висновках додавати обґрунтування / пояснення, базуючись на результатах фокус-групових дискусій.

Результати подавати як середній бал за шкалою від «1» до «5».

Робити преамбулу та висновки до/після кожного рисунку.

### 1) Загальна оцінка якості роботи суду (№12)

- пов'язати з соціально-демографічними та процесуальними характеристиками респондентів, зокрема з №№ 1, 4, 7, 9, 10, 11
- пов'язати з питанням №50, виділивши специфічну категорію респондентів – тих, хто програли справу
- пов'язати з питанням про наявне матеріально-технічне забезпечення (№55)

### 2) Враження від візиту до суду (очікування) (№56)

- пов'язати з соціально-демографічними та процесуальними характеристиками респондентів, зокрема з №№ 1, 4, 7

### 3) Зміни якості роботи суду в цілому (№57)

- пов'язати з соціально-демографічними та процесуальними характеристиками респондентів, зокрема з №№ 1, 4, 7, 8, 9, 10
- пов'язати з запровадженням автоматизованої системи діловодства (№№ 58, 59-коментарі)

## 3.2. ОЦІНКА ЯКОСТІ ЗА ОКРЕМИМИ ВИМІРАМИ (готує НУО)

- Робити висновки до кожного рисунку
- Результати подавати як середній бал за шкалою від «1» до «5»
- На рисунках по вимірах якості відобразити групу показників/індикаторів, що характеризують вимір в цілому, наприклад:



**РИС. 3.1. ТЕРИТОРІАЛЬНА ДОСТУПНІСТЬ СУДУ**

- Аналіз пов'язати з соціально-демографічними та процесуальними характеристиками респондентів. В аналізі залишати тільки ті розрізи, розподіли відповідей по яких є цікавими (тобто наявність/відсутність зв'язку з додатковими характеристиками є підставою для важливих висновків). Далі наводяться найбільш рекомендовані по кожному з вимірів



**Територіальна доступність суду**

(питання анкети №№ 13,14) пов'язати з №№ 1, 5, 6

**Зручність та комфортність перебування у суді**

(питання анкети №№ 15-19) пов'язати з № 1 (з акцентом на осіб похилого віку)

**Повнота, доступність та ясність інформації**

(питання анкети №№ 20-26) пов'язати з №№ 1, 3, 4, 7, 8

**Прийнятність платежів**

(питання анкети №№ 27, 28) пов'язати з №№ 1, 6

**Дотримання термінів судового розгляду** (фільтр по питанню №10)

(питання анкети №№ 29-33) пов'язати з №№ 4, 7, 8, 9

**Сприйняття роботи працівників апарату суду** (фільтр по питанню №10)

(питання анкети №№ 34-40, питання № 34 проаналізувати окремо по тексту)

Пов'язати з №№ 1, 3, 4, 7, 8

**Сприйняття роботи суддів** (фільтр по питанню №10)

(питання анкети № 41-46) пов'язати з №№ 4, 8, 9

- Виділити окремим підрозділом **«якість судового рішення»** (питання анкети №№ 48-51)
- Зробити акцент на категорії респондентів, по яких процес завершено (№10), але рішення по справі ще не отримано (№47). За можливістю вказати причини затримки.
- Проаналізувати окремо по тексту питання № 52

**3.3. ПРОПОЗИЦІЇ РЕСПОНДЕНТІВ ЩОДО ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ (готує НУО)**

Аналіз важливості вимірів якості (№53) пов'язати з:

- загальною оцінкою якості роботи суду (№12)
- пропозиціями щодо конкретних змін (№ 54). Результати подати у вигляді таблиці, розташували виміри якості у порядку зменшення важливості для респондентів:

Виміри якості	Пропозиції щодо покращення

Аналіз питання про наявне матеріально-технічне забезпечення (№55) пов'язати з соціально-демографічними та процесуальними характеристиками респондентів, зокрема з №№ 4, 7, 8

### 3.4. ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ (готує НУО)

**Висновки** (узагальнюючі)

**Рекомендації** (структуровані за вимірами якості роботи суду)

- Територіальна доступність суду
- Зручність та комфортність перебування у суді
- Повнота, доступність та ясність інформації
- Прийнятність платежів
- Дотримання термінів судового розгляду
- Сприйняття роботи працівників апарату суду
- Сприйняття роботи суддів

### 4. РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ У (...2) СУДІ (за аналогічною розділу 3 структурою) (готує НУО)

#### 5. ДОДАТКИ (готує НУО)

- Розподіл відповідей респондентів на запитання анкети

Про організацію, що виконувала дослідження (НУО)

