МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Тернопільський національний економічний університет
Юридичний факультет
Кафедра психології та соціальної роботи

ФРАНКО Ірина Олегівна

Особливості перевірки якості та ефективності послуг, що надаються соціальними закладами України/Features checking the quality and efficiency of services provided by social institutions of Ukraine

спеціальність: 8.13010201 – Соціальна робота
магістерська програма – Соціальна робота
Магістерська робота

Виконала студентка групи СРм-21
І.О. Франко
_____
Науковий керівник:
д.психол.н., доцент А.Н. Гірняк
_____

Магістерську роботу
допущено до захисту:

«___» _____ 20__ р.

Завідувач кафедри
_____ А. В. Фурман

ТЕРНОПІЛЬ-2017

РЕЗЮМЕ

Магістерська робота охоплює 126 сторінок (108 сторінки основного тексту) та список використаних джерел із 69 найменувань.

Метою магістерської роботи є теоретико-методологічне обґрунтування параметрів, критеріїв і методів контролю якості та ефективності соціальних послуг, а також розробка на цій основі соціального проекту з оцінки рівня задоволеності громадян якістю надання судових послуг у Тернопільській області.

Об'єктом дослідження є система соціальних закладів України.

Предмет дослідження — особливості перевірки якості та ефективності надання соціальних послуг (на прикладі судів Тернопільської області як специфічних соціальних установ).

Одержані висновки та їх новизна: виокремлено основні параметри і критерії як інструменти дослідження результативності надання соціальних послуг населенню; систематизовано способи і методи контролю якості та ефективності соціальних послуг; досліджено особливості алгоритму процесу оцінювання рівня надання соціальних послуг.

Ключові слова: соціальні послуги, соціальні заклади, громадський контроль, соціальне партнерство, якість, ефективність, процес оцінювання, параметри, критерії, показники, соціальний проект.

RESUME

Master's work covers 126 pages (108 pages of main text) and a list of references with 69 titles.

The purpose of the master's work is theoretical and methodological substantiation of parameters and criteria of quality and efficiency of social services and the development of the basis of social project to assess public satisfaction with the quality of legal services in the Ternopil region.

The object of study is the social system in Ukraine.

Subject - features check the quality and efficiency of social services (for example, courts Ternopil region as a specific social institutions).

The resulting conclusions and their novelty: singled out the basic parameters and criteria as a research tool in the delivery of social services; systematized ways and methods to control the quality and efficiency of social services; the features of the algorithm of the evaluation of social services.

Keywords: social services, social institutions, social control, social partnership, quality, efficiency, process evaluation parameters, criteria, indicators, social project.

АНОТАЦІЯ

Франко Ірина Олегівна. Особливості перевірки якості та ефективності послуг, що надаються соціальними закладами України. - Рукопис.

Дослідження на здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня магістра за спеціальністю 8.13010201 "Соціальна роботи" - Тернопільський національний економічний університет. Юридичний факультет. - Тернопіль - 2016.

У магістерській роботі здійснено категорійно-понятійний аналіз проблематики якості та ефективності надання соціальних послуг; на теоретико-методологічному рівні пізнання виокремлено основні параметри і критерії як інструменти дослідження результативності надання соціальних послуг населенню; систематизовано способи і методи контролю якості та ефективності соціальних послуг; досліджено особливості алгоритму процесу оцінювання рівня надання соціальних послуг. Також у ході виконання магістерської роботи нами розроблений *соціальний проект,* що цілісно охоплює теоретико-методологічну та процедурно-технічну частини дослідження якості функціонування судів як специфічних соціальних установ. У підсумку узагальнено емпіричні результати проекту з дослідження рівня задоволеності громадян якістю роботи 20 судів Тернопільської області та сформульовано низку практичних рекомендацій щодо підвищення якості та ефективності їхньої роботи.

ANNOTATION

Franko Iryna Olehivna. Features checking the quality and efficiency of services provided by social institutions of Ukraine. - Manuscript.

Research on the receipt of educationally-qualifying level of Master after specialty 8.13010201 "Social works" the - Ternopil National Economic University. Faculty of Law. - Ternopil of- 2016.

In the master's work, made of Categories conceptual analysis of the problems of the quality and efficiency of social services; the theoretical and methodological level knowledge singled out the basic parameters and criteria

as a research tool in the delivery of social services; systematized ways and methods to control the quality and efficiency of social services; The features of the algorithm of the evaluation of social services. Also in the course of the master's thesis we have developed a social project that comprehensively covers the theoretical and methodological and procedural and technical part of the study of court as specific social institutions. As a result, generalized empirical results of research quality satisfaction of the citizens of the 20 courts of Ternopil region and formulated a series of practical recommendations to improve the quality and effectiveness of their work.

ЗМІСТ

ВСТУП ……..14

РОЗДІЛ 1. ЯКІСТЬ ТА ЕФЕКТИВНІСТЬ ЯК КОМПЛЕКСНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ ПРОЦЕСУ І РЕЗУЛЬТАТІВ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ……..….20

1.1. Категорійно-понятійний аналіз проблематики якості та ефективності надання соціальних послуг ……..……..20

1.2. Критерії і показники як інструменти дослідження результативності надання соціальних послуг населенню ……..26

1.3. Способи і методи контролю якості та ефективності соціальних послуг. Алгоритм оцінювання ……..……33

Висновки до першого розділу ……...42

РОЗДІЛ 2. ОСОБЛИВОСТІ ГРОМАДСЬКОГО КОНТРОЛЮ ЯКОСТІ ТА ЕФЕКТИВНОСТІ РОБОТИ СОЦІАЛЬНИХ УСТАНОВ (НА ПРИКЛАДІ СУДІВ ТЕРНОПІЛЬСЬКОЇ ОБЛАСТІ) ……..44

2.1. Теоретико-методологічна частина дослідницького проекту з виявлення якості функціонування судів Тернопільской області ……44

2.2. Процедурно-технічна частина наукового проекту з дослідження якості функціонування судів як специфічних соціальних установ ……..…57

2.3. Плани впровадження, моніторингу та оцінювання проекту ……..…71

Висновки до другого розділу ……..…..82

РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНІ РЕЗУЛЬТАТИ ОЦІНКИ ЯКОСТІ ТА ЕФЕКТИВНОСТІ РОБОТИ СУДІВ ЯК СПЕЦИФІЧНИХ СОЦІАЛЬНИХ УСТАНОВ ……..…….84

3.1. Узагальнення результатів проекту з дослідження рівня задоволеності громадян якістю роботи судів Тернопільської області ……84

3.2. Підсумки ефективності виконаних завдань та рекомендації щодо підвищення якості роботи судів Тернопільської області ……..…96

Висновки до третього розділу ……...…..104

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ ……..…..106

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ……..……..109

ДОДАТКИ ……117

Додаток А. Проект «Справедливе правосуддя» ……...……117

Додаток Б. Програма тренінгу для волонтерів-інтерв'юерів з формування умінь та навичок опитування відвідувічів судів за методологією карток громадянського суспільства (КГЗ) …….123

Додаток В. Програма фокус-групового обговорення параметрів і критеріїв якості роботи судів Тернопільської області …….…….125

ВСТУП

Актуальність дослідження. Сфера соціального забезпечення є складною поліструктурною і багатофункціональною системою. Така система може існувати при наявності власних інструментів пізнання навколишньої дійсності і людей, які потребують соціальні послуги, а сьогодні такого інструменту немає, він тільки формується. Перш за все немає методологічних розробок і теорії, що дають змогу адекватно оцінити потреби населення в соціальному обслуговуванні і створити передумови для його ефективного розвитку.

Уже сьогодні необхідно провести підготовчу роботу зі створення служб ліцензійної діяльності в сфері соціального обслуговування населення, забезпечення контролю за дотриманням закладами соціального обслуговування державних стандартів. Найважливішим напрямком соціальної політики (в тому числі системи соціального захисту населення) є державна підтримка розвитку системи соціального обслуговування: розвиток нормативно-правових основ організації та функціонування закладів соціального обслуговування; розробка науково-методичних основ функціонування мережі установ соціального обслуговування; державна підтримка розвитку матеріально-технічної бази установ соціального обслуговування тощо. Також у найкоротші терміни необхідно створити державні стандарти соціального обслуговування населення і вжити ефективних заходів, що сприяють реалізації постанов Уряду про правила надання безкоштовного соціального обслуговування у державній системі соціальних служб.

Під *соціальною послугою*, перш за все, розуміють дії, спрямовані на задоволення потреб громадян і (або) сімей, що здійснюються в їх інтересах з метою сприяння вирішенню проблем, що виникають у зв'язку з важкою життєвою ситуацією, а також з її прогнозування та профілактики. Суб'єктами правовідносин у соціальному обслуговуванні є, з одного боку, уповноважені органи державної влади, інші уповноважені організації, незалежно від

організаційно-правових форм і форм власності, громадяни, які займаються підприємницькою діяльністю у сфері соціального обслуговування населення без утворення юридичної особи, котрі надають соціальні послуги, з іншого боку, клієнт соціальної служби – громадянин (сім'я), що знаходяться у важкій життєвій ситуації, яким у зв'язку з цим надаються соціальні послуги. При цьому іноземнці та особи без громадянства (в т.ч. біженці), мають право користуватися тими ж правами в сфері соціальних послуг, що і громадяни України.

Система соціального обслуговування населення визначається не просто сукупністю установ та динамікою їх розвитку, але й сукупністю їх складових, а саме: міжвідомчий взаємозв'язок, певний порядок взаємодії органів соціального обслуговування, обґрунтовані дії всіх установ на користь підтримки різних верств населення; певний спосіб устрою регіональної впорядкованості множини установ, пов'язаних спільними функціями, цілями, завданнями; форма організаційної діяльності установ соціального обслуговування, взаємоокрдинація зусиль, спрямованих на становлення соціальних служб і отриманих результатів соціального обслуговування, що проявляються в основному у рівні ефективності соціальних послуг і задоволеності клієнтів соціальних служб.

Проста констатація стану мережі відомчих установ соціального обслуговування, яка існує в Україні, ще не містить вказівки на потрібні зміни у цій сукупності служб. При цьому можна припускати, що комплекс установ одного відомства, який поступово перетворюється в підсистему соціального блоку, може називатися таким тоді, коли чітко розроблені структура, програми, принципи управління, соціальні технології і наявна здатність до саморегуляції. У цьому випадку обмеження з економічної точки зору може бути оптимальним, а з соціологічної – контингентним. В сучасних умовах не обов'язково повинна виникати система. Однак якщо мережа відомчих і територіальних, державних і недержавних служб знаходиться на стадії становлення системи, то, безумовно, ця сукупність установ має бути здатна до саморегуляції

(в т.ч. самооцінки) і автономного існування; за допомогою цього механізму вона має можливість вижити і розвиватися, пристосовуючись до соціальних змін і не втрачаючи відмінностей своєї функціональної призначеності.

Теоретико-методологічне підґрунтя магістерської роботи. Під час написання магістерської роботи ми спиралися на теоретичні підходи наступних зарубіжних західних дослідників: М. Річмонд (теорія соціального діагнозу); В. Робінсон (усвідомлення ситуації клієнта, цінностей і смислів його буття); Дж. Тарт, О. Ранк (принцип синхронічного підходу); Г. Гамільтон (діагноз та соціальне оцінювання); Ф. Бістек (система динамічних інтеракцій між соціальним працівником і клієнтом, спрямованих на досягнення саморегуляції); Х. Перлман (синтез підходів діагностичної і функціональної школи); Ф. Холліс і Р. Смоллі (концепція наближення, що окреслює п'ять теоретичних концептів: оцінка, особистість у ситуації, процес, взаємовідносини та інтервенція), Дж. Конопка, Х. Нортен, М. Росс, Р. Перлман (загальна методологічна база соціальної роботи)

Також піднята проблематика найбільш широко відображена у працях таких вітчизняних науковців як І. Андрєєва, О. Безпалько, Т. Василькова, Ю. Василькова, І. Звєрєва, А. Капська, Л. Коваль, Л. Міщик, А. Мудрик, Л. Філіппова. Окремі ж аспекти досліджуваної тематики підняті у працях вітчизняних (В. Бойко, О. Костенко, О. Мурашина, О. Петришина, П. Рабінович, В. Сіренко, О. Скрипнюк, І. Усенко та ін.) та зарубіжних сучасників (Б. Булеулієв, Р. Давід, Д. Каррі, М. Саф’ян, С. Тейман та ін.). Ці дослідження присвячені системному аналізу судової влади та її окремих інститутів, а також питанням організації та діяльності судової влади в умовах становлення правової держави й громадянського суспільства.

Об’єктом дослідження є система соціальних закладів України.

Предмет дослідження — особливості перевірки якості та ефективності надання соціальних послуг (на прикладі судів Тернопільської області як специфічних соціальних установ).

Мета дослідження: теоретико-методологічне обґрунтування параметрів, критеріїв і методів контролю якості та ефективності соціальних послуг, а також розробка на цій основі соціального проекту з оцінки рівня задоволеності громадян якістю надання судових послуг у Тернопільській області.

Гіпотеза дослідження: якість та ефективність як комплексні характеристики процесу і результатів надання соціальних послуг мають свої індивідуальні та цілком відмінні параметри, критерії та індикатори.

Завдання дослідження:

1) здійснити категорійно-понятійний аналіз проблематики якості та ефективності надання соціальних послуг;

2) на теоретико-методологічному рівні пізнання виокремити основні критерії і показники як інструменти дослідження результативності надання соціальних послуг населенню;

3) систематизувати способи і методи контролю якості та ефективності соціальних послуг;

4) дослідити особливості алгоритму процесу оцінювання рівня надання соціальних послуг;

5) розробити соціальний проект (теоретико-методологічну та процедурно-технічну частини) з дослідження якості функціонування судів як специфічних соціальних установ;

6) узагальнити емпіричні результати проекту з дослідження рівня задоволеності громадян якістю роботи судів Тернопільської області та сформулювати рекомендації щодо підвищення якості їхньої роботи.

При виконанні магістерської роботи застосовано низку теоретичних, емпіричних та організаційних **методів дослідження**: аналіз теоретичних засад досліджуваної проблеми; метод групових диспутів з виявлення основних параметрів якості роботи суду; групування та ранжування основних критеріїв оцінювання; метод теоретичного проектування, методи порівняння та спостереження; методи аналогії та екстраполяції; методи бесіди та соціального

опитування (картки громадянського звітування); математично-статистичні методи обробки емпіричних показників; методи узагальнення та теоретичного синтезу у процесі формулювання комплексу практичних рекомендацій спрямованих на подолання зафіксованих недоліків та шляхів удосконалення якості роботи судів Тернопільської області.

Зазначений проект реалізований за погодженням і підтримки голови Апеляційного суду Тернопільської області Гірського Богдана Ориславовича (лист № 5956/15Вх від 03.07.2015 р.) та ТУДСА України у Тернопільській області (лист № 2377/04-9/2 від 07.07.2015 року). Магістрантка приймала участь у розробці презентованого проекту з 15.09.2015 по 15.04.2016 року у ролі волонтера-інтерв'юера.

Теоретичне значення дослідження: а) здійснено категорійно-понятійний аналіз проблематики якості та ефективності надання соціальних послуг; б) на теоретико-методологічному рівні пізнання виокремлено основні критерії і показники як інструменти дослідження результативності надання соціальних послуг населенню; в) систематизовано способи і методи контролю якості та ефективності соціальних послуг; г) досліджено особливості алгоритму процесу оцінювання рівня надання соціальних послуг.

Практичне значення одержаних результатів. У ході виконання магістерської роботи нами розроблений *соціальний проект*, що цілісно охоплює теоретико-методологічну та процедурно-технічну частини дослідження якості функціонування судів як специфічних соціальних установ. Також нами узагальнено емпіричні результати проекту з дослідження рівня задоволеності громадян якістю роботи 20 судів Тернопільської області (апеляційного та господарського судів Тернопільської області, тернопільського окружного адміністративного суду, тернопільського міськрайонного суду Тернопільської області, а також 16 районних судів Тернопільської області) та сформульовано низку практичних рекомендацій щодо підвищення якості та ефективності їхньої роботи.

Одержані результати дослідження висвітлені мною у тезах «Якість та ефективність послуг, що надаються судами як специфічними соціальними закладами України», що опубліковані у збірнику тез доповідей V Міжнародної науково-технічної конференції молодих учених та студентів «Актуальні задачі сучасних технологій», Том II (м. Тернопіль, ТНТУ ім. Івана Пулюя, 17-18 листопада 2016 р.), а також застосовані керівниками проекту при написанні брошури «Оцінка рівня задоволеності громадян якістю функціонування судів Тернопільської області» (Тернопіль: ТНЕУ «Економічна думка», 2016. – 80 с.).

Структура і обсяг роботи. Дипломна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків до розділів та загальних висновків, списку використаної літератури (69 найменувань) та трьох додатків. Основний текст роботи, що викладений на 126 сторінках, містить 10 таблиць.

РОЗДІЛ 1
ЯКІСТЬ ТА ЕФЕКТИВНІСТЬ ЯК КОМПЛЕКСНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ ПРОЦЕСУ І РЕЗУЛЬТАТІВ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

1.1. Категорійно-понятійний аналіз проблематики якості та ефективності надання соціальних послуг

Виділення і дослідження проблеми якості (предметів, послуг) набуло актуальності тільки з початком масового промислового виробництва, коли з'являється безліч однорідних одиниць продукції і споживач має право вільно порівнювати і вибирати найкращі з них. До початку індустріальної епохи дане поняття трактувалося перш за все як філософська категорія, що виражає сукупність істотних ознак, особливостей і властивостей, які відрізняють один предмет або явище від інших і надають йому визначеність, поряд з такими поняттями, як кількість, властивість, субстанція і атрибут [23, с. 45].

Оцінка якості надання соціальних послуг є найважливішим елементом системи соціального захисту населення. Вона не тільки дозволяє проводити контроль якості обслуговування, надає базу для аналізу і прийняття управлінських рішень, а й забезпечує зворотний зв'язок, необхідний для будь-якої стійкої і здатної до розвитку системи [4, с. 86].

