

доход держави. По-п'яте, повинен бути досягнутий такий рівень розвитку норм матеріального і процесуального права, за якого гармонійно поєднуються принцип пріоритету прав і свобод людини з правами держави, її органів і суспільства загалом. Основними завданнями судово-правової реформи в Україні є піднесення соціального престижу суду внаслідок створення сильної, незалежної та неупередженої судової влади.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Буда Т.Й. Регулювання зайнятості молоді в контексті інституційних змін у суспільстві //Психологія і суспільство:Український теоретико – методологічний соціогуманітарний часопис. –Тернопіль: ТНЕУ, 2013. – №1. – С. 98–105.
2. Туркіна І.Є. Судова влада як соціальний феномен [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.kbuara.kharkov.ua>
3. Сердюк О.В. Соціологічні аспекти методології оцінювання якості функціонування правових інститутів (на прикладі суду) / <http://www.stattionline.org.ua>
4. Сіда Ю.С. Судова влада в умовах трансформації українського суспільства: Автореф. дис. ... канд. соц. наук / Харківський нац. ун-т ім. В.Н. Каразіна. - Х., 2005. - С. 5.
5. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.ukrinform.ua/rus/news/sudebnaya_reforma_v_ukraine_samaya_prioritetnaya_bekeshkina_1713319. – 2015. – 12.02).

Гірняк А. Н.

к.психол.н., доцент кафедри психології
та соціальної роботи ТНЕУ

Гергелюк Ю. І.

студентка 5 курсу зі спеціальності «Соціальна робота»

КРИТИЧНИЙ АНАЛІЗ ЯКОСТІ РОБОТИ СУДІВ ТЕРНОПІЛЬСЬКОЇ ОБЛАСТІ

У публікації представлено результати опитування громадської думки з використанням методики карток громадського звітування щодо оцінки якості окремих аспектів діяльності усіх 20 судів Тернопільської області, що проводилося з листопада 2015 по січень 2016 року Громадською організацією «Інтелектуальний штаб громадянського суспільства». Це дослідження здійснювалося за підтримки американського народу, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках проекту «Справедливе правосуддя» [1].

Опитування проводилися безпосередньо в приміщеннях судів шляхом індивідуального особистого інтерв'ю відвідувачів. Всього за зазначений період опитано 2442 респондентів (1161 жінка і 1281 чоловік).

Узагальнюючи результати опитувань відвідувачів судів, слід відмітити, що учасники судових процесів, які розглядаються судами Тернопільської області, позитивно оцінюють якість їх функціонування. Середня оцінка якості роботи судів в цілому по 20 судах області коливається в межах 3,3-4,4 балів і становить

4,03 бали. В той же час, результати аналізу якості роботи судів вказують на певну диференціацію оцінок за основними вимірами (рис.).

Як видно з рисунку, найменш варіативним виміром якості роботи суду є «*доступність суду*», по якому середня оцінка по судах (3,98 бала) коливається в межах від 3,5 до 4,35 бала. Фактично, це означає, що в даному аспекті переважна частина судів працює на приблизно однаковому рівні, а зауваження до доступності судів є типовими: недостатня кількість паркувальних місць біля будівлі суду (середній бал 3,7), неналежна облаштованість більшості судів для безперешкодного потрапляння людей з обмеженими можливостями до їхнього приміщення (середній бал 2,85), а також низька спроможність основної маси громадян дозволити собі витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) (середній бал 3,27).