Про проект – ініціатор опитування

#### Загальні вимоги до оформлення звіту

- Шрифт Arial, 12, одинарний інтервал
- Заголовки та підзаголовки розділів виділяти **Bold**
- Кожен розділ починати з нової сторінки
- Нумерація сторінок – від центру знизу
- Назви таблиць (зверху) і підписи графіків (знизу) розміщувати від центру, виділяти **Bold**, нумерація в межах розділу

**ДОДАТОК 19. ЗРАЗОК ПРЕС-РЕЛІЗУ****[ЛОГОТИП ОРГАНІЗАЦІЇ]****ДЛЯ НЕГАЙНОГО РОЗПОВСЮДЖЕННЯ**

29 ВЕРЕСНЯ 2009 РОКУ

КОНТАКТНА ОСОБА: МАР'ЯНА КОНДРАТЮК

ТЕЛ.: [ДОДАТИ ТЕЛЕФОН]

**ПРЕС-АНОНС****У вересні на Волині стартує дослідницький проект «Покращення якості роботи суду через вивчення думки громадян» (опитування відвідувачів щодо якості функціонування судів з використанням карток громадянського звітування. Волинська обл.).**

У четвер, 1 жовтня 2009 року о 11.15 год., в готелі «Україна» (вул. Словацького, 2), відбудеться презентація проекту - круглий стіл на тему «ЕФЕКТИВНА КОМУНІКАЦІЯ: СУДИ та ГРОМАДА. Інструменти для постійного вдосконалення». Основна мета заходу пошук ефективних інструментів для системного покращення функціонування та адміністрування судової системи шляхом аналізу ключових проблем комунікації її представників з користувачами судових послуг на прикладі Волинської області.

Презентація буде проведена у форматі обговорення актуальних проблемних питань діяльності сучасного українського судочинства, рівня довіри громадян до судів з метою формування єдиних вимог та дієвих інструментів для покращення шляхів співпраці судів та громади.

Упродовж останніх років спостерігається зменшення кількості громадян, які перебуваючи у конфліктних ситуаціях не бажають звертатися до суду задля їх вирішення. Поруч з цим, зростає й відсоток громадян, які зверталися до суду, але, на їх думку, безрезультатно. Також спостерігається зменшення відсотка довіри громадян до судової системи.

Саме тому на Волині розпочинається проект «Покращення якості роботи суду через вивчення думки громадян» (опитування відвідувачів щодо якості функціонування судів з використанням карток громадянського звітування. Волинська обл.). В рамках реалізації якого основним заходом буде проведення опитування у визначених судах на основі методології карток громадянського звітування (КГЗ). Громадяни – відвідувачі судів відповідатимуть на більше ніж 60 запитань, які стосуватимуться окремих аспектів функціонування цих судів. Аналіз відповідей та вироблені рекомендації зможуть допомогти судам стати більш відкритими та ефективними для звичайних громадян.

Участь в круглому столі візьмуть представники судів Волинської області, владні посадовці, експерти проекту USAID «Україна: верховенство права», представники громадських організацій та інші зацікавлені особи.

Круглий стіл **«Ефективна комунікація: суди та громада. Інструменти для постійного вдосконалення»** відбудеться за фінансової підтримки проекту Агентства США з міжнародного розвитку (USAID) «Україна: верховенство права».

**ДОДАТОК 20: ЗРАЗОК ЛИСТА ДО СУДУ З ВИСНОВКАМИ І РЕКОМЕНДАЦІЯМИ,  
ЗРОБЛЕНИМИ НА ОСНОВІ ДОСЛІДЖЕННЯ**

На прикладі листа від ГО "Творчий центр ТЦК" до голови апеляційного суду Івано-Франківської області, де здійснювалося дослідження якості функціонування суду у 2008-2010 рр.

Пр-т Бажана 30, к. 8  
м. Київ 02140 Україна



Тел.: 380 44 574-6411  
Факс: 380 44 574-6413  
www.ccc-tck.org.ua

**творчий центр тцк**



31.03.2010. № 01-01/54/2

Голові Івано-Франківського апеляційного суду  
пану ГВОЗДИКУ П.О.

***Шановний Павле Олександровичу!***

Дозвольте висловити Вам глибоку повагу і звернутись до Вас із наступним.

З липня 2009 року по березень 2010 року Благодійний фонд «Творчий центр ТЦК» за підтримки проекту Агенства США з міжнародного розвитку (USAID) «Україна: верховенство права» в вашому суді здійснював дослідження в рамках проекту «Оцінка рівня задоволеності користувачів якістю окремих аспектів функціонування суддів у Івано-Франківській області» (2-й етап програми). Його метою було проведення оцінки рівня задоволеності користувачів якістю послуг, що надаються трьома судами Івано-Франківської області та вироблення рекомендацій щодо можливих шляхів підвищення якості функціонування цих судів з точки зору громадськості.