Водночас у дослідженнях проблем соціального обслуговування в сфері послуг ще не вирішена задача розробки цілісної, єдиної методології оцінки якості обслуговування, яка включала б у себе всі аспекти - починаючи з оцінки реакції споживача за допомогою анкетування і закінчуючи налагодженням системи статистичного обліку і аналізу параметрів оцінки.

У зв'язку з введенням в дію Національних стандартів соціального обслуговування населення підвищуються вимоги до діяльності соціальних служб, фахівців соціальних установ [18, с. 104].

До основних *вимог* належать [44, с. 213]:

- підвищення якості надаваних населенню послуг, забезпечення їх доступності;

- підвищення ефективності соціального обслуговування клієнтів соціальних служб.

Серед факторів, що сприяють підвищенню ефективності діяльності, важливе місце відводиться професіоналізму кадрів як важливої складової соціальної роботи.

Визначення критеріїв і показників оцінки ефективності якості послуг є сьогодні досить актуальною проблемою.

Результативність вирішення проблеми клієнта, його ефективність, багато в чому залежать і від самого фахівця, його вмінь, досвіду, особистих рис і якостей. Тому професійний підбір кадрів і розумна кадрова політика в цілому - ще один фактор підвищення ефективності роботи у сфері соціального обслуговування.

Задоволення потреб людини відбувається шляхом надання цілого комплексу соціальних послуг. А їх якість залежить від наявності або відсутності певних умов.

Тому важливо не тільки визначити суть поняття «якості соціальних послуг» та розглянути її показники, а й вивчити способи та методи забезпечення якості соціальних послуг [51, с. 90].

Якість послуг - це комплексна характеристика, яка включає в себе рівень задоволеності реального споживача (клієнта) наданої послуги у взаємозв'язку з умовами її надання (ціна, зручність, обсяг, періодичність, гарантії, безпека та інші характеристики).

Соціальне обслуговування - це діяльність соціальних служб, спрямована на надання соціальних послуг, здійснення соціальної реабілітації та адаптації громадян, які перебувають у важкій життєвій ситуації [65; 48, с. 44].

Якість соціальних послуг - сукупність властивостей соціальної послуги, що визначає її можливість і здатність задовольнити потреби клієнта соціальної служби і здійснити його соціальну реабілітацію або соціальну адаптацію.

Якістю соціальної послуги є властивість процесу надання соціальної послуги, що характеризує стан наступних його істотних *ознак* [26, с. 54]:

- вибір і реалізація соціальних технологій;
- усунення ризику погіршення важкої життєвої ситуації і / або ризику виникнення у одержувача послуги нового патологічного процесу;
- оптимальність використання ресурсів, що спрямовуються на ці цілі;
- задоволеність споживачів соціальних послуг;
- відповідність державним стандартам якості соціальних послуг;
- відповідність потребам і очікуванням споживачів послуг;
- належний (неналежний) характер виконання.

З метою використання категорій якості, ефективності та результативності в практичній діяльності введемо для кожної з них набір конкретних параметрів, що виражають ключові характеристики, котрі можливо проконтролювати вимірювальними інструментами (анкетами, статистичними показниками, зведеними індексами) [3].

Якість послуги розуміється як ступінь відповідності корисних властивостей послуги потребам і запитам споживачів й включає наступні параметри: повнота надання відповідно до вимог (стандартів); доступність; своєчасність; ефективність і результативність надання послуги.

На думку П.П. Павленко *ефективність соціальної роботи* - це максимально можливе в даних умовах досягнення цілей по задоволенню соціальних потреб населення (клієнта) при оптимальних витратах [42, с. 211].

Ефективність - багатопланове явище. Її сутність, зміст і технологія визначення багато в чому залежать від того, з позиції якої науки і з якою конкретною науково-практичною метою вона розглядається. Так, в економіці - це співвідношення отриманих результатів і витрачених ресурсів. З точки зору

економістів, чим краще результат і менше витрат, тим вища ефективність. Ефективність в медицині - це наближення стану здоров'я пацієнта після проведеного лікування до норми; в педагогіці - досить високий рівень засвоєння особистістю вимог і норм суспільства, дотримання їх. Результатом соціально-психологічної роботи може бути поліпшення або погіршення психічного і соціального здоров'я людини, тих чи інших соціально-демографічних груп і т.д. [63].

Ефективність - складний феномен. Існують різні розуміння ефективності соціальної роботи. Перше виходить з того, що мета роботи - це заздалегідь запрограмований результат. А тому *ефективність соціальної роботи* розуміється як співвідношення досягнутих результатів і витрат, пов'язаних із забезпеченням цих результатів. Це - "максимально можливе в даних умовах досягнення цілей по задоволенню соціальних потреб населення (клієнта) при оптимальних витратах" [40, с. 251].

При іншому розумінні *ефективність соціальної роботи* - це фактично досягнуті необхідні результати (ефекти).

Ефективність послуги визначається як ступінь успішності діяльності по досягненню мети з найбільшою економією витрат, тобто до якої міри послуга сприяла вчасному та об'єктивному вирішенню проблем, що стоять перед клієнтами з найменшими затратами різних ресурсів.

Результативність включає наступні параметри: ступінь вирішення матеріальних або фінансових проблем клієнта, що оцінюється безпосереднім контролем результатів виконання послуги; ступінь поліпшення емоційного, фізичного стану клієнта, вирішення його правових, побутових та інших проблем в результаті взаємодії з виконавцем послуги, що оцінюється непрямим методом, за участю клієнта в оцінці якості послуги [14, с. 196].

У соціальному обслуговуванні поняття «*якість*» відноситься до змісту, умов і результатів надання послуги. Отже, щоб оцінити якість послуги, нам

знадобиться набір показників, або критеріїв, які характеризують послугу в цих аспектах. Це можуть бути якісні і кількісні показники.

Умовно можна розділити характеристики послуги на *кількісні* (легко вимірювані), і *якісні* (які складніше виміряти і підрахувати).

Кількісні характеристики послуги: час очікування послуги; час надання послуги; характеристики обладнання, інструментів, матеріалів; повнота послуги [1, с. 46].

Якісні характеристики послуги: репутація організації, знання (обізнаність про потреби клієнтів), компетентність і майстерність виконавця послуги; доступність персоналу; ефективність комунікації виконавця і споживача, реакція співробітників (бажання і здатність швидко надавати послугу), уважність, ввічливість, емпатійність, чуйність персоналу; довіра до персоналу; надійність, безпека; зовнішній вигляд співробітників, фізична обстановка, естетика інтер'єру, комфортність, умови обслуговування [17].

Розвиток і функціонування сучасних організацій в бізнес-секторі, в бюджетному або некомерційному секторах сьогодні нерозривно пов'язані з проблемою забезпечення якості їх роботи. При цьому в даний час розгортається робота по зовнішній оцінці якості діяльності організацій, що надають соціальні послуги населенню. Цю функцію беруть на себе не тільки державні органи, а й громадські ради, які створені при кожній організації.

Система якості установи - сукупність її організаційної структури, правил, методів забезпечення якості послуг, процесів надання послуг, ресурсів установи, що забезпечує здійснення адміністративного керівництва якістю послуг як основи формування умов якісної роботи і оцінювання її процесу та результатів. Управління якістю послуг у системі соціального обслуговування населення - це логічний структурний підхід, що враховує три найважливіших визначальних критерії: доречність, здійсненність і стійкість результату [61].

Доречність означає, що дії відповідають потребам клієнтів і принципам надання послуг, зміст діяльності відповідає пріоритетам соціальної політики

та вимогам, що пред'являються до професії; клієнти беруть участь в процесі прийняття рішення щодо програми обслуговування; проводиться ретельний аналіз проблем; цілі чітко визначені з точки зору користі для цільової групи.

Здійсненність означає, що плановані цілі реально досяжні в умовах, що склалися на момент виконання програми, і враховують здатність співробітників і організації виконати програму; цілі логічні і піддаються вимірам; ризики, допуски і перешкоди прийняті до уваги; моніторинг концентрується тільки на доречних цілях програми [49, с. 412].

Стійкість означає, що одержувачі допомоги продовжують отримувати вигоду від програми після її завершення; фактори, що впливають на стійкість, розглянуті вже на стадії розробки програми; результати оцінки використовуються для накопичення досвіду і для розробки майбутніх програм.

Управління якістю діяльності соціальної служби включає в себе наступні компоненти [15, с. 27]:

- планування якості – визначення того, які стандарти якості використовувати в наданні соціальних послуг, і визначення того, як їх впровадити;
- підтвердження якості - регулярна загальна оцінка надання послуг з метою визначення того, чи відповідають послуги прийнятим стандартам якості;
- управління якістю - моніторинг результатів надання послуг з метою визначення відповідності виконання прийнятим стандартам якості й усунення причин незадовільного виконання.

З огляду на слабку можливість квантифікації соціальних послуг, тобто незмірність якісних показників, неможливість виразити їх в точних кількісних показниках, слід визнати, що критерії якості послуги мають значну суб'єктивність і конвенційність, тобто в різних системах розгляду в це поняття включаються різні складові. У найзагальнішому вигляді послуга системи соціального обслуговування може вважатися високоякісною, якщо вона відповідає наступним *умовам* [43, с. 56]:

- має чітко сформульовану мету / призначення;

- надається відповідно до сучасних методологічних принципів і технологій;

- грунтується на інклюзивному, антидискримінаційному підході і повазі до особистості кожного клієнта. Інклюзивний підхід сприяє максимальній соціальній інтеграції всіх членів суспільства, дозволяє уникнути соціальної сегрегації, що є наслідком відмінностей у статі, культурі, національності, релігії та індивідуальних можливостях і здібностях. Піддається постійному моніторингу та аналізу, в першу чергу, з використанням незалежної інформації від одержувачів;

- надається досить гнучко, щоб врахувати індивідуальні потреби клієнтів;

- має значимість для одержувачів, чинить помітний позитивний вплив на їх соціально-економічне становище та / або поведінку;

- фокусується на превентивних (профілактичних) заходах, а також на заходах, які сприяють виходу працездатних одержувачів послуг та їх сімей на самозабезпечення і незалежність від соціальних трансфертів [56, с. 64; 24];

- не викликає невдоволення одержувачів умовами надання.

1.2. Критерії і показники як інструменти дослідження результативності надання соціальних послуг населенню

Досвід розвитку системи соціального обслуговування населення в сучасній Україні показує, що питання оптимізації діяльності соціальних установ з підвищення якості соціального обслуговування залишається відкритим. На думку багатьох дослідників, розвиток системи соціального обслуговування в Україні давно вимагає чіткого і однозначного розуміння

ефективності надання соціальних послуг шляхом розробки оказники як і показників, що дозволяють оцінити якість роботи соціальних служб.

Для виявлення ефективності досягнутий результат зіставляється з прийнятими стандартами соціального обслуговування населення. І тут найбільш корисним і придатним виявляється аналітичний метод, так як соціальну роботу, що має творчий характер, не завжди можна оцінити з використанням математичного методу.

Наукова значимість критеріїв і показників полягає в тому, що вони є важливим інструментом для дослідження результативності надання соціальних послуг населенню. Для практики - це система орієнтирів, які націлюють соціальних працівників на досягнення конкретних результатів в соціальному обслуговуванні, пошук адекватних потреб і нужд різних категорій населення [27, с. 64].

Дослідницька практика показує, що єдиного підходу до визначення структури критеріїв та показників, придатних на всі випадки оцінки ефективності, бути не може. Їх склад і змістовна характеристика будуть варіюватися в залежності від досліджуваного об'єкта, предмета і завдань оцінки.

У науковій літературі поняття "*критерій*" вживається в двох основних значеннях: критерій як мірило оцінки, еталон, найвищий ступінь розвитку предмета, явища, процесу і як суттєва ознака, що об'єктивно відображає їх стан [55, с. 64].

Кожен критерій може включати як кількісні, так і якісні показники, що розкривають його зміст і свідчать про рівень досягнення цілей, тобто більш детальні характеристики, доступні спостереженню і вимірюванню, необхідні для практичного проведення аналізу стану і оцінки соціальної роботи.

Потреби - це нестача чого-небудь необхідного для підтримки життєдіяльності організму, людської особистості, соціальної групи і суспільства в цілому, внутрішній стимул активності [41, с. 123].

Потреби людини диференціюються залежно від об'єкта соціальної роботи. Задоволення потреб людини відбувається шляхом надання цілого комплексу соціальних послуг. Саме якість послуг, форми їх надання повинні стати предметом оцінки в діяльності соціальних установ.

Задоволення потреб вимагає врахування ряду факторів, що в значній мірі впливають на якість надання послуг. Згідно Національного стандарту "Соціальне обслуговування населення. Система якості установ соціального обслуговування" такими факторами (критеріями) є [62; 28]:

- наявність і стан документації, відповідно до якої функціонує установа;
- умови розміщення установи;
- укомплектованість установи фахівцями та їх кваліфікація;
- спеціальне і табельне технічне оснащення установи (обладнання, прилади, апаратура тощо);
- стан інформації про установу, порядок і правила надання послуг клієнтам.

Останнім часом склався стійкий інтерес до проблеми ефективності діяльності соціальних служб і фахівців із соціальної роботи. І це не випадково.

При розробці показників ефективності за кожним критерієм слід мати на увазі вимоги стандартів соціального обслуговування.

Отже, перший нормативний критерій оцінки якості послуг - наявність і стан документації, відповідно до якої функціонує установа. Відомо, що має бути присутнім наступний склад документації установи [35, с. 122]:

- положення про установу (статут установи);
- положення про структурні підрозділи установи;
- керівництва, службові інструкції, правила, що регулюють процес надання послуг;
- документація (сертифікати) на обладнання, прилади та апаратуру;
- національні стандарти соціального обслуговування населення в Україні, що становлять нормативну основу практичної роботи установи у сфері надання клієнтам соціальних послуг [36, с. 51].

Зазначені документи повинні складати основу документації та системи якості установи в цілому.

Показники ефективності [29, с. 234]:

- установи і його структурні підрозділи розміщені в окремому приміщенні, доступні для всіх категорій обслуговуваних громадян. Приміщення забезпечені усіма засобами комунально-побутового обслуговування і оснащені телефонним зв'язком;

- за розмірами і станом приміщення відповідають вимогам санітарно-гігієнічних норм і правил, безпеки праці;

- площа, займана установою, дозволяє нормально розмістити персонал, клієнтів і забезпечити зручне надання їм послуг;

- планом роботи установи передбачені заходи, спрямовані на підтримку наявних умов, а при необхідності і можливості - на їх поліпшення.

Відомо, що не кожна людина, що потрапила у важку життєву ситуацію, може сама без сторонньої допомоги вийти з неї. На допомогу їй приходять фахівці (соціальні працівники, психологи, медичні працівники і т.д.). Організовуючи і надаючи клієнтам різні види допомоги, вони тим самим, створюють умови для виходу з життєвої труднощі. *Результативність* вирішення проблем клієнта багато в чому залежить від самого фахівця, його вмінь, досвіду, особистісних якостей. *Усвідомлення фахівцем цілей і завдань своєї роботи*, уявлення про межі своєї компетенції, рівень професіоналізму, ціннісна орієнтація, особистість фахівця здійснюють безумовний вплив на ефективність діяльності установи (адекватний підбір кадрів) [54, с. 311].

Третій критерій - *укомплектованість* установи фахівцями та їх кваліфікація - ще один, досить значимий фактор підвищення ефективності. Він же виступає і як критерій при оцінці роботи.

Його показниками є [39, с. 293]:

- повна укомплектованість установи необхідними фахівцями відповідно до штатного розкладу;

- при підборі кадрів перевага віддається фахівцям з відповідною освітою, кваліфікацією, професійною підготовкою;

- систематично організовуються заходи, спрямовані на підвищення кваліфікації працівників: семінари та практикуми, ділові ігри, конкурси професійної майстерності, обмін досвідом роботи, направлення на курси;

- кількість співробітників, які пройшли атестацію в установленому порядку і за її підсумками переведених на більш високий розряд з оплати праці;

- професіоналізм співробітників проявляється в таких уміннях [53, с. 91]:

- визначати і формулювати значущі і досяжні цілі діяльності, на їх основі організовувати взаємодію з клієнтом;
- виділяти пріоритетні напрямки діяльності для вирішення проблем клієнтів, визначати необхідний набір засобів для досягнення результату;
- володіти способами саморегуляції і самокорекції, рефлексувати результати власної діяльності;

- фахівці без сторонньої допомоги здатні [32, с. 55]:

- вирішувати завдання різного ступеня складності;
- налагоджувати оптимальні ділові та особистісні відносини з колегами;
- вести конструктивний діалог з клієнтом;
- працювати при необхідності в команді в різних рольових статусах;

- в практичній роботі з клієнтом фахівці керуються принципами:

- гуманізму;
- врахування індивідуальних особливостей клієнта, пріоритету його потреб;
- опори на внутрішні резерви клієнта;
- позитивного співробітництва з ним;
- толерантності і конфіденційності.

Будь-який вид людської діяльності передбачає досягнення певного результату, за яким оцінюється виконана робота. Однією з найважливіших її якісних характеристик є ефективність [57].

Значущим критерієм у визначенні якості роботи установи і послуг є стан інформації про установу, порядок і правила надання послуг клієнтам.

Питання інформації повинні бути складовою частиною системи якості установи, оскільки без правильно організованої інформаційної роботи неможливо забезпечити якість послуг, що надаються, відповідно до запитів і потреб клієнтів [52, с. 184].

Зараз превалює практика кількісної оцінки діяльності в установах соціального обслуговування. Ефективність визначається за кількістю обслужених клієнтів, наданих послуг і т.д. Слід вести мову про безліч критеріїв і показників *ефективності* як «сукупності впорядкованих, органічно пов'язаних характеристик (ознак) і процедур (методик), що дозволяють адекватно оцінювати стан соціальної роботи та виявляти резерви її розвитку».

Визначення критеріїв і показників оцінки ефективності соціального обслуговування є сьогодні актуальною дослідницькою проблемою.

Розробка критеріїв передбачає, перш за все, визначення предмета оцінки ефективності [37, с. 121].

Один з них полягає у визначенні та створенні в установах соціального обслуговування умов, що сприяють досягненню більш високих результатів. До них, зокрема, відносять наявність базової інформації, що містить, як мінімум, дані про клієнтів, про їх індивідуальні потреби, про надавані послуги та їх результати.