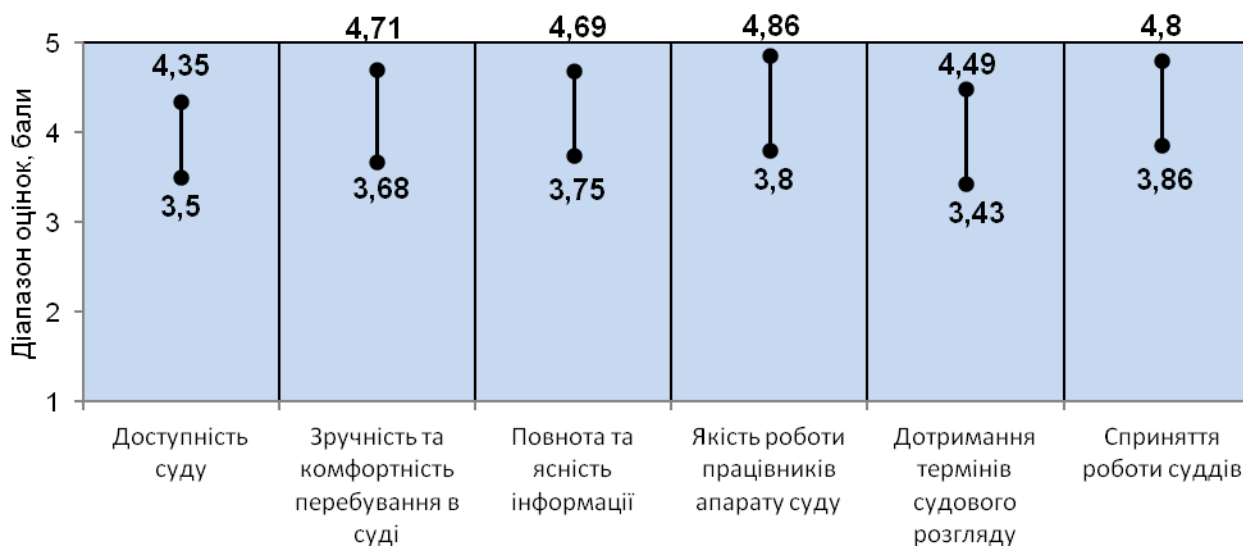


Рис. Розподіл діапазонів оцінок за шістьма вимірами якості роботи 20 судів Тернопільської області

Найбільш висока якість, якої досягли суди Тернопільської області виявлена за виміром «*сприйняття роботи суддів*». Тут середня оцінка виміру сягала 4,42 бала. Отже, саме в цьому аспекті суди Тернопільської області можуть поділитися своїм практичним досвідом організації ефективної роботи з іншими судами України.

Навпаки, найбільш варіативною (діапазон від 3,43 до 4,49 балів) і водночас однією із найнижчих (середній бал 4,08) є оцінка *дотримання термінів судового розгляду*. Це, на наш погляд, перш за все зумовлюється не повною укомплектованістю штату суддівського корпусу частини судів. Так із 20 судів Тернопільської області штатний розпис співпадає із фактичною кількістю працюючих суддів лише у 8 випадках. Загалом по області не вистачає 23 суддів. Це, своєю чергою, збільшує навантаження на кожного працюючого суддю й потенційно негативно позначається на дотриманні термінів судового розгляду. Також за цих обставин, ймовірно, не завжди вдається здійснити рівномірний розподіл справ між суддями або повноцінно врахувати специфіку судової справи до відповідної спеціалізації судді.

Подібна проблема простежується і за виміром «*якість роботи працівників апарату суду*». Так штатним розписом 20 судів Тернопільської області

передбачено 686 ставок працівників апарату суду, однак 72 із них станом на 1 жовтня 2015 року були вакантними. Отож лише три із 20 судів Тернопільської області є повністю укомплектованими за аналізованим параметром. Проте не завжди простежується стійка кореляція між належною кількістю працівників апарату суду та якістю їх роботи. У багатьох випадках суди демонструють високі показники якості роботи апарату суду за неповної його кількісної укомплектованості. Відтак суб'єктивний чинник та рівень професійності (організаційно-технологічні уміння, комунікативні здібності, навички психологічної саморегуляції, рівень емпатійності і дотримання вимог принципів професійної етики) працівників апарату суду все ж залишаються вирішальними аспектами оцінки їхньої роботи з боку відвідувачів суду.