В ході проведення опитування в Вашому суді ми досліджували умови надання судом послуг громадянам, облаштування судових приміщень, їх зручність та комфортність для відвідувачів. Проведений нами моніторинг засвідчив, що у Вашому суді є належні умови для роботи суду, що підтверджується позитивними оцінками учасників судового розгляду та висновками наших експертів.

Разом з тим, моніторинг виявив окремі проблеми, усунення яких є реальним навіть за наявних ресурсів та можливостей. Більш детально ці першочергові завдання викладені в РЕКОМЕНДАЦІЯХ /див. ДОДАТОК 1/.

Сподіваємось, що дані рекомендації стануть Вам у нагоді та допоможуть покращити роботу суду.

Щиро вдячні Вам за сприяння проведенню опитування у Вашому суді. Ми високо цінуємо Вашу допомогу та усвідомлену готовність працювати над удосконаленням роботи Вашого суду.

В свою чергу, ми готові і надалі співпрацювати з Вашим судом і надати допомогу зокрема у продовженні опитувань, встановленні та розвитку зв'язків з засобами масової інформації, проведенні навчань працівників суду тощо.

З повагою,  
Виконавчий директор

Купрій В.О

А. С. Гернега, тел.: 574-64-11.



## ДОДАТОК 1

### *Рекомендації*

#### **Щодо підвищення якості роботи Івано-Франківського апеляційного суду**

Громадський моніторинг діяльності Івано-Франківського апеляційного суду засвідчив існування певних недоліків, що суттєво впливають на загальне сприйняття якості його роботи та рівень довіри громадськості до суду. Для подолання цих недоліків пропонується наступне:

1. Провести спеціальне навчання для працівників апарату суду, які за своїми функціональними обов'язками безпосередньо контактують з відвідувачами, стосовно особливостей роботи з різновіковими категоріями громадян, звернувши увагу на такі особливості роботи саме з громадянами похилого віку.
2. У своїй інформаційній роботі з громадськістю звернути увагу на додаткове роз'яснення впливу процесуальних норм на часті недотримання графіку судових засідань. Хоча при цьому необхідно вживати усіх можливих зусиль для виправлення ситуації, оскільки саме цей вимір якості роботи суду є для відвідувачів найбільш пріоритетним і важливим. Наприклад, переглянути існуючу практику планування засідань шляхом збільшення «запасного» часу на кожне засідання, попередньо узгоджувати (у разі можливості) зі сторонами найбільш прийнятний час засідань тощо.
3. Збільшити поінформованість населення про запровадження автоматизованої системи діловодства. Наприклад, розмістити спеціальний тематичний інформаційний стенд, на якому пояснити переваги такої системи та її позитивний вплив на організацію роботи суду.

## ДОДАТОК 21. ЗРАЗОК ПЛАНУ ДІЙ ПО ЗАПРОВАДЖЕННЮ ПОЗИТИВНИХ ЗМІН НА ОСНОВІ ОЦІНКИ З БОКУ ВІДВІДУВАЧІВ СУДУ

*Завдання для роботи в групах*

*Учасники працюють в невеликих групах, обираючи зі списку результатів (рекомендацій) три основні результати, які видаються важливими для покращення функціонування судів, та визначають план дії по їх використанню (можливі причини, запропоновані заходи по вдосконаленню, необхідні дії, та ін.) у відповідності до запропонованої схеми*

ВІД СИМПТОМІВ ДО РЕФОРМ: ВАРІАНТИ РЕАГУВАННЯ НА ВИСНОВКИ ОПИТУВАННЯ					
Основні висновки	Можливі причини	Пропоновані заходи	Очікувані ризики /перешкоди	Необхідні дії (можуть бути зміни у внутрішніх процедурах, регулюваннях, інструкціях, або зміни в практиці, та ін.	Хто має ініціювати дії (зміни)?

## СЛОВНИК ТЕРМІНІВ

**Анкета** - впорядкований за змістом і формою перелік питань та висловлювань, втілених у вигляді опитувального листа чи опитувальника.

**Вибірка багатоступенева** - вибірка, процес формування якої відбувається у кілька послідовних ступенів (етапів): на першому ступені з основи вибірки відбираються певні відносно великі одиниці; на другому ступені в середині кожної відібраної на першому ступені одиниці формується своя основа вибірки, з якої відбираються свої одиниці і так далі за кількістю ступенів відбору.

**Вибіркова сукупність (вибірка)** - сукупність одиниць спостереження, відібраних із генеральної сукупності за певними правилами, які забезпечують репрезентативність вибірки, для проведення статистичного спостереження.

**Вибірковий метод спостереження** - науково обґрунтована система правил відбору одиниць і способів характеристики сукупності досліджуваних одиниць, що вивчають. Вибірковий метод спостереження дає змогу розповсюдити висновки, отримані на основі вивчення частини сукупності (вибірки), на всю сукупність (генеральну).