Інша важлива умова вдосконалення роботи по соціальному обслуговуванню - високий рівень організації праці персоналу, що забезпечує надання послуг населенню.

Важливе значення має і система контролю за діяльністю підрозділів і співробітників установи соціального обслуговування по задоволенню потреб населення [46, с. 126].

Задоволення потреб людини відбувається шляхом надання цілого комплексу соціальних послуг. А їх якість залежить від наявності або

відсутності певних умов. Виходячи з цієї логіки роздумів, предметами вивчення, аналізу та оцінки ефективності можуть бути: інформаційна забезпеченість соціального обслуговування; обсяг, форми і якість послуг, що надаються; організація праці персоналу; рівень професіоналізму співробітників; система контролю за їх діяльністю [50, с. 209].

З введенням в дію національних стандартів соціального обслуговування населення формується інший підхід до визначення критеріїв і показників оцінки ефективності. «Система якості установ соціального обслуговування» окреслює основні фактори, що впливають на якість послуг і порядок їх використання при формуванні системи якості установ.

Для оцінювання окремих напрямків, форм роботи, якості окремих послуг або діяльності фахівців із соціальної роботи розробляються специфічні критерії та показники [47, с. 198].

Спеціаліст із соціальної роботи, отримавши відповідну освіту, може працювати в установах соціального обслуговування різних типів і видів.

Різниця об'єктів і предметів оцінки ефективності визначає, відповідно, відмінність оціночних методик, використання різних методів збору інформації про ефективність соціальної роботи та її оцінки.

Одним з найважливіших умов вдосконалення організації соціального обслуговування є наявність базової інформації, котра об'єктивно відображає стан роботи в соціальному закладі та його структурних підрозділах. Для отримання такої інформації необхідна система критеріїв і показників ефективності надання соціальних послуг.

Кожен критерій – це об'єктивна, сутнісна ознака, що відображає якісно-кількісну інформацію про функціонування Центру та його структурних підрозділів.

Критеріями оцінки ефективності соціального обслуговування в соціальному закладі є [68, с. 214]:

- рівень задоволеності клієнтів діями з вирішення соціальних проблем їх життєдіяльності;

- якість, оперативність і адресність надання послуг;

- оптимальність витрат на соціальне обслуговування;

- раціональне використання кадрового потенціалу установи і рівень професійної кваліфікації персоналу;

- психологічний клімат в трудовому колективі і задоволеність працівників умовами і результатами праці.

Виходячи з критеріїв, визначено *основні показники ефективності діяльності установи*:

- відсутність заяв і скарг на роботу працівників;

- охоплення нужденних різними видами і формами соціального обслуговування та оперативність надання послуг;

- виконання заходів щодо соціальної підтримки нужденних громадян за поточний період [2, с. 126].

Таким чином, оцінні підходи до визначення ефективності соціального обслуговування можуть бути найрізноманітнішими. Нормативною вимогою, на наш погляд, є відповідність стандартам соціального обслуговування.

1.3. Способи і методи контролю якості та ефективності соціальних послуг. Алгоритм оцінювання.

Задоволення запитів населення - основна мета надання державних і муніципальних послуг. Ступінь задоволеності клієнтів хоча і не є єдиним показником, що характеризує якість наданої послуги, представляє собою найбільш значимий критерій. Система показників якості практично для кожної державної послуги, що надається населенню, включає показники задоволеності споживачів [64].

Основні чинники оцінки якості соціальних послуг представлені в Національному стандарті «Соціальне обслуговування населення. Якість соціальних послуг». Цей стандарт поширюється на соціальні послуги, що надаються населенню установами соціального обслуговування, і встановлює основні положення, що визначають якість соціальних послуг.

Основними факторами, що впливають на якість соціальних послуг, котрі надаються населенню закладами, є: наявність і стан документів, відповідно до яких функціонує установа; зручність розташування установи; укомплектованість установи фахівцями та їх кваліфікація; спеціальне і табельне технічне оснащення установи (обладнання, прилади, апаратура тощо); стан інформації про установу, порядок і правила надання послуг клієнтам соціальної служби; наявність власної і зовнішньої систем (служб) контролю за діяльністю установи [45, с. 258].

Національний стандарт «Соціальне обслуговування населення. Методи контролю якості соціальних послуг» встановлює зміст і рекомендації щодо застосування методів контролю якості всіх основних видів соціальних послуг, що надаються населенню.

Методи спрямовані на забезпечення об'єктивної перевірки вимог до якості послуг, що надаються населенню

Аналітичний метод - аналіз змісту документів установи (статут установи, положення про установу, керівництво, правила, службові інструкції, методики роботи з клієнтами, документи на засоби технічного оснащення, національні стандарти соціального обслуговування, звітно-планова документація і т.д.), контроль наявності документів, правильності їх оформлення, об'єктивності, відповідності завданням і цілям установи, аналіз індивідуально орієнтованих програм навчання, корекції, реабілітації; оцінка динаміки розвитку установи; перевірка наявності сертифікатів, посвідчень про підвищення кваліфікації, ліцензій на методику роботи з клієнтами [19, с. 124].

Візуальний метод - огляд будівель, житлових приміщень, приміщень для надання соціальних послуг, інших об'єктів інфраструктури установи, засобів технічного оснащення з метою контролю їх стану і відповідності вимогам безпеки клієнтів і персоналу установ при наданні послуг, вимогам пожежної безпеки, санітарно-гігієнічним нормам і вимогам до зручності розміщення клієнтів.

Соціологічний метод - опитування (інтерв'ювання) клієнтів і персоналу установ про якість тієї чи іншої послуги, оцінка результатів опитування, спостереження за клієнтами, анкетування.

Порівняння оцінки якості наданих установою послуг клієнтами і персоналом з перевагою оцінки послуг клієнтами.

Експертний метод - особиста присутність перевіряючих (контролерів-експертів). Застосовується у випадку коли окремі послуги, що надаються соціальною установою викликають сумнів. Власне з метою уточнення їх якості або особистого ознайомлення з організацією роботи установи, що надає подібні послуги проводиться експертна оцінка або організовується консиліум.

Метод супервізії - регулярне і структуроване обговорення складних випадків надання послуг клієнтам, аналіз ефективності застосування конкретними фахівцями методів і технологій роботи, а також оцінка досягнутих результатів [5].

Розгляд та аналіз рекламацій, скарг і претензій до якості та своєчасності надання послуг, а також планів, що розробляються в установі щодо усунення відзначених недоліків і рівня реалізації цих планів.

До ***методів контролю якості соціально побутових послуг*** можна віднести [11]:

Контроль якості послуг зі сприяння населенню всіх категорій - клієнтам соціальної служби в здійсненні щодо них передбачених законодавством заходів соціальної підтримки та соціально-побутового забезпечення здійснюють візуальним і соціологічними методами.

Контроль якості житлової площі, що надається клієнтам, здіснюється також візуальним (оргпнолептичним) і соціологічними методами.

Контроль якості приміщень, що надаються для організації реабілітаційних заходів, лікувально-трудової і навчальної діяльності, культурного і побутового обслуговування, здійснюють візуальним і соціологічним методами [22].

Контроль якості меблів, що надаються клієнтам установ, здійснюють візуальним, соціологічними і аналітичними методами.

Контроль якості м'якого інвентарю (одягу, взуття, натільної білизни, постільних речей), що надається клієнтам здійснюють візуальним і соціологічними методами.

Контроль якості гарячого харчування, що надається в установі або доставляється клієнтам на дім, здійснюють візуальним і соціологічними методами.

Контроль якості соціально-побутових послуг клієнтам, які за станом здоров'я частково або повністю втратили здатність до самообслуговування і нездатні виконувати звичайні життєві процедури (встати з ліжка, лягти в ліжко, одягнутися і роздягнутися, прийняти ванну або сходити в лазню, прийняти їжу, пити, користуватися туалетом або судном, пересуватися по будинку і поза домом, доглядати за зубами або зубними протезами, користуватися окулярами або слуховими апаратами, стригти нігті, чоловікам - голити бороду і вуса), здійснюють візуальним і соціологічними методами.

Контроль якості послуг зі сприяння в одержанні направлення до установ стаціонарного соціального обслуговування здійснюють аналітичним і соціологічними методами [34, с. 78].

Контроль якості послуг зі створення умов для відправлення релігійних обрядів здійснюють візуальним і соціологічними методами.

Контроль якості сприяння в організації надання послуг підприємствами торгівлі, зв'язку, комунально-побутового обслуговування здійснюють соціологічними методами.

Контроль якості послуг з купівлі і доставки додому промислових товарів першої необхідності, з доставки води, пічного опалювання, сприяння в забезпеченні паливом, в здачі речей у прання або ремонт і зворотної їх доставки, сприяння в організації прибирання житлових приміщень, надання допомоги в приготуванні їжі здійснюють візуальним і соціологічними методами.

Контроль якості послуг з надання допомоги в догляді за дітьми, іншими непрацездатними або тривало хворіючими членами сімей здійснюють візуальним і соціологічними методами [21, с. 22-35].

В даному стандарті також викладено методи контролю якості соціально медичних послуг і якими способами вони здійснюються.

Контроль якості надання соціально-психологічних послуг можна здійснювати наступними методами [68, с. 167]:

- аналітичним;
- візуальним;
- експертним;
- соціологічним.

Контроль якості послуг з соціально-педагогічного консультування здійснюють аналітичним, візуальним, соціологічним і експертним методами.

Методи контролю соціально-економічних послуг і контроль якості послуг зі сприяння клієнтам соціальної служби в здійсненні щодо них передбачених законодавством заходів соціальної підтримки здійснюють візуальним і соціологічним методами.

Таким чином, проаналізувавши основні методи контролю якості соціальних послуг можна сказати, що ефективність соціального обслуговування може визначатися на основі як загальних, так і специфічних критеріїв. Загальні критерії служать для оцінки ефективності в масштабі діяльності установи соціального обслуговування в цілому (окремого структурного підрозділу установи). Специфічні критерії та показники розробляються для оцінки того чи іншого виду обслуговування, форм і

методів роботи з різними групами клієнтів, а також для оцінки діяльності окремих фахівців установ соціального обслуговування.

Практика показує, що оцінка ефективності надання соціальних послуг сьогодні здійснюється органами влади в основному в кількісних показниках (кількість громадян, які перебувають на обслуговуванні у відділеннях соціального обслуговування на дому; кількість громадян, які отримали натуральну, матеріальну допомогу, обсяг цієї допомоги; зростання числа установ соціального обслуговування і так далі), однак, недостатньо уваги приділяється оцінці ефективності соціальних програм з точки зору результативності та витрат (адміністративних, моральних та інших).

У сучасній науковій літературі виділяють два найбільш відомих теоретичних підходи до оцінки ефективності організації: цільовий і системно-ресурсний. Виділяють також інтегративний підхід до оцінки ефективності (Р. Стірз), багатопараметричний підхід (Multiple Constituency Model), «політекономічна перспектива» і т.д. [16]. Серед сучасних західних підходів до ефективності організації можна виділити також підхід з точки зору задоволеності потреб її учасників (Ч. Барнард, Г. Георгіу, Д. Роулс, Т. Стірс, Р. Нортон, Д. Каштан).

Соціальна ефективність надання соціальних послуг може визначатися з позиції суспільства, постачальників соціальних послуг, споживачів послуг, а також експертів в області соціального обслуговування. Соціальна ефективність надання соціальних послуг для суспільства полягатиме в підвищенні рівня і якості життя населення країни. Для постачальників соціальних послуг соціальна ефективність буде полягати в досягненні мети і завдань, поставлених перед установою, в якому вони працюють, і у виконанні службових обов'язків. Для експертів у сфері соціального обслуговування - в досягненні мети і завдань, поставлених перед кожним закладом соціального обслуговування в регіоні, а також у виконанні управлінських (адміністративних) функцій на кожному конкретному рівні керівництва системою соціального захисту [33, с. 124].

Для оцінки ефективності соціальної діяльності П. Д. Павленок пропонує використовувати наступну формулу [цитата за 38, с. 87-112]:

$$\mathbf{Е = (Р/Ц) + З + У}$$

где Р - одержани результат; Ц - ціль діяльності; З - затрати; У - умови діяльності.

Так як поняття ефективності в соціальній роботі дуже складно визначити, то було б доцільним додати в формулу ще деякі компоненти оцінки ефективності надання соціальних послуг, що відображають рівень задоволеності одержувачів послуг вмістом, формами, способами, якістю послуг.

Отже, формула оцінки ефективності надання соціальних послуг буде виглядати наступним чином:

$$\mathbf{Е = (Р/Щ+ З + У) + (ЯП + ДП + АЖС)}$$

где ЯП – якість послуги; ДП - доступність послуги;

АЖС – спрямованість послуги на активізацію життєвих сил клієнта [там же].

Якість послуги - сукупність характеристик, які відображають здатність наданої послуги відповідати потребам та інтересам одержувача послуги.

Доступність послуги характеризується умовами доступу до територій, будівель та приміщень, в рамках яких надаються послуги; забезпеченням населення інформацією про роботу соціальних установ, про види послуг, що надаються і т.д.

Активізація життєвих сил незахищених верств населення в процесі надання соціальних послуг повинна передбачати підвищення рівня соціальної активності клієнта, бажання самостійно шукати вихід з ситуації, що склалася і т.д.

У науковій літературі поняття якості та ефективності часто розглядаються як тотожні або дуже близькі, і завжди поняття ефективності спирається на наявність високої якості явища або процесу. Але в деяких випадках ці складові об'єкта дослідження не тільки не є тотожними, а й можуть прямо суперечити одна одній. Це ускладнює їх правильну інтерпретацію і негативно відбивається на оцінці. Особливо це проявляється під час оцінювання якості та ефективності послуг, що надаються організаціями громадського сектору. У

той же час, ці поняття визначають принципово різні характеристики послуги і можуть розглядатися незалежно одне від одного.

Для споживачів соціальних послуг одним з важливих критеріїв є - якість наданих послуг. Оцінку якості соціальних послуг можна визначити завдяки методам, що використовуються в кваліметрії, яка вивчає і реалізує методи кількісної оцінки якості [25, с. 41].

На практиці, оцінка якості послуг по всій сукупності показників може виявитися трудомісткою і неефективною. Як правило, аналіз якості конкретної послуги можна здійснити з використанням меншої кількості показників.

При цьому для вибірки репрезентативних показників необхідно провести аналіз вимог зовнішнього середовища: споживачів; установ соціального призначення, що беруть участь в процесі надання послуги і т.д.

Соціальні послуги відрізняються від послуг, наданих комерційною організацією, перш за все тим, що їх метою не є отримання прибутку. Вони мають виключне право на надання такого роду послуг, таким чином, виключаючи конкурентну боротьбу, яка часто є основним чинником, що стимулює комерційну організацію до поліпшення якості послуг.

У соціальній кваліметрії є певний *алгоритм з оцінки якості послуг* такого роду, які наведені вище. Він складається з наступних основних етапів:

1. Провести моніторинг номенклатури послуг, пропонованих соціальними установами і ранжувати їх за ступенем значущості з позиції витрачених ресурсів або ступеня поширення послуги на населення.

2. Вибрати послугу, що відповідає зазначеним умовам.

3. Визначити сторони, зацікавлені в діяльності організації, що надає соціальні послуги і виявити вимоги зацікавлених сторін щодо характеристик послуги.

4. Сформувати репрезентативну вибірку показників якості послуг за допомогою визначення залежності між вимогами сторін, зацікавлених в діяльності організації, і показниками якості послуги [31, с. 24-44; 18].

5. Провести порівняльний аналіз фактичних значень репрезентативних показників якості послуги з їх еталонними значеннями.

6. На підставі аналізу приймається рішення про якість послуги. При наявності показників, за якими досліджувана послуга поступається еталонним значенням показників, розробити систему заходів щодо поліпшення якості даної послуги.

Рівень якості соціальної послуги визначається за допомогою узагальненого показника якості соціальних послуг, який являє собою сукупність чотирьох комплексних показників якості (Ко) по групах.

Комплексний показник якості послуги знаходять наступним чином: експерти оцінюють в балах кожен показник, потім середні результати оцінки множать на коефіцієнти вагомості (значущості) і результати підсумовують:

$$\mathbf{K0 = \Sigma Kiai}$$

де Кі - показник і-го властивості оцінюваної послуги;

аі - коефіцієнт вагомості показника Кі.

На підставі консультацій з фахівцями сфери соціально-економічних відносин розроблена система балів (від 1 до 3, де 1 означає, що даний критерій не виконується, 2 - виконується частково, 3 - критерій повністю виконується) і коефіцієнтів вагомості (від 0 до 1) для кожного з показників, а також коефіцієнти вагомості для кожної групи показників [58, с. 112-136]:

- група макроекономічних показників: 0,1;
- група показників ефективності діяльності соціальних установ: 0,2;
- група показників значущості послуги установи: 0,3;
- група показників результативності послуг установи: 0,4.

Для знаходження узагальненого показника якості значення кожного комплексного показника коригується на відповідний групі коефіцієнт вагомості, потім значення підсумовуються.

Основною перевагою представленої методики є можливість проведення оцінки якості послуг на основі невеликої кількості показників якості, що

відбираються на підставі вимог сторін, зацікавлених в діяльності організації. За допомогою запропонованого алгоритму оцінки якості послуг соціальних установ можна постійно стежити за ходом протікання процесів надання послуги та своєчасно виявляти послуги, що не відповідають вимогам якості.

В системі соціального обслуговування ефективна робота розглядається не тільки по відношенню до надавачів послуг, а й для одержувачів соціальних послуг це поняття має велике значення. Для отримання оптимального результату необхідно, щоб всі сторони, що вступають в процес соціальних відносин з приводу отримання необхідних соціальних послуг були задоволені. Тому в даному випадку доцільно говорити про те, що якісне надання послуг, котрі відповідають потребам одержувачів, є необхідним компонентом ефективності в сфері надання допомоги і підтримки певних категорій населення, які звернулися в соціальні установи [12].

Висновки до першого розділу

В даний час немає такого розмаїття в плані вимірювання ефективності в системі надання соціальних послуг. Є кілька формул, які могли б дати точну картину, якби самі були більш конкретизовані, а не носили описовий характер. Немає чітко розробленої системи оцінки ефективності та якості соціальних послуг, так як сам процес надання послуги часто залежить від фахівця, який працює над конкретним випадком, а його спостереження і характеристика носить суб'єктивний характер. Методика оцінки ефективності і якості соціальних послуг потребує об'єктивності, яка допомогла б виходити на новий більш досконалий рівень в цій сфері.