Наступним аналізованим виміром якості роботи судів Тернопільської області є *«повнота та ясність інформації»*. Попри те, що відвідувачі судів оцінили цей параметр на 4,24 бала, однак і тут простежуються певні типові для багатьох судів недоліки. Зокрема трапляється кількісна диспропорція та неоднакова частота оновлюваності інформаційних матеріалів на веб-сторінках судів в мережі Інтернет та на інформаційних дошках безпосередньо в приміщеннях судів. Відтак працівники судів не завжди враховують той факт, що загалом по області лише третина (34,6%) їхніх відвідувачів користуються веб-сторінками судів, а серед районних судів ці показники значно нижчі. Зокрема в 7 районних судах кількість осіб які відвідали веб-сторінку суду становить лише від 2,9% до 14,1%, що пояснюється низькою доступністю мережі Інтернет для значної частини сільських мешканців. Інформація ж котра розміщена на дошках оголошень в приміщеннях суду буває не завжди повною, а часто недоступною для сприйняття (особливо людьми пенсійного віку). Йдеться про низьку читабельність поданої інформації, а саме: текст надрукований надто дрібним шрифтом, інформаційні блоки розміщені на дошці оголошень занадто високо, використовується складна (перенасичена термінологією) мова подачі, а самі інформаційні дошки розташовані в мало освітлених коридорах суду.

Щодо такого виміру як *«зручність та комфортність перебування в суді»*, то відвідувачі 20 судів Тернопільської області оцінили його на 4,27 бала. Відрадно, що респонденти у 18 із 20 судів відзначили належну чистоту та прибраність приміщень суду. Водночас частина опитаних відвідувачів районних судів нарікають на відсутність вільного доступу до туалетів. Ці побутові приміщення у кількох районних судах призначенні тільки для користування працівниками суду, що створює певні незручності особливо для приїжджих людей. Також особливо актуальним в осінньо-зимовий період, коли проводилось опитування, стало питання неналежної освітленості приміщень суду (особливо коридорів). Остання проблема, за словами працівників суду, пов'язана з економією електроенергії соціальними закладами області. Проте найбільше, за аналізованим виміром оцінки якості роботи суду, людей турбує недостатня кількість зручних місць для очікування та столів для оформлення документів і підготовки до засідання. Так майже у половини судів (9 із 20) оцінки зручності місць для очікування перебувають в діапазоні від 3,25 до 3,9 балів. Для підвищення зручності та комфортності перебування в суді, крім виправлення зазначених зауважень також слід врахувати найбільш часто повторювані рекомендації відвідувачів, а саме: встановити кавові автомати або апарати з бутильованою водою, розмістити ксерокопіювальні машини, а також облаштувати суди терміналами для сплати штрафів і судового збору.

Аналіз рівня диференціації оцінок якості роботи судів Тернопільської області за критерієм статі відвідувачів показав, що в цілому жінки більшою мірою задоволені якістю роботи судів. Зокрема у 10 з 20 судів саме жінки поставили найвищі оцінки, у 7 з 20 судів одержані паритетні оцінки відвідувачів обох статей, і лише у 3 з 20 судів вищі оцінки поставлені представниками чоловічої статі. Однак зазначені відмінності у відсотковому співвідношенні є майже статистично незначущими, оскільки не перевищують у найбільш вираженому випадку 0,5 бала. Проте простежується певна закономірність, а саме: наявна пряма залежність оцінки зробленої представниками різних статей від величини показника зручності та комфортності перебування у суді.

Саме про те, що жінки більше цінують ніж чоловіки комфортні умови перебування у суді вказують наступні встановлені факти:

1. Серед 3-х судів в котрих виявлено найвищі в області показники зручності та комфортності перебування (Апеляційний суд – 4,62 бала, Підволочиський районний суд – 4,61 бала, Козівський районний суд – 4,7 бала) не тільки відсутнє переважання високих оцінок з боку чоловіків, а й навіть однакові показники обох статей. Тут явно переважають позитивні оцінки респондентів жіночої статі. Найбільш виражена відмінність оцінок якості суду між чоловіками і жінками, що становить 0,5 бала, присутня саме в одному із зазначених судів, а саме – Підволочиському районному суді Тернопільської області.

2. З-поміж п'яти районних судів в котрих виявлено найнижчі в області показники зручності та комфортності перебування (Бучацький і Заліщицький – по 3,68 бала, Борщівський – 3,84 бала, Збаразький – 3,95 бала, Кременецький – 3,99 бала) повністю відсутнє переважання позитивних оцінок з боку жінок, а в одному із них (Бучацькому районному суді) перевага в оцінках якості роботи суду належить чоловікам.