**Відбір імовірнісний** - відбір, оснований на об'єктивних правилах випадкового відбору, під час якого кожна одиниця сукупності має відомий ненульовий шанс бути включеним до вибірки.

**Коефіцієнт варіації** - дає уявлення про ступінь статистичної однорідності результатів при багаторазовому застосуванні процедур вибіркового обстеження однакового дизайну вибірки. Вимірюється у відсотках. Чим менша величина коефіцієнта варіації, тим дані більш надійні.

**Громадська думка** - відображає велике розмаїття і водночас цілісність суспільної свідомості, її спрямованість на буденність через оціночне ставлення людей до дійсності.

**Дизайн (план) вибірки** - організаційно-логічна модель структури вибіркової сукупності та принципи її формування. Якістю плану вибірки в значній мірі визначається репрезентативність вибіркової сукупності.

**Завдання соціологічного дослідження** - спосіб досягнення окреслених у програмі цілей. У соціологічному дослідженні виокремлюють головні та логічно пов'язані з ними окремі завдання, спрямовані на розв'язання головних питань дослідження, а також додаткові завдання, які розв'язують побічні питання.

**Запитання анкети** - звертання до респондента з метою одержання від нього інформації за темою дослідження.

**Звіт про результати соціологічного дослідження** - головний документ, який містить підсумок аналізу та інтерпретації соціологічних даних, висновки, пропозиції та практичні рекомендації.

**Змінна** - деяка властивість (характеристика), що може бути виміряна і може набувати різних значень для різних об'єктів аналізу. Розрізняють такі види змінних: кількісні та якісні; номінальні, неперервні, інтервальні, порядкові (рангові).

**Інтерв'ю** - вид опитування, під час якого інтерв'юєр в особистому контакті з респондентом ставить усні запитання з метою збору соціологічної інформації.

**Інтерв'юєр** - особа, яка проводить інтерв'ю або анкетування.



**Контент - аналіз** - формалізований спосіб (метод) інтерпретації текстів. Використовується для вивчення масивів однорідних документів, котрі містять однакові смислові одиниці та мають схожу структуру.

**Контроль якості роботи інтерв'юерів** - контроль якості заповненого опитувальника або контроль процедури бесіди інтерв'юера і респондента за допомогою сторонніх осіб (контролерів). Від якості роботи інтерв'юера залежить якість первинної інформації.

**Мета соціологічного дослідження** - очікуваний результат дослідження, його модель, центральне завдання, яке потрібно розв'язати.

**Надійність (точність)** - ступінь близькості розрахованих оцінок показників до дійсних (точних) значень показників.

**Невибіркові похибки** - це похибки, пов'язані з сутністю первинної інформації (відповідей) або її навмисним викривленням по окремих ознаках (елементах) сукупності з вини інтерв'юера або респондента.

**Об'єкт дослідження** - соціальні процеси або явища, а також соціальні відносини, що містять суперечність і породжують проблемну ситуацію.

**Об'єкт і предмет дослідження** - певна реальність (її різні сторони, характеристики і відносини), на яку спрямоване дослідження.

**Обсяг вибірки** - кількість одиниць у вибірковій сукупності, яка забезпечує репрезентативність та належну якість результатів опитування. Величина обсягу вибірки залежить від варіації досліджуваних ознак та припустимої похибки вибірки

**Одиниця вибірки** - одиниця відбору, яка увійшла до складу вибірки.

**Ознака соціальна** - спостережувана характеристика досліджуваного соціального об'єкта, що опосередковано (через власну структуру, особливості, функції тощо) розкриває його певну властивість, зв'язок, відношення, взаємодію.

**Опитування** - процес отримання відомостей про досліджуваний об'єкт шляхом ведення діалогу між інтерв'юером та респондентом за допомогою формалізованих запитань та відповідей на них. Найпоширенішим інструментом опитування є анкета

**Організація соціологічного дослідження** - всебічне забезпечення його підготовки та проведення відповідно до вимог, що їх висувають до наукового дослідження. Передбачає розв'язання питань, пов'язаних з розробкою робочого плану дослідження, контактами із замовником, фінансуванням, підготовкою виконавців, роз'яснювальною роботою.

**Основа вибірки** - упорядкований певним чином перелік, список одиниць відбору.

**Похибка вибірки** - частина розбіжності між істинним значенням статистичного показника та його значенням, розрахованим за вибіркою, яка обумовлена застосуванням саме несущільним характером спостереження.

**Похибка вимірювання** - різниця між розрахунковим значенням показника, що характеризує явище, і дійсним його значенням.

**Проблема дослідження** - проблемна ситуація, пов'язана з суперечністю між соціальною дійсністю і її теоретичним осмисленням, яка потребує для свого пізнання і розв'язання певних методів, процедур та прийомів дослідження.