Таким чином, в сучасному українському суспільстві при оцінці якості соціальних послуг використовується комплексна характеристика, що включає

ступінь задоволеності їх споживачів у взаємозв'язку з умовами їх надання. При оцінці якості соціальних послуг застосовуються кількісні і якісні показники.

З метою підвищення якості соціальних послуг в організаціях, що надають їх населенню, створюється і функціонує система управління (або менеджменту) якості, розробляється і реалізується політика управління якості. Якість діяльності організацій, що надають соціальні послуги населенню, контролюється поряд з державними органами громадськими радами. Одним із завдань підвищення якості соціальних послуг є їх відповідність міжнародним та вітчизняним стандартам.

Реформи, що відбуваються в країні спрямовані на впорядкування всіх сфер життя і вимагають першочергових змін у соціальній сфері, в тому числі створення високоефективної системи соціального обслуговування населення. У зв'язку з цим проблема підвищення її якості, ефективності діяльності соціальних служб на сьогодні є доволі актуальною і в той же час недостатньо розробленою.

В Україні до теперішнього часу немає досить чітких підходів до оцінки ефективності соціальної роботи. На наш погляд, найбільш оптимальним в сучасних умовах є відслідковування відповідності рівня якості соціальних послуг Національним стандартам соціального обслуговування, що визначає вимоги і до якості установ соціального обслуговування, і до якості послуг, що надаються ними населенню.

Таким чином, вибір методів і способу оцінки якості соціальних послуг, планування дій з регулювання якості соціальних послуг відповідно до встановлених вимог ефективного функціонування організацій соціального сектора дозволить підвищити якість соціального обслуговування населення загалом.

РОЗДІЛ 2
ОСОБЛИВОСТІ ГРОМАДСЬКОГО КОНТРОЛЮ ЯКОСТІ ТА ЕФЕКТИВНОСТІ РОБОТИ СОЦІАЛЬНИХ УСТАНОВ (НА ПРИКЛАДІ СУДІВ ТЕРНОПІЛЬСЬКОЇ ОБЛАСТІ)

2.1. Теоретико-методологічна частина дослідницького проекту з виявлення якості функціонування судів Тернопільскої області

Назва пропонованого проекту: «Соціальне партнерство між громадськістю та судами Тернопільської області».

Проблеми, вирішенню яких сприяє проект.

Основними перепонами на шляху стійкого соціального розвитку України та розбудови інститутів громадянського суспільства є системна корупція й низький рівень довіри громадян до судової гілки влади та інший силових відомств держави, котрі й покликані боротись із цією «хронічною хворобою» нашого суспільства. Відтак недостатній рівень розвитку національного інституту права у сукупності з низькою юридичною грамотністю значної частини населення не дають змоги утвердитись в суспільній свідомості таким універсальним загальнолюдським цінностям, як «демократія», «свобода», «справедливість», «гуманізм», «толерантність», «гендерна рівноправність» тощо. Саме тому Україна потребує законодавчої, нормативної та інституційної реформи судових установ з метою зміцнення відповідальності і незалежності судової влади. Водночас, як будь-яка сфера послуг інститут права має задля інтенсифікації процесу самовдосконалення орієнтуватися на зовнішню оцінку якості власної діяльності. Проте нині майже відсутні дієві механізми та ефективні інструменти зовнішньої громадської оцінки якості системи судочинства, котра нагадує своєрідну замкнену «річ у собі», що намагається абсолютизувати свій устрій, підмінюючи поняття «незалежність» та «повна ізольованість» [67].

Інтеграція України у Європейський соціально-культурний простір потребує не тільки проведення *судової реформи* відповідно до європейських і міжнародних норм, а й глибинної трансформації свідомості самих громадян, котрі б мали змінити своє *ставлення* до судів як карально-репресивної машини котру потрібно уникати, і побачити у системі судочинства партнера з вирішення власних та загальносуспільних проблем. Крім того, громадяни мають проявити *готовність* до зміцнення ролі громадянського суспільства у здійсненні моніторингу реалізації судової реформи та діяльності судів. Адже у розвинутих суспільствах право пов'язане з державою та різними суспільними інститутами і виконує не лише нормативно-регулюючу чи захисну, а й інформаційну, комунікативну, орієнтаційну та виховну функції [23].

Мета проекту – виявлення передумов і налагодження стійкого соціального партнерства між громадськістю та представниками судової гілки влади у Тернопільській області.

За суб'єкт-об'єктним критерієм прогнозованого впливу **завдання проекту** диференційовані на чотири групи:

1. Провести інформаційно-просвітницьку роботу серед *студентів ВНЗ* Тернопільської області які опановують спеціальність «Правознавство» та сприяти розвитку їх правової свідомості.

2. Ознайомити *суддів* та *працівників апарату судів* Тернопільської області з методологією карток громадянського звітування (КГЗ) задля рефлексування ними параметрів, критеріїв і показників якості надання судових послуг, а відтак підвищення їхньої готовності до продуктивного реформування судової системи.

3. Виявити недоліки в структурно-організаційних і функціональних аспектах роботи судів Тернопільської області з погляду *громадяна-користувача судовими послугами* та сформулювати рекомендації щодо їх усунення.

4. Запропонувати *представникам громадськості* (передусім громадським організаціям, журналістам) дієві способи та інструменти зовнішнього

оцінювання та моніторингу якості надання судових послуг у їхньому регіоні.

Діяльність з досягнення завдань проекту.

1. Задля ґрунтовного вирішення першого завдання передбачається здійснення наступних кроків:

- теоретична підготовка та практичне залучення у ролі інтерв'юерів студентів юридичного факультету Тернопільського національного економічного університету, які опитуватимуть громадян щодо їх задоволеності якістю функціонування судів з використанням карток громадянського звітування (КГЗ) [13, с. 8-25];

- використання в адаптованому вигляді підсумкових матеріалів та аналітичних звітів Проекту «Справедливе правосуддя» у розробці професорсько-викладацьким складом юридичного факультету ТНЕУ авторських лекційних занять чи навчальних курсів з напрямку підготовки «Правознавство»;

- виконання студентами юридичного факультету у 2015-2016 навчальному році декількох випускних освітньо-кваліфікаційних (магістерських) робіт з проблематики громадського моніторингу якості надання судових послуг;

- надання громадянам які звернулися до суду професійних консультацій представниками Юридичної клініки, що функціонує в структурі юридичного факультету Тернопільського національного економічного університету.

Зазначені напрямки діяльності щодо реалізації першого завдання проекту узгоджені та підтримані в.о. декана юридичного факультету ТНЕУ Банахом В.О. (див. лист підтримки керівництва юридичного факультету ТНЕУ №36 від 02.07.2015 р.).

2. Поетапне виконання другого завдання презентованого проекту передбачає наступну систему заходів:

- ознайомлення суддів, які працюють у судах Тернопільської області з особливостями використання карток громадянського звітування (КГЗ);

- розробка сценарію, організація та проведення у судах Тернопільської області фокус-груп з обговорення проблематики параметрів, критеріїв та показників якості надання судових послуг;

- проведення підсумкової конференції чи науково-практичного семінару присвячених обговоренню результатів проведеного емпіричного дослідження у судах Тернопільської області;

- формулювання та обговорення рекомендацій щодо усунення виявлених у ході опитування недоліків функціонування судів та вироблення карти перспективних заходів щодо їх мінімізації та профілактики.

Вказані напрямки діяльності щодо реалізації другого завдання проекту узгоджені та підтримані в.о. начальника ТУ ДСА України у Тернопільській області Вільчинською О. та Головою Апеляційного суду Тернопільської області Гірським Б.О. (див. відповідні листи підтримки).

3. Реалізація третього завдання пропонованого нами проекту потребує втілення наступного комплексу заходів [9]:

- здійснити удосконалення та доповнення анкети опитування, а саме збалансувати контрольовані параметри за рівнем значущості для респондентів, що істотно підвищить достовірність одержуваних підсумкових показників;

- оцінити рівень задоволеності користувачів якістю послуг, що надаються кожним судом Тернопільської області (у віковому та статевому розрізі) із застосуванням обсягу вибірки не менше 120 осіб;

- здійснити кількісний та якісний аналізи результатів опитування, а відтак виявити види судових послуг, що потребують поліпшення за рівнем якості та доступності;

- розробити у форматі «круглих столів» рекомендації щодо поліпшення якості надання судових послуг для кожного суду Тернопільської області.

Зазначені напрямки діяльності щодо реалізації третього завдання проекту узгоджені та підтримані завідувачем кафедри психології та соціальної

роботи ТНЕУ (котра викладає дисципліну «Соціологія» для студентів усіх спеціальностей цього ВНЗ), головою Тернопільського відділення Соціологічної асоціації України Фурманом А.В. (листи підтримки від Віце-президента Соціологічної асоціації України, доктора соціологічних наук, професора Л. Сокурянської та заступника директора з наукової роботи Інституту соціології НАН України професора Є. Головахи).

4. Задля ґрунтовного вирішення четвертого завдання передбачається здійснення наступних кроків [9; 30, с. 61]:

- поширити інструментарій зовнішнього моніторингу у вигляді методики опитування громадян щодо їх задоволеності якістю надання судових послуг за допомогою методології КГЗ серед громадських організацій та усіх зацікавлених осіб Тернопільської області;

- сприяти посиленню ролі громадських організацій у проведенні моніторингу та підтримці ходу судової реформи шляхом проведення тематичних круглих столів, наукових конференцій чи семінарів;

- розробити, організувати та провести тренінг для журналістів регіонального телебачення з метою поліпшення їхньої обізнаності щодо функціонування судової системи та правил висвітлення в ЗМІ судових процесів;

- поширити результати опитування серед громадського загалу шляхом опублікування ключових матеріалів аналітичного звіту у фаховому журналі в царині соціології «Психологія і суспільство», щорічному збірнику наукових праць молодих учених ТНЕУ, а також внаслідок оприлюднення зазначеної інформації в інформаційно-пізнавальній передачі «Що робити?» Тернопільської обласної державної телерадіокомпанії та інших засобах масової інформації.

Зазначені напрямки діяльності щодо реалізації четвертого завдання проекту узгоджені та підтримані головним редактором журналу «Психологія і суспільство» та Збірника наукових праць молодих учених ТНЕУ А.В. Фурманом, а також керівництвом ТТБ (регіонального обласного телебачення).

Виконавці проекту:

Керівник проекту: доктор психологічних наук, професор Фурман Анатолій Васильович, голова Правління Громадської організації «Інтелектуальний штаб громадянського суспільства», завідувач кафедри психології та соціальної роботи Тернопільського національного економічного університету (ТНЕУ), голова Тернопільського регіонального відділення Соціологічної асоціації України, головний редактор журналу «Психологія і суспільство».

Заступник керівника проекту: кандидат психологічних наук, доцент Гірняк Андрій Несторович, перший заступник голови Правління ГО «Інтелектуальний штаб громадянського суспільства», доцент кафедри психології та соціальної роботи ТНЕУ, член Соціологічної асоціації України, заступник головного редактора журналу «Психологія і суспільство».

Керівник інтерв'юерів: к.психол.н., професор Шандрук Сергій Костянтинович, заступник голови Тернопільського регіонального відділення Соціологічної асоціації України.

Консультант-аналітик: кандидат юридичних наук Банах Сергій Володимирович, в.о. декана юридичного факультету ТНЕУ.

Соціолог: старший викладач кафедри психології та соціальної роботи ТНЕУ Біскуп Віталій Степанович, член Соціологічної асоціації України.

Бухгалтер проекту: Шандрук Людмила Сергіївна.

Оператор вводу та обробки даних: старший викладач Тернопільського державного технічного університету ім. Івана Пулюя Гірняк Галина Степанівна.

Інтерв'юери – 40 волонтерів (студенти юридичного факультету ТНЕУ).

Географія проекту.

Діяльність з реалізації проекту передбачає цілісне та пропорційне охоплення всієї Тернопільської області, територіально-адміністративний устрій котрої передбачає розподіл на 17 районів та місто Тернопіль.

Сукупно проектом планується охопити усі 20 судів, що функціонують на території Тернопільської області та міста Тернополя (див. таблицю 2.1).

Таблиця 2.1

Географія судів, що прийматимуть участь у проекті

№	Назва суду	Адреса
1	Апеляційний суд Тернопільської області	Тернопіль, Князя Острозького, 14А
2	Господарський суд Тернопільської області	Тернопіль, Князя Острозького, 14А
3	Тернопільський окружний адміністративний суд	Тернопіль, Князя Острозького, 20
4	Тернопільський міськрайонний суд	Тернопіль, Котляревського, 34
5	Бережанський районний суд	Бережани, Банкова, 2
6	Борщівський районний суд	Борщів, Січових Стрільців, 11
7	Бучацький районний суд	Бучач, Міцкевича, 11
8	Гусятинський районний суд	Гусятин, Пушкіна, 1
9	Заліщицький районний суд	Заліщики, Лисенка, 1
10	Збаразький районний суд	Збараж, Грушевського, 13
11	Зборівський районний суд	Зборів, Хмельницького, 4
12	Козівський районний суд	Козова, Гвардійська, 4
13	Кременецький районний суд	Кременець, Чорновола, 7
14	Лановецький районний суд	Ланівці, Шкільна, 7
15	Монастириський районний суд	Монастириська, Шкільна, 4
16	Підволочиський районний суд	Підволочиськ, Залізнична, 1
17	Підгаєцький районний суд	Підгайці, Міцкевича, 26
18	Теребовлянський районний суд	Теребовля, Князя Василька, 116
19	Чортківський районний суд	Чортків, Бандери, 13
20	Шумський районний суд	Шумськ, Франка, 28

Відповідно до поставлених чотирьох завдань передбачаються такі групи **Вигодонабувачів** [6]**:**

1. Професорсько-викладацький склад юридичних факультетів ВНЗ різних форм власності та студенти, які здобувають освітньо-кваліфікаційні рівні «бакалавр», «спеціаліст», «магістр» за спеціальністю «Правознавство».

2. Суди (судді) Тернопільської області як органи (особи), що здійснюють правосуддя.

3. Усі категорії громадяни які користуються послугами судів.

4. Громадські організації, журналісти та інші зацікавлені особи які є активними суб'єктами постання та розвитку інститутів громадянського суспільства.

Результати.

У ході реалізації проекту передбачається одержання таких конкретних результатів за чотирма групами поставлених завдань [7; 66]:

1. Результати першої групи завдань:

- оволодіння студентами-інтерв'юерами юридичного факульету ТНЕУ практичними уміннями та навичками проведення опитувань в судах за допомогою карток громадянського звітування (40 осіб);

- підвищення *готовності* (як специфічного психологічного стану) майбутніх юристів (студентів юридичного факультету ТНЕУ) до прийняття інновацій та продуктивного реформування судової системи;

- написання у 2015-2016 навчальному році студентами юридичного факультету двох дослідницьких освітньо-кваліфікаційних (магістерських) робіт з проблематики громадського моніторингу якості надання судових послуг;

- удосконалення форм та методів роботи Юридичної клініки, що функціонує в структурі юридичного факультету ТНЕУ внаслідок налагодження тривалих професійних взаємин із судами Тернопільщини;

- розробка професорсько-викладацьким складом юридичного факультету ТНЕУ авторських лекційних занять, посібників і навчальних курсів з напрямку підготовки «Правознавство» із використанням здобутого досвіду та матеріалів аналітичного звіту проекту [60].

2. Результати другої групи завдань:

- уточнення і доповнення параметрів, критеріїв та показників якості надання судових послуг внаслідок проведення у судах Тернопільської області

віповідних фокус-груп; готовність до прийняття експертної допомоги у виробленні стандартизованої системи оцінки діяльності суду та системи об'єктивного оцінювання відповідності конкретних параметрів роботи суду до нових стандартів і норм;

- використання головами судів відгуків користувачів як інструменту внутрішнього управління змінами (показники: підвищення кваліфікації суддів та працівників апарату суду; проведення тренінгу персоналу; зміна системи заохочень, санкцій та додаткових заходів контролю; визначення пріоритетів для поточних змін, розробка чи коригування довгострокового стратегічного плану розвитку);

- розвиток організаційної спроможності судових установ (показники: комп'ютеризація, мобілізація додаткових ресурсів чи оптимізація використання існуючих задля проведення необхідних змін, планування роботи суду за участю громадян, проведення консультацій з громадянами щодо спеціальних питань);

- зміна характеру послуг та професійної культури організації внаслідок визначення прогалин (показники: підвищення доступності послуг, прозорості роботи суду; врахування особливих потреб різних прошарків громадян, наприклад, перестарілих та інвалідів; моніторинг інновацій; готовність до швидкого реагування на результати досліджень, з метою запровадження пропонованих змін);

- рефлексія результатів здійсненого емпіричного дослідження у судах Тернопільської області внаслідок проведення підсумкової конференції чи науково-практичного семінару [20, с. 88-116];

3. Результати третьої групи завдань:

- оновлення (доповнення) анкети опитування; удосконалення пропонованого інструментарію шляхом збалансування контрольованих параметрів за рівнем значущості для респондентів, що, своєю чергою, істотно підвищить достовірність одержуваних підсумкових показників;

- оцінка рівня задоволеності користувачів (загальний обсяг вибірки не менше 2400 осіб із розподілом за віком та статтю) якістю послуг, що надаються судами Тернопільської області;

- одержання результатів кількісного та якісного аналізів ключових показників дослідження, а відтак виявлення видів судових послуг, що потребують поліпшення за рівнем якості та доступності;

- створення бази даних за результатами опитування;

- налагодження взаємодії між працівниками суду та користувачами судових послуг у формі проведення фокус-групових дискусій та підсумкового «Круглого столу»;

- формулювання системи рекомендацій щодо поліпшення якості надання судових послуг для кожного суду Тернопільської області і вироблення карти перспективних заходів щодо мінімізації та профілактики виявлених недоліків їх функціонування;

- підготовка, опублікування та розповсюдження аналітичного звіту;

4. Результати четвертої групи завдань [69]**:**

- поширення інструментарію зовнішнього моніторингу якості надання судових послуг за допомогою методології КГЗ серед громадських організацій та усіх зацікавлених осіб Тернопільської області;

- посилення ролі громадських організацій у проведенні моніторингу та підтримки ходу судової реформи шляхом проведення тематичних наукових конференцій та семінарів;

- організація громадських слухань з метою сприяння вдосконаленню бюджетного процесу для судової системи та судового адміністрування;

- проведення тренінгу для журналістів регіонального телебачення (ТТБ) з метою поліпшення їхньої обізнаності щодо функціонування судової системи та правил висвітлення в ЗМІ судових процесів;

- організація та проведення регіонального «круглого столу» із запрошенням представників судів (працівників суду, керівників апарату суду,

суддів, голів судів), представників громадськості, інших НУО та ЗМІ.