У віковому розрізі оцінок якості роботи 20 судів Тернопільської області також наявні несуттєві відмінності. Зокрема, найнижче оцінили роботу судів пенсіонери (люди 60 років і старше) – 3,87 бала. Найвища оцінка судам присвоєна відвідувачами 26-39 років – 4,1 бала. Приблизно однаково оцінили роботу судів представники вікових категорій 18-25 і 40-59 років (4,04 і 4,01 бала відповідно). Низькі оцінки саме від людей похилого віку, ймовірно, пояснюються низкою додаткових труднощів, що виникають у цьому віковому періоді, а саме: зручність потрапляння в приміщення суду, доступність витрат на послуги адвоката, зручність сидячих місць для очікування, освітленість і читабельність текстових блоків на дошках оголошень, недостатні навички користування Інтернетом, емоційна вразливість та підвищені вимоги до тактовності взаємодії тощо.

Відносно більші відмінності в оцінках якості роботи судів Тернопільської області виявлено серед відвідувачів, які представляють особисто себе (є свідком, потерпілим, позивачем, відповідачем) та людьми, які представляють іншу особу (є адвокатом, прокурором, юрист-консультантом). Так, перші із них оцінюють якість роботи судів дещо нижче (3,96 бала), а другі – помітно вище (4,24 бала). Ймовірно така відмінність в оцінках пояснюється кількома причинами: а) наявністю чи відсутністю вищої юридичної освіти, а відтак рівнем обізнаності з роботою судів; б) кількістю судових процесів учасниками котрих вони були, а відтак досвідом взаємодії з судовою системою; в) рівнем суб'єктивності / об'єктивності оцінок та емоційності сприйняття перебігу судового процесу.

Прикметно, що із 243 опитаних громадян розгляд справи яких завершено (10% від загальної кількості респондентів) лише 15,3% зазначили, що рішення

було винесене не на їхню користь. Із них 11,4% планують оскаржувати рішення суду. Водночас 91,1% громадян справу яких завершено стверджують, що повний текст рішення по своїй справі вони одержали вчасно. При цьому рішення було викладене доступною мовою (думка 95,4% опитаних) і добре обгрунтованим (на погляд 90,6% осіб).

Цікаво, що у 16,9% відвідувачів враження від візиту до суду є кращими порівняно з їхніми очікуваннями, у 76,4% - відповідають очікуванням, і лише у 6,7% - враження гірші, ніж вони очікували. Позитивною в цілому є й тенденція щодо загальних змін у роботі суду. Так 28,5% респондентів які раніше відвідували суд вважають, що його робота «несуттєво» або «значно» покращилася. Ще 51,6% опитаних переконані, що якість роботи суду залишилась без змін. 17,7% респондентів вказали, що їм важко визначитися із відповіддю на це запитання. І лише 2,1% опитаних які повторно відвідують суд зазначили, що його робота «дещо» або «значно» погіршилася.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Дослідження якості роботи судів: Посібник для використання методології карток громадянського звітування / Проект USAID «Справедливе правосуддя». – Київ, 2015. – 125 с.

Крапетян М. М.
юрисконсульт Союза
добровольцев "Еркрапа", город
Ереван, Республика Армения

ПОНЯТИЕ О КАЧЕСТВЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ СОЦИАЛЬНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ

Среди разных социальных учреждений наиболее распространённым есть государственное. Государственное учреждение рассматривается как государственная организация, созданная для управления какой-либо сферой или объектом, обслуживания населения, обеспечения деятельности государственных органов, рассмотрения заявлений, жалоб и иных обращений граждан. Разнообразие задач предполагает и существование различных учреждений. Во-первых, это могут быть государственные учреждения, непосредственно осуществляющие те или иные оперативные культурные, социальные и иные функции, например: государственные больницы, театры, университеты, дома для престарелых и др. Во-вторых, в широком смысле слова государственными учреждениями являются органы исполнительной и судебной власти, осуществляющие соответственно управление и разрешение дел по своей сфере ведения, в том числе по обращениям граждан - любые министерства, комитеты, департаменты, суды, прокуратуры и т. д. В-третьих, к государственным учреждениям можно отнести штатные аппараты, обслуживающие органы законодательной (представительной) власти [2]. Поэтому важно контролировать качество социальных услуг, предоставляемых этими государственными учреждениями.

Качество предоставления социальных услуг - а) совокупность характеристик и свойств (своевременность, полнота, доступность, соответствие