**Пробне (пілотне) дослідження** - здійснюється для перевірки надійності методик та процедур основного дослідження, схеми його організації і проведення і передує йому.

**Програма соціологічного дослідження** - головний документ дослідження, в якому відображаються його загальна концепція та ідеологія, визначається процедура дослідження та план роботи.

**Ранжування** - один з методів вивчення переваг, полягає в тому, що респондент безпосередньо в проце-



сі опитування впорядковує об'єкти з запропонованої дослідником сукупності, відмічаючи ранги об'єктів в анкеті або впорядковуючи картки з назвами об'єктів.

**Репрезентативність** - властивість вибіркової сукупності повно та адекватно відображати основні характеристики генеральної сукупності.

**Респондент** - особа, яка в процесі опитування виступає як джерело первинної інформації.

**Робочий план дослідження** - документ, в якому відображені головні процедури та етапи соціологічного дослідження, є складовою програми, в якій зафіксовано терміни його здійснення, виконавці та матеріальне забезпечення робіт.

**Середньо-квадратичне відхилення** - міра неоднорідності (варіації) для ознак, виміряних у метричних шкалах. Визначається як корінь квадратний з середнього квадрату відхилень значень ознаки від їхньої середньої величини.

**Стандартна похибка** - середньоквадратичне відхилення вибірових оцінок показника від значення показника для генеральної сукупності.

**Стратифікація** - поділ генеральної сукупності (або її частини) на групи, однорідні за певною ознакою.

**Фокус-групові дискусії** - якісний метод збору інформації, що ґрунтується на дискусії між самими респондентами з приводу проблеми, яка вивчається.

**Якість соціологічної інформації** - властивості тієї чи іншої соціологічної інформації, в т.ч. зібраної в результаті соціологічного дослідження, її спроможність правильно відображати соціальну дійсність, є однією з складових якості соціологічного дослідження.

## КОРИСНІ ПОСИЛАННЯ ЩОДО УКРАЇНСЬКИХ ТА МІЖНАРОДНИХ СУДОВИХ УСТАНОВ ТА ІНСТИТУЦІЙ СУДОВОЇ ВЛАДИ

### СУДОВА ВЛАДА УКРАЇНИ

**[www.court.gov.ua](http://www.court.gov.ua)**

Інформація про судову практику, судову статистику, адреси, імена керівників судових установ, а також інформація про міжнародну діяльність.

### ЄДИНИЙ ДЕРЖАВНИЙ РЕЄСТР СУДОВИХ РІШЕНЬ

**[www.reyestr.court.gov.ua](http://www.reyestr.court.gov.ua)**

У відповідності до Закону України «Про доступ до судових рішень» від 22.12.2005, та Постанови Кабінету Міністрів України від 25.05.2006, доступ до судових рішень забезпечується офіційним оприлюдненням судових рішень на офіційному веб-порталі судової влади України. Усі громадяни мають право на доступ до судових рішень, що має забезпечити відкритість діяльності судів та сприяти уніфікації судової практики.

### ВЕРХОВНИЙ СУД УКРАЇНИ

**[www.scourt.gov.ua](http://www.scourt.gov.ua)**

На веб-сторінці Верховного Суду можна знайти інформацію про діяльність Верховного Суду України, список справ, які перебувають на розгляді, законодавчі акти щодо судоустрою, матеріали, опубліковані в засобах масової інформації, тощо.

### КОНСТИТУЦІЙНИЙ СУД УКРАЇНИ

**[www.ccu.gov.ua](http://www.ccu.gov.ua)**

На цій веб-сторінці можна знайти інформацію про історію та діяльність Конституційного Суду України, інформацію для громадян, регламент та акти Конституційного Суду України.

### ВИЩИЙ АДМІНІСТРАТИВНИЙ СУД УКРАЇНИ

**[www.vasu.gov.ua](http://www.vasu.gov.ua)**

На цій веб-сторінці можна знайти інформацію про діяльність Вищого адміністративного суду України (ВАСУ), систему адміністративних судів України, адміністративне судочинство, а також базу даних судових рішень ВАСУ.

### ВИЩИЙ ГОСПОДАРСЬКИЙ СУД УКРАЇНИ

**[www.arbitr.gov.ua](http://www.arbitr.gov.ua)**

На цій веб-сторінці можна знайти інформацію про функціонування місцевих та апеляційних господарських судів, Вищого господарського суду України, про практику цих судів; одержати інформацію про справи, що перебувають на розгляді у всіх господарських судах.

## **ВИЩА РАДА ЮСТИЦІЇ УКРАЇНИ**

**[www.vru.gov.ua](http://www.vru.gov.ua)**

Вища рада юстиції України – конституційний орган, головне призначення якого полягає у формуванні високопрофесійного суддівського корпусу, здатного кваліфіковано, сумлінно та неупереджено здійснювати правосуддя. На веб-сторінці Вищої ради юстиції розміщена інформація для громадян про штат та структуру ради, представлено відповідні законодавчі акти, подано контактну інформацію.