- поширення результатів опитування серед громадського загалу шляхом опублікування матеріалів аналітичного звіту у фаховому виданні з соціології «Психологія і суспільство», щорічному збірнику наукових праць молодих учених ТНЕУ, а також внаслідок оприлюднення зазначеної інформації в інформаційно-пізнавальній передачі «Що робити?» Тернопільської обласної державної телерадіокомпанії, інтернет-ресурсах та інших засобах масової інформації.

- пропонування ефективних форм ведення діалогу між представниками судової гілки влади, ЗМІ та громадськістю; ознайомлення з суттю та метою комунікаційної стратегії, ефективне комунікування результатів опитувань для підвищення авторитету суду та довіри громадян.

Моніторинг та оцінка.

Для забезпечення досягнення поставлених завдань проекту застосовується система критеріїв та індикаторів їх виконання. Основними контрольованими параметрами обрано *час, якість* та *витрати,* до кожного із котрих підібрано низку відповідних індикаторів:

а) час (вчасне виконання кожного етапу відповідно до запланованих строків; оперативність внесення змін, раціональна послідовність та стійкість процесу (безперервність, ритмічність)); ***б) якість*** (повнота охоплення, обсяг, міра відповідності фактичних показників встановленим еталонним результатам, інноваційність, рівень кваліфікованості виконавців, доступність та об’єктивність інформації і т.д.);

в) витрати (збалансованість, кількість та ефективність передбачуваних витрат, можливість мобілізації додаткових ресурсів, індикатори аудиторської перевірки тощо).

Крім ***кількісних*** застосовуватиметься й низка ***якісних*** показників (психологічний клімат у колективі виконавців проекту, доброзичливі взаємини з цільовими аудиторіями, рівень задоволеності суддівського корпусу та

користувачів судових послуг своєю участю у проекті тощо). Якісні показники контролюються за допомогою методів спостереження, бесіди, експертних відгуків тощо.

У цьому контексті ми чітко розмежовуємо ***якість*** застосовуваного інструментарію (планів, тренінгів, розроблених процедур і т.д.) та ***ефективність*** його застосування, котра залежить від рівня кваліфікованості, компетентності та досвіду самих виконавців.

Також для успішного моніторингу та оцінки ключових параметрів проекту нами застосовуватимуться ***поточні (процесійні)*** та ***підсумкові (результативні)*** форми контролю. Прикладом першого із них є перевірка супервайзером якості проведення опитувань, щоб забезпечити достовірність і точність одержуваних показників. Також для цього використовуватимуться два види перевірки якості роботи інтерв'юерів: проведення інтерв'ю у супроводі спостерігача та несподівані перевірки. Результативні ж показники детально викладені у пропонованій таблиці плану моніторингу та оцінки проекту.

Водночас нами запропоновані до кожної із чотирьох груп завдань додаткові ***специфічні показники*** [10]:

1) рівень психологічної готовності студентів-правовиків до освоєння нового у професійній діяльності; кількість освітніх закладів і студентів юридичного профілю, які ознайомлені з методологією КГЗ;

2) кількість суддів, які взяли участь в організованих тематичних фокус-групах, семінарах, конференціях та «круглих столах»;

3) кількість користувачів судовими послугами, які взяли участь в організованих тематичних фокус-групах та «круглих столах»; кількість недоліків у функціонуванні судових установ, котрі зазначені користувачами судових послуг;

4) кількість громадських організацій, які перейняли способи та інструменти зовнішнього оцінювання та моніторингу якості надання судових

послуг; кількість журналістів, які взяли участь у тренінгу, спрямованому на покращення їхньої обізнаності щодо функціонування судової системи та правил висвітлення в ЗМІ судових процесів; кількість опублікованих тематичних друкованих матеріалів та висвітлених на телебаченні репортажів присвячених проблематиці зовнішнього оцінювання та моніторингу якості надання судових послуг.

Планування сталого розвитку.

Цей проект повновагомо стосується довгострокових цілей нашої громадської організації. Зокрема він пов'язаний з трьома статутними напрямками її діяльності:

• *аналітико-ситуаційна робота:* задіяння представників інтелектуальної еліти нації до вивчення стану, тенденцій, ризиків і перспектив розвитку сучасного українського соціуму, до фахового проведення моніторингу змін у співвідношенні громадянського суспільства, політикуму і державної влади;

• *громадянсько-вчинкова робота:* започаткування і практичне впровадження нових та інноваційно зорієнтованих *соціальних проектів,* спрямованих на сталий поступальний розвиток національних науки, культури, освіти і соцогуманітарної сфери суспільства у цілому, а також інтелектуальне, організаційне і засобове забезпечення новаторських гуманітарних програм, які нарощують україно творчий потенціал громадянського суспільства та його інститутів;

• *критично-рефлексивна робота:* осмислення й переосмислення як здобутків, так і прорахунків, як благодатних перспектив, так і ризиків у розвитку, національного політикуму і державної влади й загалом у побудові України як демократичного, правового, соціального суспільства – гідного членства у Європейському Союзі.

Отож ми плануємо продовжувати проект після закінчення його фінансування USAID «Справедливе правосуддя» й зобов'язуємося

мобілізувати усі необхідні для цього ресурси. Зокрема нами планується перспективна розробка спільно з випусковими кафедрами юридичного факультету Тернопільського національного економічного університету тематичної госпрозрахункової теми, присвяченої проблематиці зовнішнього оцінювання та моніторингу якості надання судових послуг, а також налагодження співпраці з судовими органами у науково-дослідницькій та освітній сферах (проведення спільних наукових семінарів, конференцій, «круглих столів»; спільна координація роботи Юридичної клініки, дослідницьких тематик магістерських робіт та проходження переддипломної практики студентів 4-5 курсів юридичного факультету). Також за результатами виконаного проекту буде запропонована серія тематичних пізнавально-просвітницьких телевізійних програм у котрих візьмуть участь представники судової гілки влади, громадських організацій та освітяни Тернопільських ВНЗ, які здійснюють підготовку студентів юридичного профілю.

2.2. Процедурно-технічна частина наукового проекту з дослідження якості функціонування судів як специфічних соціальних установ

Прогнозована тривалість діяльності з реалізації мети та рамкових завдань зазначеного проекту становить 7 місяців. Однак Правління ГО «Інтелектуальний штаб громадянського суспільства» за результатами успішного завершення зазначеного етапу планує поставити нові дослідницькі цілі й продовжувати проект після закінчення його фінансування USAID «Справедливе правосуддя» [8; 13].

Таблиця 2.2

Очікувана тривалість діяльності

Загальна тривалість (усього місяців)	7
Дата початку та закінчення (день, місяць і рік)	З 15.09.2015 по 15.04.2016 р.

Дослідження з використанням КГЗ відбуватиметься відповідно до теоретичної концепції та з дотриманням чіткого алгоритму його проведення. Основні етапи та завдання реалізації проекту детально викладені у таблицях 2.2 – 2.4.

Закріплення відповідальних осіб за виконанням кожного завдання проекту детально відображено нами у таблиці «Терміни виконання плану впровадження». Основним персоналом, що відповідає за ефективне досягнення поставлених цілей зазначеного проекту є члени Громадської організації «Інтелектуальнийй штаб громадянського суспільства» які офіційно входять до Соціологічної асоціації України та належать до професорсько-викладацького складу кафедри психології та соціальної роботи Тернопільського національного економічного університету (доктор психологічних наук, професор Фурман Анатолій Васильович, к.психол.н., професор Шандрук Сергій Костянтинович, к.психол.н., доцент Гірняк Андрій Несторович, к.психол.н., доцент Бригадир Марія Богданівна, к.психол.н., доцент Ребуха Лілія Зіновіївна, к.психол.н., доцент Фурман Оксана Євстахіївна, к.психол.н. Шаюк Ольга Ярославівна, к.психол.н. Ревасевич Ірина Степанівна, к.філос.н., доцент Морщакова Олена Степанівна, к.філос.н. Рудакевич Оксана Мирославівна, к.е.н., доц. Буда Теодозія Йосипівна, к.е.н. Мельниченко Оксана Боганівна, к.психол.н., доцент, завідувач лабораторії психологічної служби ТНЕУ Надвинична Тетяна Лонгінівна та інші). Також у розробці проекту братимуть участь декан та завідувачі кафедр юридичного факультету Тернопільського національного економічного університету (див. лист підтримки №36 від 02.07.2015 р.) і відомий місцевий журналіст, ведучий новин та низки авторських програм Тернопільського телебачення Бенцал Ігор Іванович, який є членом Громадської організації «Інтелектуальний штаб громадянського суспільства». Водночас до реалізації проекту будуть задіяні у ролі інтерв’юерів кращі студенти випускних груп юридичного факультету (в кількості 40 осіб).

Таблиця 2.3

Головні завдання із запланованими датами початку та закінчення кожного з них

Опис головних завдань	**Дати початку та закінчення**
Завдання 1. Налагодження контактів з судами, уточнення програми дослідження та вибірки	15.09.2015 – 24.09.2015 р.
Завдання 2. Проведення фокус-групових дискусій з суддями та відвідувачами судів з метою узгодження ключових параметрів, критеріїв і показників якості роботи суду	25.09.2015 – 04.10.2015 р.
Завдання 3. Удосконалення та пілотне апробовування анкети, тиражування бланків	05.10.2015 – 14.10.2015 р.
Завдання 4. Розробка і тиражування листа-звернення від Голови суду, посвідчення, щоденника та інструкції для інтерв'юера	05.10.2015 – 14.10.2015 р.
Завдання 5. Проведення інструктажу для супервайзерів і тренінгу для студентів-інтерв'юерів (ознайомлення з метою і завданнями дослідження, інструментарієм, методологією опитування, техніками опитування, схемами переходу від запитання до запитання, етикою та правилами поведінки волонтерів у суді).	15.10.2015 – 24.10.2015 р.
Завдання 6. Формування груп (супервайзер і 4 студенти) та проведення імітаційних інтерв'ю	25.10.2015 – 03.11.2015 р.
Завдання 7. Фактичне здійснення польових робіт, контроль роботи інтерв'юерів. Кожна група інтерв'юерів здійснює опитування відвідувачів у двох судах (по 120 респондентів у кожному). Таким чином 40 студентів-інтерв'юерів здійснить опитування 2400 респондентів в усіх 20 судах Тернопільської області.	04.11.2015 – 14.01.2016 р.
Завдання 8. Навчання операторів із внесення та обробки даних. Формування бази даних із дотриманням процедур введення, а також первинного та вторинного контролю даних.	05.01.2016 – 04.02.2016 р.
Завдання 9. Підготовка та проведення науково-практичної конференції (2 дні): *1 день:* пленарне засідання та виголошення доповідей; *2 день:* робота у двох секціях: - тренінг для журналістів (спрямований на поліпшення їхньої обізнаності щодо функціонування судової системи та правил висвітлення в ЗМІ судових процесів); - тренінг для освітян та студентів з формування умінь та навичок використання опитувань за методологією КГЗ. - підведення підсумків і вручення сертифікатів.	05.02.2016 – 14.02.2016 р.

Продовження табл. 2.3

Опис головних завдань	**Дати початку та закінчення**
Завдання 10. Узагальнення емпіричних показників та формування основних таблиць (розподіл за статтю, віком, освітою, місцем проживання тощо)	15.02.2016 – 24.02.2016 р.
Завдання 11. Здійснення кількісного, якісного та порівняльного аналізу одержаних емпіричних даних щодо якості надання судових послуг	25.02.2016 – 05.03.2016 р.
Завдання 12. Проведення «круглого столу» для виявлення системних недоліків і напрацювання рекомендацій щодо їх усунення	06.03.2016 – 15.03.2016 р.
Завдання 13. Підготовка підсумкового аналітичного звіту за результатами дослідження	16.03.2016 – 25.03.2016 р.
Завдання 14. Оприлюднення результатів (не менше 2 телевізійних програм і 5 публікацій) та репрезентація інтересів громадськості	26.03.2016 – 04.04.2016 р.
Завдання 15. Розробка перспективного плану діяльності. Ініціювання заходів щодо впровадження рекомендацій та інтенсифікації реформ у сфері надання судових послуг.	05.04.2016 – 15.04.2016 р.

Таблиця 2.4

Місце проведення діяльності

№ завд.	**Цільова аудиторія**	**Регіон/населенні пункти**	**Установа/Організація**
1	Керівництво судів	Усі 17 районів Тернопільської області та місто Тернопіль	Апеляційний та Господарський суди Тернопільської області, Тернопільський окружний адміністративний суд та усі 17 районних судів
2	Судді та відвідувачі судів	Усі 17 районів Тернопільської області та місто Тернопіль	Апеляційний та Господарський суди Тернопільської області, Тернопільський окружний адміністративний суд та усі 17 районних судів
3	Респонденти	м. Тернопіль	Юридичний факультет ТНЕУ
4	Інтерв’юери	м. Тернопіль	Видавництво

Продовження табл. 2.4

№ завд.	Цільова аудиторія	Регіон/населенні пункти	Установа/Організація
5	Супервайзери та студенти-інтерв'юери	м. Тернопіль	Юридичний факультет ТНЕУ
6	Супервайзери та студенти-інтерв'юери	м. Тернопіль	Юридичний факультет ТНЕУ
7	Відвідувачі судів	Усі 17 районів Тернопільської області та м. Тернопіль	Апеляційний та Господарський суди Тернопільської області, Тернопільський окружний адміністративний суд та усі 17 районних судів
8	Оператори введення даних	м. Тернопіль	Юридичний факультет ТНЕУ
9	Журналісти, судді, студенти, освітяни	м. Тернопіль	Юридичний факультет ТНЕУ
10	*Аналітична робота*	м. Тернопіль	Юридичний факультет ТНЕУ
11	*Аналітична робота*	м. Тернопіль	Юридичний факультет ТНЕУ
12	Судді та відвідувачі судів	Усі 17 районів Тернопільської області та місто Тернопіль	Апеляційний та Господарський суди Тернопільської області, Тернопільський окружний адміністративний суд та усі 17 районних судів
13	*Аналітична робота*	м. Тернопіль	Юридичний факультет ТНЕУ
14	Наукове співтовариство та громадськість Тернопільщини	м. Тернопіль	Видавництва та регіональне телебачення Тернопільської області (ТТБ, TV-4)
15	Представники судів, ВНЗ, громадських організацій	м. Тернопіль	ТУ ДСА України у Тернопільській області; Апеляційний, Господарський, Тернопільський окружний адміністративний суд

Таблиця 2.5

Схематизована діаграма змісту та термінів виконуваних робіт щодо реалізації проекту

Етапи та основні завдання	Терміни виконання (місяці та декади)																				
	1			2			3			4			5			6			7		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
I. Організаційно-підготовчий етап	■	■	■	■	■																
Налагодження контактів з судами та уточнення програми дослідження	■																				
Проведення фокус-груп з суддями та відвідувачами судів; уточнення вибірки		■																			
Удосконалення та пілотне апробовування анкети, тиражування бланків			■																		
Розробка і тиражування посвідчення, щоденника та інструкції для інтерв'юера			■																		
Проведення інструктажу для супервайзерів і тренінгу для студентів-інтерв'юерів				■																	
Добір груп (супервайзер і 4 студенти) та проведення імітаційних інтерв'ю					■																
II. Основний етап						■	■	■	■	■	■	■	■	■	■						
Фактичне здійснення польових робіт, контроль роботи інтерв'юерів						■	■	■	■	■	■	■									
Навчання операторів із введення та обробки даних. Формування бази даних.												■	■	■							
Підготовка та проведення науково-практичної конференції (2 дні, 2 секції)															■						
III. Підсумково-узагальнювальний етап																■	■	■	■	■	■
Узагальнення емпіричних показників та формування основних таблиць																■					
Здійснення кількісного, якісного та порівняльного аналізу одержаних даних																	■				
Проведення «круглого столу» для напрацювання рекомендацій																		■			
Підготовка підсумкового аналітичного звіту за результатами дослідження																			■		
Оприлюднення результатів та репрезентація інтересів громадськості																				■	
Розробка перспективного плану діяльності та ініціювання реформ у сфері надання судових послуг																					■

Досвід та спроможність

1. Короткий опис організації.

Організація утворена рішенням установчих зборів засновників Громадської організації «Інтелектуальний штаб громадянського суспільства» від 22 квітня 2014 року. За організаційно-правовою формою вона має статус юридичної особи, котра є непідприємницьким товариством, основною метою якого не є одержання прибутку. Організація користується рівними правами і несе обов'язки, пов'язані з її діяльністю, має печатку з власним найменуванням, бланки, штампи, банківський рахунок та інші реквізити.

Мета діяльності – посилення інтелектуальної і передусім раціогуманістичної складової повсякденної життєдіяльності українського соціуму, що передбачає як вітакультурне утвердження громадянського суспільства, котре опонує до політикуму і чинної державної влади, так і повноцінне інституційне відновлення діяльності таких інтелектуальних сфер духовного виробництва, як наука, філософія, культура, освіта та мистецтво.

Ціль (основне завдання) діяльності полягає в науково-філософській розробці і вчинковому утвердженні в масовій свідомості громадян України нової національної ідеології – *ідеології україномворення,* яка базується на принципах інтелектуальності, патріотизму, персоналізму, креативності, толерантності, відповідальності та зосереджується на актуалізації позитивних ментальних і психокультурних ресурсів українськості й дає змогу глибоко рефлексувати близькі та віддалені перспективи розвитку поліетнічного суспільства і держави та водночас сприяє діяльному узмістовленню й вчинковому утвердженню у соціумі *соціальної толерантності,* істотно розширюючи поле конструктивного діяння індивідуальних, групових і масових носіїв національної свідомості і самосвідомості [8, с. 69-80].