## **ДЕРЖАВНА СУДОВА АДМІНІСТРАЦІЯ УКРАЇНИ**

**<http://www.court.gov.ua/dsa>**

На цій веб-сторінці можна дізнатися про статус ДСА України та цілі її діяльності, отримати інформацію про організаційне забезпечення судів, про співпрацю ДСА зі ЗМІ тощо.

## **АКАДЕМІЯ СУДДІВ УКРАЇНИ**

**[www.aj.court.gov.ua](http://www.aj.court.gov.ua)**

Академія суддів України діє при Державній судовій адміністрації України як державний вищий навчальний заклад, завданням якого є підготовка кваліфікованих фахівців для української судової системи. Можна знайти інформацію про навчальний процес, події, міжнародну діяльність тощо.

## **ЄВРОПЕЙСЬКИЙ СУД З ПРАВ ЛЮДИНИ (АНГЛІЙСЬКОЮ ТА ФРАНЦУЗЬКОЮ МОВАМИ)**

**[www.echr.coe.int](http://www.echr.coe.int)**

Європейський суд з прав людини – організація, створена з метою контролю за дотриманням прав і свобод людини та громадянина, закріплених у Європейській конвенції з прав людини. Суд є наднаціональним органом, звернутися до якого можна лише за умови вичерпання усіх національних засобів правового захисту. Веб-портал містить інформацію про Суд, його рішення, прес-релізи тощо.

## ПРО АВТОРІВ

### ДЕВІД ВОН

Девід Вон є юристом з більш ніж 10-річним досвідом планування, реалізації та оцінювання проектів судово-правових реформ в Європі та Євразії, Африці, а також у Латинській Америці. Він працював радником з питань верховенства права Центральноєвропейської та євразійської правової ініціативи Американської асоціації юристів (ABA/CEELI) у Казахстані, допомагаючи створити бюро з підготовки законопроектів, регіональну асоціацію юристів та організацію сприяння судовій владі. Пан Вон також працював заступником керівника проекту Російсько-американського суддівського партнерства, організованого за підтримки USAID у м. Москва, Росія, де був відповідальним за виконання програм навчання суддів та програм адміністрування судів. Працюючи директором у компанії Кімонікс Інтернешнл у м. Вашингтон, округ Колумбія, він здійснював керівництво проектами з верховенства права та реформування господарського права і відповідав за надання технічної допомоги цим проектам у Албанії, Боснії, Вірменії, Грузії, Замбії, Казахстані, Киргизстані, Македонії, Марокко, Нікарагуа та Росії. Також, впродовж кількох років він був керівником Ініціативи USAID щодо юридичних прав жінок – всесвітнього проекту, який здійснювався компанією Кімонікс Інтернешнл і головна увага в якому приділялася підготовці законопроектів, зміцненню суддівського корпусу, пропагуванню громадянського суспільства, формуванню громадської думки; діяльність у рамках проекту велася в Албанії, Беніні, Гватемалі, Мадагаскарі, Руанді, а регіональні програми реалізувалися в південноафриканських країнах, зокрема, в Лесото, Мозамбіку, ПАР та Свазіленді. Зараз Девід Вон є керівником Проекту USAID «Україна: верховенство права». Пан Вон отримав ступінь доктора юридичних наук у Вашингтонському коледжі права Американського університету в м. Вашингтон, округ Колумбія, а також ступені магістра політології та бакалавра русистики у Вермонтському університеті.

### МАРИНА ОГАЙ

Марина Огай є спеціалістом із десятирічним досвідом в економіці, статистиці та проведенні опитувань в Україні. Була консультантом в багатьох проектах, де її обов'язки включали розробку та реалізацію програм опитувань, а також аналіз результатів. В проекті Світового банку «Голос громадськості» брала участь в усіх стадіях опитування на основі методології карток громадянського звітування, включаючи розробку інструментарію, збір, аналіз та поширення інформації. Також вона виступала тренером для неурядових організацій і державних службовців, працівників міськрад щодо організації та проведення вибіркового опитувань населення. Марина Огай має досвід формування та обробки баз даних в форматі SPSS для використання в статистичному аналізі. Розмовляє рідною українською та російською мовами, а також володіє англійською. Освіта Марини включає ступінь кандидата економічних наук, Київський Національний Економічний Університет, м. Київ, Україна, 2004 р. Марина отримала ступінь магістра з організації управління статистичними дослідженнями у Київському Національному Економічному Університеті, м. Київ, Україна, 2000 р.