Похідні завдання:

1) брати участь у порядку, визначеному законодавством, у розробленні проектів нормативно-правових актів, що видаються органами державної

влади, органами влади Автономної Республіки Крим, органами місцевого самоврядування і стосуються сфери діяльності громадського об'єднання та важливих питань державного і суспільного життя;

2) брати участь у процесі формування і реалізації державної політики, вирішення питань місцевого значення, зокрема, шляхом проведення консультацій та утворення консультативних, дорадчих й інших допоміжних органів при органах державної влади, органах місцевого самоврядування, в роботі яких беруть участь представники громадських об'єднань;

3) звертатися у порядку, визначеному законом, до органів державної влади, органів влади АР Крим, органів місцевого самоврядування, їх посадових і службових осіб з пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями), скаргами, а також організовувати та проводити мирні зібрання для захисту прав і свобод, задоволення суспільних, зокрема економічних, соціальних, культурних, екологічних, та інших інтересів громадян України;

4) сприяти згуртуванню і нарощенню інтелектуального потенціалу наукової еліти України, розвитку її наукових шкіл та зростанню суспільного престижу їх фундаторів, лідерів і наступників;

5) сприяти відновленню сфери соціогуманітарної науки як повноцінного соціального інституту, котрий забезпечує надважливий сегмент духовного виробництва суспільства;

6) протидіяти усіма законними способами надмірному бюрократичному впливу державного апарату від офіційної науки на творчу діяльність учених і наукових груп та колективів (наукових шкіл);

7) делегувати від імені громадянського суспільства його кращих представників до органів верховної та регіональної державної влади;

8) регулярно здійснювати соціально і культурно значущі *учинки громадянськості,* що сприяють конструктивному суспільствотворенню на теренах України як повноцінного члена європейської спільноти.

Основні напрями діяльності [8]:

• *аналітико-ситуаційна робота:* задіяння представників інтелектуальної еліти нації до вивчення стану, тенденцій, ризиків і перспектив розвитку сучасного українського соціуму, до фахового проведення моніторингу змін у співвідношенні громадянського суспільства, політикуму і державної влади;

• *ідеологічно-мотиваційна робота:* розробка і впровадження у суспільне повсякдення ідеології україноствореня, суть якої полягає у переорієнтації життєдіяльності громадян із переважання індивідуальних матеріальних інтересів на пріоритет націєтворчих, ментально і духовно зорієнтованих завдань, а відтак усебічне сприяння утвердженню в масовій свідомості ідеї україноствореня, котра б знаходила конкретний формовияв у діяльному і вчинковому повсякденні народів, які проживають на українській землі;

• *громадянсько-вчинкова робота:* започаткування і практичне впровадження нових та інноваційно зорієнтованих *соціальних проектів,* спрямованих на сталий поступальний розвиток національних науки, культури, освіти і соцогуманітарної сфери суспільства у цілому, а також інтелектуальне, організаційне і засобове забезпечення новаторських гуманітарних програм, які нарощують україноторчий потенціал громадянського суспільства та його інститутів;

• *критично-рефлексивна робота:* осмислення й переосмислення як здобутків, так і прорахунків, як благодатних перспектив, так і ризиків у розвитку, національного політикуму і державної влади й загалом у побудові України як суспільства демократичного, правового, соціального суспільства – гідного членства у Європейському Союзі.

2. Засновники Громадської організації «Інтелектуальний штаб громадянського суспільства»:

1) Фурман Анатолій Васильович – голова громадської організації;

2) Гірняк Андрій Несторович – член Правління, заступник голови громадської організації (наказ голови громадської організації №5 від 05.07.2014 р.);

3) Комісаров Вадим Олексійович – член Правління;

4) Фурман Анатолій Анатолійович – ревізор.

3. Досвід ГО «Інтелектуальний штаб громадянського суспільства» у проведенні досліджень, фокус-груп.

Усі засновники ГО «ІШГС» мають науковий ступінь, вчене звання і великий стаж роботи в провідних науково-дослідних та освітніх закладах України. Зокрема голова організації Фурман А.В. є доктором психологічних наук (1994), професором (1998), академіком АН ВШ України (2002), візитуючим професором Саскачеванського університету (Канада, 1997), членом Національної спілки журналістів України (2001), головним редактором журналу «Психологія і суспільство» (з 2000), науковим керівником НДІ методології та економіки вищої освіти, завідувачем кафедри психології та соціальної роботи юридичного факультету Тернопільського національного економічного університету, головою Тернопільського обласного осередку Соціологічної асоціації України. Професор Фурман А. В. підготував понад 20 кандидатів наук та є автором понад 400 наукових праць, у тому числі 14 монографій та 16 навчальних посібників, біля 100 брошур, більше 260 статей, 32 наукових перекладів.

У 1994 році професор Фурман А.В. заснував наукову школу як дослідницький колектив, котрий реалізує авторську програму інноваційного розвитку національної системи освіти і соціогуманітарної науки засобами міждисциплінарного поєднання психологічних, соціологічних, педагогічних і методологічних знань. Абсолютна більшість представників наукової школи є членами ГО «ІШГС», котра охоплює *понад пів сотні провідних професорів України* у галузі психології, педагогіки, філософії та соціології, які не лише мають досвід у проведенні досліджень і фокус-груп, а й самі є науковими керівниками та розробниками авторських методів, методик, технологій, процедур та унікальних інструментів наукового пізнання [69].

4. Досвід ГО «ІШГС» щодо підготовки аналітичних звітів та організації презентацій результатів діяльності (круглі столи тощо).

Серед засновників ГО «ІШГС» є чинні члени Державної акредитаційної комісії України, члени чотирьох спеціалізованих рад із захисту дисертацій, офіційні експерти, організатори і співорганізатори (за останні три роки) 2 міжнародних, 3 всеукраїнських, 5 регіональних конференцій, 7 круглих столів. Крім того, з 1998 року проводяться Щорічні зібрання авторської наукової школи професора Фурмана та щомісячні методологічні семінари, котрі систематично висвітлюються у методологічному альманасі «Вітакультурний млин» та періодичному часописі «Психологія і суспільство».

За 2014-2015 роки голова ГО «ІШГС» та його заступник прийняли участь у 86 прямих ефірах інформаційно-пізнавальних передач місцевого телебачення Тернопільщини (ТТБ, TV-4) у ролі провідних експертів і представників своєї громадської організації.

5. Рівень обізнаності у питаннях функціонування судової системи

Очолювана головою ГО «ІШГС» професором А.В. Фурманом кафедра психології та соціальної роботи є структурною одиницею *юридичного факультету* ТНЕУ (значна частина працівників котрого є членами цієї організації).

Керівництво юридичного факультету в особі к.ю.н., в.о. декана Банаха С.В. (до березня 2014 р. перший заступник прокурора Тернопільської області) дає згоду на співпрацю з Громадською організацією «Інтелектуальний штаб громадянського суспільства» щодо проведення дослідження, котре відбуватиметься в судах Тернопільської області з 15.09.2015 по 15.04.2016 року у рамках грантової програми (RFA) №20-FAIR-06-2015 «Опитування громадян щодо їх задоволеності якістю функціонування судів з використанням карток громадянського звітування (КГЗ)» (див. лист підтримка №36 від 02.07.2015 р.).

В.о. декана юридичного факультету ТНЕУ, к.ю.н. Банах Сергій Володимирович офіційно виконуватиме на фіксованій ставці функції консультанта-аналітика керівника цього проекту. Крім того, у ролі позаштатних консультантів будуть задіяні завідувачі провідних кафедр юридичного факультету, а саме: завкафедри правового регулювання економіки і правознавства к.ю.н., доцент Ментух Н.Ф.; завкафедри публічного права к.ю.н., доцент Рогатинська Н.З.; завкафедри теорії та історії держави і права к.ю.н., доцент Кравчук В.М.; завідувач кафедри цивільного права і процесу к.ю.н., доцент Слома В.М.; завідувач кафедри фінансово-економічної безпеки та інтелектуальної власності д.е.н., професор Мартинюк В.П.

6. Проекти, які провадились за рахунок фінансування донорських організацій за останні три роки, а також будь-яке поточне фінансування.

Таблиця 2.6

Донорська організація	**Назва, місце, дати початку і закінчення проекту**	**Загальний розмір фінан-сування (грн.)**	**Контактна особа донорської організації**
Всеукраїнська Служба соціологічного моніторингу, ГО «Незалеж-ний центр стратегічних досліджень»	Цикл соціологічних досліджень "Особливості політичного самовизна-чення мешканців сіл і міст України щодо політичних партій та кандидатів у депутати на виборах до Верховної Ради 28 жовтня 2012 р.", Тернопільська обл., 2012 р.	162 000	ПІБ: Лебедик Микола Петрович Електронна адреса: lebedik.mp@gmail.com, lebedik-mp@yandex.ua Тел.: 099 …
МОН України, держбюджетна НДР (державний обліковий № 0215U007082)	«Організаційно-діяльнісні ігри як інтегральна умова розвитку креативності студентів в освітньому процесі сучасного ВНЗ». м. Тернопіль, з 01.01.2013 по 31.12.2014 р.	140 000	ПІБ: Письменний Валерій Іванович Електронна адреса: ndi_ird@tneu.edu.ua Тел.: 067 …

Продовження таблиці 2.6

Донорська організація	Назва, місце, дати початку і закінчення проекту	Загальний розмір фінан-сування (грн.)	Контактна особа донорської організації
Громадська організація «Бізнес, закон і порядок»	Соц. дослідження «Політичне самовизначення тернополян напередодні парламентських виборів», «Проблеми міста Тернополя та громадянська позиція його мешканців», м.Тернопіль (2013-2014 рр.)	8500	ПІБ: Мариновський Віталій Володимирович Електронна адреса: bzp.te@gmail.com Тел.: (0352) …

7. Наявне комп'ютерне обладнання та програмне забезпечення, котре може використовуватись для реалізації проекту.

Обладнання, устаткування та програмне забезпечення доступних спеціалізованих комп'ютерних лабораторій подані нижче у табличній формі.

Таблиця 2.7

Номенклатура комп'ютерного обладнання та програмного забезпечення

Модель і марка персональних комп'ютерів	Назви пакетів прикладних програм (в тому числі ліцензованих)
Intel Core i3-540	Microsoft Windows, Microsoft Office, Mozilla Firefox, Nod32, FoxitReader, AdobeReader, WinRAR, WinZip, MathCAD, MatLab, DjVu Viewer, Total Commander, C#, C++, MASM32, Java Server Pages, Servlets, EJB, Java Persistence API, Hibernate, Java Server Faces, JavaFX, BC3.0, .NET Framework, PHP, Visual C++, Symbian C++, ARIS, MS Project, IBM Rational, GPSS World, Visual Web Developer 2008 Express, SWI Prolog, Microsoft Project, Spider Project, Primavera Project Planner, SQL Server 2008 Enterprise, Visio Professional 2007, Project Professional 2007, Expression Studio 2, Visual Studio 2013, Visual Studio™ 2008, Visual Studio Team System 2008, Microsoft Robotics Developer Studio 2.0, Microsoft XNA Studio.
Intel Core i3-540	
Technic Pro 140-AM3-20	
Intel Celeron Dual 2.6	
Intel Celeron CPU 430	

Модель і марка ПК	**Назви пакетів прикладних програм (в тому числі ліцензованих)**
Pentium III 1200, D 3000	Microsoft Windows, Microsoft Office, Mozilla Firefox, Nod32, FoxitReader, AdobeReader, WinRAR, WinZip, MathCAD, DjVu Viewer, Total Commander, C#, C++, BC3.0, MASM32, NetCrecker, Packet Tracer
Celeron 1700, 733	
Pentium III	
Celeron 633, 700, 800	
Sempron 3000	Microsoft Windows, Microsoft Office, Mozilla Firefox, Nod32, FoxitReader, AdobeReader, WinRAR, WinZip, DjVu Viewer, Total Commander

Пропозиції щодо вартості проекту

У заповненій формі фінансового плану (файл у форматі xls, який наведений в додатку С1) нами запропоновані основні статті розходів, пов'язаних із повним та вчасним виконанням завдань презентованого проекту. Усі витрати чітко узгоджуватимуться із замовником і можуть піддаватися зміні тільки за згодою обох сторін.

Керівництво ГО «Інтелектуальний штаб громадянського суспільства», як юридична особа (ідентифікаційний код – 39270833) 07 липня 2015 року відкрило В ПАТ «Укрсоцбанк» МФО 300023 окремий поточний рахунок №26000011640638 у гривні, котрий буде використовуватися виключно для реалізації фінансового плану покриття витрат за Грантовою програмою «RFA № 20-FAIR-06-2015 – CITIZEN REPORT CARDS (CRC) SURVEY ON PUBLIC SATISFACTION OF COURT PERFORMANCE».

Задля здійснення незалежного контролю за цільовим використанням коштів спрямованих на забезпечення адміністративної та управлінської підтримки діяльності проекту голова ГО «Інтелектуальний штаб громадянського суспільства» уклав 06.07.2015 року з Товариством з обмеженою відповідальністю «Тер Аудит» попередній договір на проведення аудиторської перевірки фінансово-господарської діяльності замовника (ГО «ІШГС») за період з 01.09.2015 по 31.03.2016 р.

Розмір фінансування, що очікується від проекту «Справедливе правосуддя»: 250 000 гривень.

Зазначаємо, що станом на 07.07.2015 року Громадська організація «Інтелектуальний штаб громадянського суспільства» не отримує будь-якого іншого фінансування з боку уряду США.

На основі трьох основних етапів і відповідних завдань реалізації проекту, що подані у схематизованій діаграмі змісту та термінів виконуваних робіт (див. таблицю 2.5) нами пропонується наступний Фінансовий план покриття витрат за проектом (див. таблицю 2.8).

Таблиця 2.8

Фінансовий план покриття витрат за проектом

№ п/п	Назва етапу	Вартість (виплата траншів для покриття витрат), грн.
1	Організаційно-підготовчий етап	69220, 00
2	Основний етап	89630, 00
3	Підсумково-узагальнювальний етап	91150, 00
	ВСЬОГО:	**250 000,00**

2.3. Плани впровадження, моніторингу та оцінювання проекту

На основі процедурно-технічної частини наукового проекту з дослідження якості функціонування судів нами розроблено *план впровадження кожного етапу поекту* (з рекомендованими термінами виконання), а також *план моніторингу та оцінювання проекту* з детальними найменуваннями основних і додаткових показників, одиницями вимірювання та розбивки даних, методами, конкретними відповідальними особами, періодичністю та формами звітування, актуальними і плановаными значеннями показників тощо [59, с. 168-190; 8; 13].

ТЕРМІНИ ВИКОНАННЯ ПЛАНУ ВПРОВАДЖЕННЯ

№	Діяльність	Дата початку та завершення	Місце проведення	Очікувані результати	Робочі результати[1]	Відповідальна особа
1	Налагодження контактів з судами та уточнення програми дослідження	15.09.2015 – 24.09.2015 р.	Усі 20 судів Тернопільської області	Налагоджені доброзичливі взаємини, сприяння суддівського корпусу реалізації проекту	Інформація про кількість налагоджених контактів. Програма дослідження	Керівник А.В. Фурман і заступник керівника проекту А.Н. Гірняк
2	Проведення фокус-груп з суддями та відвідувачами судів; уточнення вибірки	25.09.2015 – 04.10.2015 р.	Усі 20 судів Тернопільської області	Виявлена системи параметрів, критеріїв і показників якості роботи суду	Бланк реєстрації з особистими підписами присутніх. Параметри оцінки якості судів	Керівник проекту А.В. Фурман, консультант-аналітик Банах С.В.
3	Удосконалення та пілотне апробовування анкети, тиражування бланків	05.10.2015 – 14.10.2015 р.	Юридичний факультет ТНЕУ	Удосконалена анкета, підвищена точність інструментарію та достовірність показників	Протокол пілотного дослідження. Остаточний взірець бланку анкети.	Соціолог В.С. Біскуп, заступник керівника проекту А.Н. Гірняк
4	Розробка і тиражування посвідчення, щоденника та інструкції для інтерв'юера	05.10.2015 – 14.10.2015 р.	Видавництво	Інструментарій інтерв'юера, коректність проведення дослідницьких процедур	Примірники інструментів дослідження	Соціолог В.С. Біскуп та заступник керівника проекту Гірняк А.Н.
5	Проведення інструктажу для супервайзерів і тренінгу для студентів-інтерв'юерів	15.10.2015 – 24.10.2015 р.	Юридичний факультет ТНЕУ	Підвищені компетентність і досвід роботи супервайзерів та інтерв'юерів	Завірений список супервайзерів та інтерв'юерів (з персональними даними)	Соціолог В.С. Біскуп та керівник інтерв'юерів С.К. Шандрук
6	Добір груп (супервайзер і 4 студенти) та проведення імітаційних інтерв'ю	25.10.2015 – 03.11.2015 р.	Юридичний факультет ТНЕУ	Нагагоджена внутрігрупова комунікація, сформований сприятливий мікроклімат	Завірений список сформованих груп супервайзерів та інтерв'юерів	Керівник інтерв'юерів С.К. Шандрук; соціолог В.С. Біскуп

[1] Практичні результати, досягнуті в рамках проекту, які контролюються Замовником (проектом USAID «Справедливе правосуддя») і які передаються Замовнику в формі матеріалів, документів або інформації про досягнення.