### ЮЛІЯ СЕДИК

Юлія Седик має більш ніж 10-річний досвід роботи юристом та консультантом для українських та міжнародних підприємств, а також неурядових проектів та організацій. Має багаторічний досвід у здійсненні досліджень та аналізу законодавства, законопроектів та прийнятих законів, а також поточних регуляторних актів у галузі судоустрою, доступу до інформації, правових засад функціонування неурядових організацій, а також комерційного, корпоративного, та інвестиційного права. Ю. Седик приєдналася до Інституту Сталих Спільнот (США) у червні 2006 року як радник з питань права та громадянського суспільства проекту Агентства США з міжнародного розвитку «Україна: верховенство права». Основна робота Юлії Седик зосереджена на розробці та реалізації програм, спрямованих на взаємодію груп громадянського суспільства та судової влади в Україні, зокрема, програм громадського моніторингу судів, опитувань за

методологією карток громадянського звітування, а також створення засад оцінювання діяльності судів в Україні: Юлія Седик була ініціатором запровадження інноваційної програми пристосування та використання методології карток громадянського звітування для потреб зовнішньої оцінки діяльності судів, щоб надати можливість судовим органам отримувати інформацію про сприйняття та оцінку їх діяльності очима громадськості, стосовно окремих аспектів роботи судів, а також ініціювала розробку стандартів функціонування судів. Юлія Седик отримала ступінь спеціаліста з правознавства (диплом з відзнакою) у Київському національному університеті імені Тараса Шевченка, а також ступінь спеціаліста з філології (диплом з відзнакою) того ж університету. Вільно володіє українською, російською, новогрецькою, англійською, та спілкується німецькою мовою.

### **ОЛЕКСАНДР СЕРДЮК**

Директор аналітичного центру при Інституті прикладних гуманітарних досліджень, доцент кафедри політології та соціології Національної юридичної Академії ім. Ярослава Мудрого (Харків). Має ступінь з права від Національної юридичної Академії ім. Ярослава Мудрого (1994), а також ступінь кандидата соціологічних наук від Московського Інституту соціологічних досліджень Академії наук СССР (1987). Пан Сердюк має досвід організації та проведення досліджень з питань відносин між судами та ЗМІ; підготовки навчальних матеріалів та проведення навчальних курсів для суддів. Пан Сердюк був одним з координаторів проектів громадянського моніторингу відносин між судами та ЗМІ, та є одним з співавторів першого в Україні підручника з відносин між судами та ЗМІ, виданого за підтримки проекту USAID «Україна: верховенство права».

### **ДОКТОР ГОПАКУМАР ТАМПІ**

Експерт щодо методології карток громадянського звітування, який має 17 років досвіду дослідження соціальної підзвітності, громадської політики, та антикорупційних стратегій в Азії, Африці, та Східній Європі. Розробив, на замовлення Програми Розвитку ООН, методологію КГЗ щодо надання послуг для малозабезпечених верств населення в Таджикистані. На замовлення Британського Департаменту Міжнародного Розвитку та Центру антикорупційних досліджень та ініціатив Transparency International, розробив дослідження відгуків користувачів щодо суддівської доброчесності у Шрі-Ланка. Незалежно опублікував дослідження щодо соціальних прав у Болгарії. Має широкий досвід в квантитативній методології щодо планування опитувань та аналізу даних. Сприяв і співпрацював із індійськими та міжнародними організаціями та підприємствами у плануванні інструментів опитування, розробки вибірки, виконання польових робіт, а також запису даних та аналізу. Практикував роботу із не-спеціалістами в галузі статистики в програмах здійснення опитувань з використанням методології карток громадянського звітування. На даний момент, доктор Тампі є директором Центру Громадських Справ, м. Бангалор, Індія, неприбуткової організації, що була заснована в 1994 році з метою поліпшення управління в Індії, головним чином фокусуючись на тих галузях, де громадяни та громадські організації можуть відігравати проактивну роль. Як директор, він відповідає за концептуалізацію, огляд, та моніторинг всіх програм та проектів організації. Освіта Доктора Тампі включає ступінь Доктора Філософії в Підприємницьких Студіях, Університет Керала, Індія, 1998; Вищий міжнародний сертифікат Програми мирного вирішення конфліктів, Центр Досліджень Миру при Європейському Університеті, м. Штадшлайнінг, Австрія, 1993; післядипломна освіта в галузі журналістики та масових комунікацій, Інститут Журналістики, Керала, Індія; 1989; Магістр економіки, Університет Штату Керала, Індія, 1988.

**ПРО ПРОЕКТ АГЕНТСТВА США З МІЖНАРОДНОГО РОЗВИТКУ (USAID)  
«УКРАЇНА: ВЕРХОВЕНСТВО ПРАВА»  
[www.ukrainerol.org.ua](http://www.ukrainerol.org.ua)**

«Україна: верховенство права» є проектом Агентства США з міжнародного розвитку (USAID). Проект реалізується на підставі Угоди про співробітництво між Урядом України і Урядом Сполучених Штатів Америки.