№	Діяльність	Дата початку та завершення	Місце проведення	Очікувані результати	Робочі результати	Відповідальна особа
7	Фактичне здійснення польових робіт, контроль роботи інтерв'юерів	04.11.2015 – 14.01.2016 р.	Усі 20 судів Тернопільської області	Думка користувачів про якість судових послуг. Дотримані процедури опитування.	Заповнені бланки анкет, щоденники інтерв'юера	Керівник А.В. Фурман, заступник керівника проекту А.Н. Гірняк, керівник інтерв'юерів С.К. Шандрук
8	Навчання операторів із введення та обробки даних. Формування бази даних.	05.01.2016 – 04.02.2016 р.	Юридичний факультет ТНЕУ	Підвищені компетентність і досвід роботи операторів із введення даних. База даних	Сформована база даних	Заступник керівника проекту А.Н. Гірняк, оператор вводу Г.С. Гірняк
9	Підготовка й проведення науково-практичної конференції (2 дні: доповіді та секційні тренінги для журналістів і освітян)	05.02.2016 – 14.02.2016 р.	Юридичний факультет ТНЕУ	Згенеровані нові ідеї, підвищений рівень правової освіти (знання, уміння, норми, цінності), сформовані у трьох цільових груп відповідні психічні новоутворення	Програма конференції, збірка наукових праць, взірець сертифікату	Керівник Фурман А.В. та заступник керівника проекту Гірняк А.Н., завлабораторії психологічної служби ТНЕУ Надвинична Т.Л.
10	Узагальнення емпіричних показників та формування основних таблиць	15.02.2016 – 24.02.2016 р.	Юридичний факультет ТНЕУ	Систематизовані, типологізовані, класифіковані матеріали емпіричного дослідження	Сформовані таблиці емпіричних показників якості надання судових послуг	Консультант-аналітик С.В. Банах, оператор вводу та обробки даних Г.С. Гірняк
11	Здійснення кількісного, якісного та порівняльного аналізу одержаних даних	25.02.2016 – 05.03.2016 р.	Юридичний факультет ТНЕУ	Виявлені причинно-наслідкові зв'язки та умови підвищення якості судових послуг	Аналітична інформація, графічні матеріали	Консультант-аналітик Банах С.В.
12	Проведення «круглого столу» для напрацювання рекомендацій	06.03.2016 – 15.03.2016 р.	Усі 20 судів Тернопільської області	Система практичних рекомендацій з покрокового вдосконалення роботи судів	Список рекомендацій. Бланк реєстрації з особистими підписами присутніх.	Керівник Фурман А.В. та заступник керівника проекту Гірняк А.Н.

№	Діяльність	Дата початку та завершення	Місце проведення	Очікувані результати	Робочі результати	Відповідальна особа
13	Підготовка підсумкового аналітичного звіту за результатами дослідження	16.03.2016 – 25.03.2016 р.	Юридичний факультет ТНЕУ	Змістово упредметнені та належним чином оформлені основні результати дослідження	Підсумковий аналітичний звіт за результатами дослідження	Керівник проекту А.В. Фурман, консультант-аналітик Банах С.В.
14	Оприлюднення результатів та репрезентація інтересів громадськості	26.03.2016 – 04.04.2016 р.	Видавництва та регіональне телебачення Тернопільської області (ТТБ, TV-4)	Просвіта, ознайомлення широких верств громадськості з результатами проекту. Підвищення їх мотивації до відстежування змін у судовій сфері	5 публікацій, 2 відеорепортажа, Сформований альбом фотографій (слайди) із проведених заходів	Журналіст ТТБ Бенцал І.І., головний редактор журналу «Психологія і суспільство» Фурман А.В.
15	Розробка перспективного плану діяльності та ініціювання реформ у сфері надання судових послуг	05.04.2016 – 15.04.2016 р.	ТУ ДСА України у Тернопільській області; Господарський та Апеляційний суди, Тернопільський окружний адмінсуд	Постановка нових завдань, мобілізація додаткових ресурсів для продовження проекту та провадження судових реформ	Перспективний план діяльності з продовження проекту.	Керівник А.В. Фурман та заступник керівника проекту А.Н. Гірняк

ПЛАН МОНІТОРИНГУ ТА ОЦІНКИ ПРОЕКТУ

Назва організації	**Громадська організація «Інтелектуальний штаб громадянського суспільства»**
Назва проекту	**«Соціальне партнерство між громадськістю та судами Тернопільської області»**

№	Показник	Визначення	Одиниця виміру та розбивка даних	Джерело даних та метод збору інформації	Відповідальна особа, періодичність та форма звітування	Актуальне значення показника на початок проекту	Заплановане значення показника на кінець проекту
І. ВНЕСОК У ЗАГАЛЬНІ ПОКАЗНИКИ ПРОЕКТУ «СПРАВЕДЛИВЕ ПРАВОСУДДЯ»							
І.1	Кількість осіб, що були навчені проводити громадські дослідження в судах.	Цей кількісний підсумковий показник включає членів, активістів чи волонтерів НУО, які прийняли участь в тренінгах з громадських досліджень функціонування судів за час здійснення проекту НУО та використовують здобуті знання на практиці. Ця кількість є накопичувальним підрахунком з початку здійснення проекту НУО на кінець кожного звітного періоду. Якщо певна особа приймає участь в таких тренінгах більше, ніж один раз за час здійснення проекту НУО, то вона включається в загальний підрахунок лише один раз.	число	Реєстраційні листи учасників навчальних заходів. Показник підтверджується наявністю копій реєстраційних листів.	*В.О*: Керівник проекту. *Звітування* – згідно Договору. Поіменні списки учасників проведених навчальних заходів додаються до звіту.	0	60 (40 із них студенти-інтерв'юери)

№	Показник	Визначення	Одиниця виміру та розбивка даних	Джерело даних та метод збору інформації	Відповідальна особа, періодичність та форма звітування	Актуальне значення показника на початок проекту	Заплановане значення показника на кінець проекту
I.2	Кількість судів, в яких здійснюються програми громадських досліджень.	Кількість судів, де НУО проводить будь-які заходи з громадських досліджень функціонування судів, включаючи огляд, анкетування, дослідження за методом карток громадського звітування та ін. Ця кількість є накопичувальним підрахунком з початку здійснення проекту НУО на кінець кожного звітного періоду.	число	Показник підтверджується наявністю копій використаних інструментів досліджень та загальним списком судів, де проводилися громадські дослідження за даним проектом. Список має включати повні назви судів, імена контактних осіб та контактну інформацію.	*В.О*: Керівник проекту. *Звітування* – згідно договору. Список судів, що включає в себе повну назву суду, ПІБ контактної особи та контактну інформацію повинен бути доданим до кожного звіту.	0	20
I.3	Кількість громадян, що взяли участь в опитуваннях	Цей кількісний підсумковий показник включає громадян, що взяли участь в опитування (кількість респондентів). Цей показник повинен бути розгрупований за наступними параметрами: кількість чоловіків та жінок, що взяли участь в опитуванні, кількість опитаних громадян на кожен суд.	Число, розбивка: на кожен суд, розбивка за статтю (кількість чоловіків і кількість жінок окремо).	Показник підтверджується наявністю заповнених анкет.	*В.О*: Керівник проекту. *Звітування* – один раз в кінці проекту.	0	2400 осіб (по 120 осіб на кожен суд, із них 60 жінок і 60 чоловіків)

№	Показник	Визначення	Одиниця виміру та розбивка даних	Джерело даних та метод збору інформації	Відповідальна особа, періодичність та форма звітування	Актуальне значення показника на початок проекту	Заплановане значення показника на кінець проекту
I.4	Кількість рекомендацій, розроблених НУО та наданих судам, ДСА та її територіальним управлінням чи відповідним органам виконавчої та законодавчої влади.	Ця кількість є накопичувальним підрахунком розроблених рекомендацій. Рекомендація включається в підрахунок, якщо вона була розроблена НУО та надана відповідному органу (безпосередньо суду, ДСА, виконавчим органам).	число	Збір документації щодо розроблених рекомендацій та надання їх відповідним інституціям.	*В.О*: Керівник проекту. *Звітування* – один раз в кінці проекту. Показник підтверджується наявністю рекомендацій в письмовому вигляді та документального підтвердження надання цієї рекомендації.	0	140 (по 7 рекомендацій для кожного суду)
I.5.	Кількість судів, які реалізовують рекомендації, що були надані НУО (для судів, що вже брали участь в опитуванні в 2008 -2011 рр.)	Кількість судів, яким НУО надала рекомендації, розроблені в наслідок проведення заходів з громадських досліджень функціонування судів (огляд, анкетування, дослідження за методом карток громадського звітування та ін.) та які виконали чи виконують відповідні дії до втілення цих рекомендацій. Ця кількість є накопичувальним підрахунком з початку здійснення проекту НУО на кінець кожного звітного періоду.	число	Збір документації щодо розроблених рекомендацій та їх виконання судами.	*В.О*: Керівник проекту. *Звітування* – один раз в кінці проекту. Список судів, що включає в себе повну назву суду, ПІБ контактної особи та контактну інформацію повинен бути доданим до кожного звіту.	0	0 (опитування проводиться вперше)

№	Показник	Визначення	Одиниця виміру та розбивка даних	Джерело даних та метод збору інформації	Відповідальна особа, періодичність та форма звітування	Актуальне значення показника на початок проекту	Заплановане значення показника на кінець проекту
II. СПЕЦИФІЧНІ ПОКАЗНИКИ							
МЕТА ПРОЕКТУ: виявлення передумов і налагодження стійкого соціального партнерства між громадськістю та представниками судової гілки влади у Тернопільській області.							
II.	Кількість укладених угод / завершених проектів, що сприяють налагодженню партнерських взаємин між судами та неурядовими організаціями Тернопільщини	Кількість угод про наміри та завершених проектів між суб'єктами (судами та неурядовими організаціями) партнерської взаємодії. Ця кількість є накопичувальним підрахунком з початку здійснення проекту НУО на кінець кожного звітного періоду.	Число / число	Збір документації Показник підтверджується наявністю копій угод, договорів, листів підтримки (в т.ч. і за цим проектом) / підсумкових звітів, котрі засвідчують партнерські взаємини між неурядовою організацією та судовою гілкою влади.	*В.О*: Керівник проекту. *Звітування* – один раз в кінці проекту. Список судів та НУО, що включає в себе повну назву, ПІБ контактної особи та контактну інформацію про суб'єктів партнерської взаємодії повинен бути доданим до кожного звіту.	3 / 0	23 / 20

№	Показник	Визначення	Одиниця виміру та розбивка даних	Джерело даних та метод збору інформації	Відповідальна особа, періодичність та форма звітування	Актуальне значення показника на початок проекту	Заплановане значення показника на кінець проекту
ЗАВДАННЯ 1: Провести інформаційно-просвітницьку роботу серед *студентів ВНЗ* Тернопільської області які опановують спеціальність «Правознавство» та сприяти розвитку їх правової свідомості							
II.1.1	Кількість освітніх закладів / студентів юридичного профілю які ознайомлені з методологією КГЗ	Ця кількість є накопичувальним підрахунком освітніх закладів / студентів юридичного профілю які ознайомлені з методологією КГЗ. Зазначається форма ознайомлення (семінар, тренінг, майстер-клас тощо) та кількість ознайомлених слухачів по кожному освітньому закладу окремо.	Число / число	Збір документації. Показник підтверджується завіреними довідками з освітніх закладів, що здійснюють підготовку правознавців	*В.О*: Керівник проекту. *Звітування* – один раз в кінці проекту.	1 / 10	3 / 150
ЗАВДАННЯ 2: Ознайомити *суддів* та *працівників апарату судів* Тернопільської області з методологією КГЗ задля рефлексування ними параметрів, критеріїв і показників якості надання судових послуг, а відтак підвищення їхньої готовності до продуктивного реформування судової системи.							
II.2.1	Кількість суддів які взяли участь в організованих тематичних фокус-групах, семінарах, конференціях та «круглих столах»	Кількість учасників делегованих від суддівського корпусу Тернопільської області, які прийняли участь в тематичних фокус-групах, семінарах, конференціях та «круглих столах».	число	Показник підтверджується кількістю осіб у реєстраційній картці кожного заходу окремо і засвідчується особистим підписом учасника.	*В.О*: Керівник проекту. *Звітування* – один раз в кінці проекту.	0	100

№	Показник	Визначення	Одиниця виміру та розбивка даних	Джерело даних та метод збору інформації	Відповідальна особа, періодичність та форма звітування	Актуальне значення показника на початок проекту	Заплановане значення показника на кінець проекту
ЗАВДАННЯ 3: Виявити недоліки в структурно-організаційних і функціональних аспектах роботи судів Тернопільської області з погляду *громадяна-користувача судовими послугами* та сформулювати рекомендації щодо їх усунення.							
II.3.1	Кількість користувачів судовими послугами які взяли участь в організованих тематичних фокус-групах та «круглих столах»	Кількість громадян які на момент реалізації проекту є користувачами судових послуг і прийняли участь в тематичних фокус-групах та «круглих столах».	число	Показник підтверджується кількістю осіб у реєстраційній картці кожного заходу окремо і засвідчується особистим підписом учасника.	*В.О*: Керівник проекту. *Звітування* – один раз в кінці проекту.	0	60
II.3.2	Кількість недоліків у функціонуван-ні судових установ, котрі зазначені користувачами судових послуг	Ця кількість є накопичувальним підрахунком письмово зафіксованих недоліків функціонування судових установ. Зафіксований, сформульований та обґрунтований недолік включається у підрахунок, якщо він був письмово оформлений та наданий відповідному органу (безпосередньо суду, ДСА, виконавчим органам).	число	Збір документації. Оформлені у письмовій формі підсумкові документи фокус-груп та «круглих столів», що фіксують недоліки функціонування судових установ.	*В.О*: Керівник проекту. *Звітування* – один раз в кінці проекту. Показник підтверджу-ється наявністю зафіксованих у письмовому вигляді недоліків.	0	140

№	Показник	Визначення	Одиниця виміру та розбивка даних	Джерело даних та метод збору інформації	Відповідальна особа, періодичність та форма звітування	Актуальне значення показника на початок проекту	Заплановане значення показника на кінець проекту
ЗАВДАННЯ 4: Запропонувати *представникам громадськості* (передусім громадським організаціям, журналістам) дієві способи та інструменти зовнішнього оцінювання та моніторингу якості надання судових послуг у їхньому регіоні.							
II.4.1	Кількість громадських організацій які перейняли способи та інструменти зовнішнього оцінювання та моніторингу якості надання судових послуг	Кількість громадських організацій, участь яких документально засвідчена у реалізації проекту або керівниками котрих надана письмова довідка про перейняття способів та інструментів зовнішнього оцінювання та моніторингу якості надання судових послуг.	число	Збір документації. Показник підтверджується наявністю письмових довідок, завірених печатками громадських організацій, які перейняли методологію КГЗ	*В.О*: Керівник проекту. *Звітування* – один раз в кінці проекту.	0	4
II.4.2	Кількість журналістів які взяли участь у пропонованому тренінгу / зробили телевізійні репортажі чи написали про результати проекту	Кількість представників преси, які пройшли повний курс тренінгу, що проводиться дипломованими психологами, сертифікованими психотерапевтами чи кандидатами/докторами психологічних наук. Кількість реально опублікованих тематичних друкованих матеріалів та висвітлених на телебаченні репортажів присвячених проблематиці зовнішнього оцінювання та моніторингу якості надання судових послуг	число / число	Показник підтверджується кількістю іменних сертифікатів виданих учасникам тренінгу (завірених печаткою організації) / кількістю опублікованих статей чи оприлюднених репортажів	*В.О*: Керівник проекту. *Звітування* – один раз в кінці проекту.	0 / 0	15 / 7

Висновки до другого розділу

1. Нині існує думка, що робота суду не повинна піддаватися будь-якому зовніньому оцінюванню, оскільки цей процес може становити загрозу незалежності судової влади, що є одним із засадничих принципів демократичного суспільства та принципу верховенства права. Проте світова та й, останніми роками, вітчизняна практики доводять інше – зовнішня оцінка якості роботи суду не лише не загрожує незалежності судової влади, але й, навпаки, значно сприяє їй.

2. Не викликає сумніву те, що суди як одна з державних інституцій мають працювати якісно та ефективно здійснювати свої функції. При цьому важко скласти уявлення про роботу судів лише на підставі сухих статистичних даних про кількість отриманих звернень, заяв, клопотань, розглянутих справ, винесених вироків тощо.

З точки зору функціонування судів як державних установ важливо знати, чи задоволені громадяни, які безпосередньо звертаються до суду, його роботою. Не менш важливими є питання організації роботи суду з точки зору громадян щодо організації їх прийому, створення нормальних умов для перебування в приміщенні суду, повнота та ясність інформації про роботу суду, робота канцелярії, а також якість роботи працівників апарату суду. Всі ці питання є вагомими чинниками, які впливають на якість функціонування суду як установи і мають безпосередній вплив на рівень довіри громадян до суду в цілому.

3. Аналіз опитувань громадської думки протягом останніх 25 років від моменту початку демократичних перетворень в Україні свідчить, що діяльність судової системи в Україні перебувала і досі є в центрі гострих громадських дискусій щодо важливості судової реформи та якості правосуддя. В рамках таких дискусій низка організацій провела різні й часто досить

суперечливі соціологічні дослідження з виміру рівня громадської довіри до правосуддя та задоволеності діяльністю судів.

4. У цьому контексті найбільш цікавим є найбільш ефективний міжнародний досвід. Зокрема, методика карток громадянського звітування (КГЗ) є простим та потужним інструментом створення підґрунтя для налагодження конструктивного діалогу між громадськістю та соціальними установами шляхом систематичного збору відгуків від користувачів соціальних послуг заради підвищення їх якості.

5. Хоча національні опитування громадської думки проводяться в Україні регулярно, вони переважно зосереджують увагу на загальному суспільному сприйнятті судової влади – чи є вона відкритою і прозорою, а також на рівні обізнаності громадян про суди. Тут важливо розрізняти соціологічні опитування, що вимірюють, наприклад, рівень довіри чи недовіри до судової влади, і, можливо, спираються виключно на загальне сприйняття, та опитування, що базуються на власному досвіді користувача послуг суду. Саме в цьому методологія КГЗ довела свою ефективність.

РОЗДІЛ 3
ЕМПІРИЧНІ РЕЗУЛЬТАТИ ОЦІНКИ ЯКОСТІ ТА ЕФЕКТИВНОСТІ РОБОТИ СУДІВ ЯК СПЕЦИФІЧНИХ СОЦІАЛЬНИХ УСТАНОВ

3.1. Узагальнення результатів проекту з дослідження рівня задоволеності громадян якістю роботи судів Тернопільської області

Номер Гранту: № FAIR-STA-IHC-62

Грантоотримувач: Громадська організація «Інтелектуальний штаб громадянського суспільства»

Термін дії Гранту: 7 місяців (з 15.09.2015 до 15.04.2016)

Директор Проекту: Фурман Анатолій Васильович

Бухгалтер Проекту: Шандрук Людмила Сергіївна

1. Вступ

Цілі, завдання та діяльність, заплановані по проекту:

Цілі та завдання проекту (із стандартного договору про надання міжнародної технічної допомоги № FAIR-STA-IHC-62) [див. 69; 13].