Мета проекту – сприяння утвердженню верховенства права в Україні через:

- підтримку судової реформи
- підвищення прозорості та підзвітності судової системи
- сприяння обізнаності громадян про судову систему
- підвищення довіри громадян до судової влади

Реалізація проекту передбачає два етапи:

- Перший етап: травень 2006 року – жовтень 2007 року
- Другий етап: жовтень 2007 року – липень 2010 року

**ПАРТНЕРИ ПРОЕКТУ:**

- Верховна Рада (парламент) України
- Верховний Суд України
- Міністерство юстиції України
- Вища рада юстиції України
- Рада суддів України
- Вища кваліфікаційна комісія суддів України
- Вищий адміністративний суд України
- Державна судова адміністрація України
- Академія суддів України

Проект також активно співпрацює з недержавними організаціями, освітніми закладами, засобами масової інформації та міжнародними донорськими організаціями.

**КОМПОНЕНТИ ПРОЕКТУ:**

1. Правова основа судової системи

- Сприяння досягненню консенсусу з питань законодавчої та регуляторної реформи судової системи.
- Експертна допомога в підготовці законопроектів, проектів нормативних актів та кодексів поведінки.
- Забезпечення експертного аналізу законодавчих ініціатив та проектів нормативних актів з метою їх оцінки на відповідність міжнародним і європейським стандартам.

## 2. АДМІНІСТРУВАННЯ СУДІВ ТА ВДОСКОНАЛЕННЯ ДІЛОВОДСТВА

- Впровадження та тестування системи випадкового розподілу справ суддям в обраних пілотних судах у рамках національної стратегії автоматизації роботи судів.
- Допомога в розробці стандартних адміністративних процедур і формулярів для суду та його працівників.
- Надання технічної допомоги, навчання та обладнання для судової системи з метою поліпшення доступу до судових рішень.
- Підтримка інформаційно-освітніх кампаній з доступу та використання національної бази даних судових рішень.

## 3. ДОБІР СУДДІВ, ЕТИКА ТА ДИСЦИПЛІНАРНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СУДДІВ

- Сприяння конкурсному добору та призначенню на посади суддів з огляду на професійні досягнення та особисті характеристики кандидатів.
- Допомога в розробці та впровадженні прозорого механізму тестування кандидатів на посаду суддів.
- Посилення спроможності судової системи відстежувати і забезпечувати дотримання суддівської етики через надання навчально-організаційної підтримки.
- Сприяння вдосконаленню дисциплінарної практики кваліфікаційних комісій щодо притягнення суддів до дисциплінарної відповідальності — через поліпшення адміністративних процедур подання, розгляду та перевірки скарг на поведінку суддів.

## 4. ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ СУДДІВ

- Допомога в розробці та впровадженні навчальних програм для суддів і працівників апарату суду. Такі програми, зокрема, передбачають курси з підготовки рішень, етики та поведінки суддів, дотримання стандартів щодо захисту прав людини, адміністративного права, а також відносин між судами та ЗМІ.
- Видання допоміжних матеріалів для суддів та працівників суду, зокрема посібників з адміністративного судочинства та посібників для суддів.

## 5. СУДИ ТА СУСПІЛЬСТВО

- Сприяння посиленню спроможності недержавних організацій впливати на збільшення прозорості та підзвітності судової системи — через планування, впровадження, та оцінку програм громадського моніторингу судів.
- Допомога у проведенні кампаній для поліпшення обізнаності громадян у питаннях права на ефективне здійснення правосуддя та доступ до суду.

## 7. СУДИ ТА ЗМІ

- Проведення опитувань суддів, журналістів та громадян щодо якості здійснення правосуддя та оприлюднення результатів опитувань.
- Організація тренінгів для журналістів з метою поліпшення їхньої обізнаності щодо функціонування судової системи та правил висвітлення в ЗМІ судових процесів.
- Сприяння розгортанню програми впровадження посад прес-секретарів у судах, проведення тренінгів з удосконалення зв'язків зі ЗМІ.
- Проведення громадських заходів та підготовка матеріалів з метою підвищення обізнаності громадян про судову систему та судову реформу.



**За додатковою інформацією щодо програми «Суди та громадянське суспільство» проекту USAID «Україна: верховенство права» звертайтеся до Юлії Седик, радника проекту з питань права та громадянського суспільства за телефоном +38 (044) 581 3303 або електронною поштою [jsedyk@ukrainerol.org.ua](mailto:jsedyk@ukrainerol.org.ua).**

**ПРОЕКТ USAID "УКРАЇНА: ВЕРХОВЕНСТВО ПРАВА"**

вул. Івана Франка, 36, офіс №3, 3-й поверх

м. Київ 01030, Україна

+38 (044) 581 3303

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

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