Основною метою даного проекту є сприяння удосконаленню функціонування судів Тернопільської області з урахуванням очікувань та громадської думки відвідувачів судів шляхом проведення опитування громадян з використанням карток громадянського звітування.

Завданнями проекту є:

- виявити із застосуванням методології карток громадянського звітування думку відвідувачів щодо якості окремих аспектів функціонування Апеляційного суду Тернопільської області, Господарського суду

Тернопільської області, Тернопільський окружного адміністративного суду, та 17 загальних місцевих судів Тернопільської області;

- визначити критичні аспекти функціонування Апеляційного суду Тернопільської області, Господарського суду Тернопільської області, Тернопільський окружного адміністративного суду, та 17 загальних місцевих судів Тернопільської області;

- розробити та представити рекомендації щодо поліпшення якості роботи Апеляційного суду Тернопільської області, Господарського суду Тернопільської області, Тернопільський окружного адміністративного суду, та 17 загальних місцевих судів Тернопільської області;

- поширити результати опитування та рекомендації громадськості серед судів, органів суддівської влади, громадськості, ЗМІ.

Види діяльності (з плану реалізації проекту стандартного договору про надання міжнародної технічної допомоги № FAIR-STA-IHC-62):

- налагодження контактів з судами та уточнення програми дослідження;
- проведення фокус-груп з суддями та відвідувачами судів; уточнення вибірки;
- удосконалення та пілотне апробовування анкети, тиражування бланків;
- розробка і тиражування посвідчення, щоденника та інструкції для інтерв'юера;
- проведення інструктажу для супервайзерів і тренінгу для студентів-інтерв'юерів;
- добір груп (супервайзер і 4 студенти) та проведення імітаційних інтерв'ю;
- фактичне здійснення польових робіт, контроль роботи інтерв'юерів;
- навчання операторів із введення та обробки даних; формування бази даних;
- підготовка й проведення науково-практичної конференції (2 дні: доповіді та секційні тренінги для журналістів і освітян);
- узагальнення емпіричних показників та формування основних таблиць;
- здійснення кількісного, якісного та порівняльного аналізу одержаних даних;

- проведення «круглого столу» для напрацювання рекомендацій;
- підготовка підсумкового аналітичного звіту за результатами дослідження;
- оприлюднення результатів та репрезентація інтересів громадськості;
- розробка перспективного плану діяльності та ініціювання реформ у сфері надання судових послуг

2. Підсумки:

Досягнення проекту.

- **<u>Здійснені опитування</u>** [9; 7]

- *цільова аудиторія* – відвідувачі 20 судів Тернопільської області (особи, які представляли особисто себе, тобто були позивачем, відповідачем, свідком, потерпілим; особи, які представляли іншу особу, тобто були адвокатом, прокурором чи юрист-консультантом);
- *строки проведення опитування*: з 04.11.2015 р. по 14.01.2016 р.
- *кількість опитаних за кожним із 20 судів Тернопільської області*: 248 відвідувачів апеляційного суду (із них 155 чоловіків і 93 жінок), 239 відвідувачів господарського суду (із них 128 чоловіків і 111 жінок), 240 відвідувачів адміністративного суду (із них 127 чоловіків і 113 жінок), 260 відвідувачів Тернопільського міськрайонного суду (із них 173 чоловіків і 87 жінок), 92 відвідувача Бережанського районного суду (із них 38 чоловіків і 54 жінок), 92 відвідувача Борщівського районного суду (із них 36 чоловіків і 56 жінок), 90 відвідувачів Бучацького районного суду (із них 33 чоловіків і 57 жінок), 91 відвідувач Гусятинського районного суду (із них 53 чоловіків і 38 жінок), 70 відвідувачів Заліщицького районного суду (із них 26 чоловіків і 44 жінок), 90 відвідувачів Збаразького районного суду (із них 45 чоловіків і 45 жінок), 70 відвідувачів Зборівського районного суду (із них 31 чоловіків і 39 жінок), 90 відвідувачів Козівського районного суду (із них 48 чоловіків і 42 жінок), 126 відвідувачів Кременецького районного суду (із них 74 чоловіків і 52 жінок), 90 відвідувачів Лановецького районного суду (із них 39 чоловіків і

51 жінок), 90 відвідувачів Монастириського районного суду (із них 48 чоловіків і 42 жінок), 90 відвідувачів Підволочиського районного суду (із них 40 чоловіків і 50 жінок), 91 відвідувач Підгаєцького районного суду (із них 43 чоловіків і 48 жінок), 121 відвідувач Теребовлянського районного суду (із них 62 чоловіків і 59 жінок), 72 відвідувачі Чортківського районного суду (із них 37 чоловіків і 35 жінок), 90 відвідувачів Шумського районного суду (із них 45 чоловіків і 45 жінок).

Розподіл респондентів за основними параметрами:

- за віком: а) 18-25 років (280 осіб); б) 26-39 років (1009 осіб); в) 40-59 років (880 осіб); г) 60 років і старші (273 особи);
- за рівнем освіти: а) середня та неповна середня (626 осіб); б) базова вища або професійно-технічна (591 особа); в) повна вища (1225 осіб, із них 719 осіб із вищою юридичною освітою);
- за статтю: а) чоловіки (1281 особа); б) жінки (1161 особа);
- опитані представляли у суді: а) себе (1787 осіб); б) іншу особу (586 осіб); в) інше (69 осіб);
- за видом судового процесу: а) цивільний процес (1281 особа); б) кримінальний процес (429 осіб); в) господарський процес (290 осіб); г) адміністративний процес (393 особи); д) справа про адміністративні правопорушення (49 осіб);
- за стадією розгляду справи: а) розгляд справи ще не розпочато (811 осіб); б) справа знаходиться в процесі розгляду (1387 осіб); в) розгляд справи завершено (243 особи); г) інше (1 особа).

Загальна кількість опитаних: 2442 особи (1281 чоловік і 1161 жінка).

- **<u>Тренінги</u>**

Тренінг для волонтерів-інтерв'юерів на тему: «Уміння та навички опитування відвідувічів судів за методологією карток громадянського суспільства».

Дата проведення: 09-11 листопада 2015 р.

Місце проведення: м. Тернопіль, юридичний факультет Тернопільського національного економічного університету (вул. Микулинецька, 46 а).

Загальна кількість учасників тренінгу 50 інтерв'юерів-волонтерів (16 хлопців і 34 дівчини).

У межах зазначеного заходу також здіснено вступний інструктаж для супервайзерів і проведено психологічний модуль тренінгу для інтерв'юерів-волонтерів на тему: «Методика формування атракцій та прийоми активного слухання» (розробник – заступник керівника проекту, к.психол.н., доцент А.Н. Гірняк).

Програма тренінгу, поіменний перелік учасників і слад-презентація змістового блоку психологічного модуля тренінгу додаються.

Двоє членів ГО «Інтелектуальни штаб громадянського суспільства» (заступник керівника проекту та оператор із внесення та обробки даних) відвідали організований представниками USAID «Справедливе правосуддя» тренінг з встановлення програмного забезпечення та пробного введення зібраних емпіричних даних у програму CsPro4.1. Захід відбувався 24 грудня 2015 року у місті Києві [13].

У ході проведення підсумкової конференції «Україна в умовах реформування правової системи: сучасні реалії та міжнародний досвід», котра відбувалася 8-9 квітня 2016 року на базі юридичного факультету Тернопільського національного економічного університету проведено тренінги:

- тренінг для журналістів, котрий спрямований на поліпшення їхньої обізнаності щодо функціонування судової системи та правил висвітлення в ЗМІ судових процесів (участь прийняли 15 журналістів);
- тренінг для освітян та студентів з формування умінь та навичок використання опитувань за методологією карток громадянського звітування

(КГЗ) (з методикою громадського моніторингу роботи судових установ ознайомилися 98 студентів юридичного профілю).

Тренінги проведені в рамках роботи двох підсекцій зазначеної конференції, а саме: підсекція 1.1. «Забезпечення права людини на справедливий суд», підсекція 1.2. «Оцінювання якості та ефективності роботи суду».

- **Візити до суду**

Проведення ***фокус-груп*** з суддями, працівниками апарату та відвідувачами 20 судів під час котрих відбувалося обговорення основних індикаторів якості надання судових послуг, а також уточнення оптимальної вибірки дослідження. Дати проведення фокус-групових дискусій із зазначенням кількості їхніх учасників подані нижче:

- 09.10.2015 р.: Тернопільський міськрайонний суд – 10 осіб; Підволочиський районний суд – 9 осіб; Лановецький районний суд – 9 осіб; Кременецький районний суд – 10 осіб.

- 12.10.2015 р.: Бережанський районний суд – 10 осіб; Козівський районний суд – 7 осіб; Підгаєцький районний суд – 8 осіб; Апеляційний суд Тернопільської області – 9 осіб.

- 13.10.2015 р.: Бучацький районний суд – 7 осіб; Монастириський районний суд – 8 осіб; Теребовлянський районний суд – 8 осіб; Чортківський районний суд – 10 осіб.

- 22.10.2015 р.: Господарський суд Тернопільської області – 10 осіб; Збаразький районний суд – 10 осіб; Зборівський районний суд – 9 осіб; Шумський районний суд – 8 осіб.

- 27.10.2015 р.: Тернопільський окружний адміністративний суд – 10 осіб; Гусятинський районний суд – 9 осіб; Заліщицький районний суд – 8 осіб; Борщівський районний суд – 9 осіб.

Загальна кількість візитів до суду – 20 (178 учасника).

Програми і реєстраційні картки учасників фокус-груп додаються.

Систематичне відвідування 20 судів Тернопільської області у період з 04.11.2015 р. по 14.01.2016 р. задля збору об'єктивних емпіричних показників рівня задоволеності відвідувачів суду якістю надання судових послуг. Основні види діяльності:

- здійснення польових робіт у 20 судах Тернопільської області (50 інтерв'юерів опитали 1442 респондентів);
- контролювання роботи 50 інтерв'юерів та перевірка якості заповнення щоденників і бланків опитувальника для забезпечення достовірності і точності одержуваних показників (використання двох видів перевірки: проведення інтерв'ю у супроводі спостерігача та несподіваних перевірок).

Середня кількість візитів інтерв'юерів до одного суду – 30 разів. Кількість контрольних візитів до одного суду – 10 разів (раз на тиждень).

Проведення ***«круглих столів»*** у 20 судах Тернопільської області для з'ясування конкретних недоліків їхнього функціонування і напрацювання системи спільних рекомендацій щодо їхнього усунення. Дати проведення «круглих столів» із зазначенням кількості їхніх учасників подані нижче:

- 03.03.2016 р.: Господарський суд Тернопільської області – 9 осіб; Тернопільський окружний адміністративний суд – 5 осіб; Тернопільський міськрайонний суд – 10 осіб; Апеляційний суд Тернопільской області – 5 осіб.
- 09.03.2016 р.: Бережанский районний суд – 10 осіб; Гусятинський районний суд – 10 осіб; Заліщицький районний суд – 6 осіб; Борщівський районний суд – 10 осіб;
- 10.03.2016 р.: Лановецький районний суд – 7 осіб; Збаразький районний суд – 8 осіб; Зборівський районний суд – 10 осіб; Шумський районний суд – 10 осіб;
- 11.03.2016 р.: Бучацький районний суд – 7 осіб; Кременецький районний суд – 10 осіб; Теребовлянський районний суд – 10 осіб; Підволочиський районний суд – 9 осіб;

- 14.03.2016 р.: Монастириський районний суд – 15 осіб; Підгаєцький районний суд – 4 осіб; Чортківський районний суд – 10 осіб; Козівський районний суд – 7 осіб;

Загальна кількість візитів до суду – 20 (172 учасника).

Копії реєстраційних карток з учасниками «круглих столів» додаються.

▪ **Інформаційні кампанії із залученням ЗМІ (преса, телебачення, радіо та Інтернет)**

Медіа супровід роботи підсумкової Міжнародної конференції «Україна в умовах реформування правової системи: сучасні реалії та міжнародний досвід», котра відбувалася 8-9 квітня 2016 року на базі юридичного факультету Тернопільського національного економічного університету та висвітлювала результати реалізації проекту «Соціальне партнерство між громадськістю та судами Тернопільської області».

Зокрема для висвітлення ЗМІ зазначеного заходу організаторами були зроблені наступні кроки:

- розіслано запрошення провідним журналістам області та розроблено прес-анонс і прес-реліз;
- опубліковано за результатами дослідження підсумковий аналітичний звіт «Оцінка рівня задоволеності громадян якістю функціонування судів Тернопільської області» (тираж 160 примірників), котрий презентувався усім учасникам тематичної секції №1 зазначеної конференції;
- розроблено слайд-презентацію, що упредметнює основні результати здійсненого дослідження;
- проведено 7 квітня 2016 р. телевізійну передачу на тему: "Громадський моніторинг роботи судів – крок до реформування системи". Ефір надано Тернопільською обласною державною телерадіокомпанією (ТТБ), у межах телевізійної програми "Що робити?" (хронометраж - 1 год. 21 сек.). У прямому ефірі прийняли участь радник з питань роботи з громадянським суспільством

проекту USAID «Справедливе правосуддя» Марина Олександрівна Руденко, заступник керівника проекту «Соціальне партнерство між громадськістю та судами Тернопільської області» Андрі Несторович Гірняк, голова Тернопільського окружного адміністративного суду Надія Андріївна Данилевич, керівник юридичної клініки юридичного факультету ТНЕУ, адвокат і відомий правозахисник).

- оприлюднено результати реалізованого проекту шляхом інформування широкого громадського загалу через місцеві телевізійні новини «Вісті ТТБ» (Тернопільська обласна державна телерадіокомпанія, Тернопільська філія НТКУ), 11.04.2016 «Моніторинг роботи судів Тернопільщини».

- оприлюднено результати роботи Міжнародної конференції телекомпанією TV-4 у програмі «ТНЕУ – калейдоскоп подій» (13.06.2016 р).

- видано програму та збірник 130 тез доповідей учасників Міжнародної науково-практичної конференції «Україна в умовах реформування правової системи: сучасні реалії та міжнародний досвід» (в т.ч. 29 тез підсекції 1.1. «Забезпечення права людини на справедливий суд» та 19 тез підсекції 1.2. «Оцінювання якості та ефективності роботи суду»). Робота секції №1 зазначеної конференції відбувалася за підтримки проекту USAID «Справедливе правосуддя».

- оприлюднено 17 інформаційних повідомлень на електронних сторінках судів Тернопільської області.

- опубліковано 11 тематичних статей та заміток на шпальтах всеукраїнських і регіональних газет, електронних сайтів та інших періодичних видань.

- оформлено для усіх зацікавлених осіб та організацій фотозвіт ходу проведення підсумкової конференції.

- **<u>Кампанії з громадянської освіти</u>**

1. Організація та проведення фокус-груп (9, 12, 13, 22, 27 жовтня 2015 р.) у 20 судах Тернопільської області. Учасники фокус-груп (працівники та відвідувачів суду) мали змогу ознайомитися із методологією КГЗ, а також різними параметрами, критеріями та показниками якості роботи суду як специфічної соціальної установи. Загальна кількість фокус-груп – 20 (178 учасників).

2. Проведення інструктажу для супервайзерів і навчальних занять для 50 волонтерів-інтерв'юерів (9-11 листопада 2015 р.) задля ознайомлення їх з метою і завданнями дослідження, інструментарієм, методологією опитування, техніками опитування, схемами переходу від запитання до запитання, етикою та правилами поведінки волонтерів у суді.

3. Участь представників ГО «ІШГС» у просвітницьких телепередачах обласного телеканалу ТТБ під час котрих інформується мешканців регіону про стан реалізації проекту «Соціальне партнерство між громадськістю та судами Тернопільської області»:

- передача «Права людини», 19.11.2015 р.,
- передача «Річниця Майдану: здобутки і нереалізовані очікування», 10.12.2015 р.,
- передача "Громадський моніторинг роботи судів – крок до реформування системи", 7 квітня 2016 р.
- телевізійні новини «Вісті ТТБ», «Моніторинг роботи судів Тернопільщини», 11.04.2016 р.

4. Оператори вводу матеріалів одержали змогу удосконалити свою професійну майстерність і глибше оволодіти програмами статистичної обробки обсягових баз даних. Зокрема, під керівництвом експерта з питань соціологічних досліджень проекту USAID Марини Огай оператори вводу матеріалів більш детально опанували програми CsPro4.1 та SPSS (version 17) для побудови одномірних частотних розподілів (24.12.2015 р., м. Київ).

5. Організація та проведення «круглих столів» (3, 9-11, 14 березня 2016 р.) у 20 судах Тернопільської області. Учасники «круглих столів» (судді, працівники апарату судів, адвокати, представники громадських організацій, відвідувачі судів та інші зацікавлені особи) мали змогу ознайомитися із презентованими результатами опитування відвідувачів судів та прийняти участь у дискусії щодо спільного напрацювання низки рекомендацій щодо покращення якості надання судових послуг. Загальна кількість «круглих столів» – 20 (172 учасника).

6. Організація та проведення підсумкової конференції (8-9 квітня 2016 р.). У ході конференції 98 студентів юридичного профілю ознайомилися з методиками громадського моніторингу роботи судових установ, а представники 4-ох громадських організаці перейняли способи та інструменти зовнішнього оцінювання якості надання судових послуг за допомогою методології карток громадянського звітування (КГЗ).

- **Друковані матеріали (включаючи інформаційні та освітні матеріали)**

1. Програма тренінгу (60 шт.), інструкційні матеріали та пам’ятки для 10 супервайзерів і 50 волонтерів-інтерв’юерів, а також пакети інструментів (бланки опитувалька, щоденника, посвідчення тощо) для проведення імітаційних інтерв’ю.

2. Програми проведення фокус-груп (178 шт.) та роздаткові матеріали для проведення «круглих столів» (172 шт.).

3. Аналітичний звіт «Оцінка рівня задоволеності громадян якістю функціонування судів Тернопільської області» (тираж 160 примірників), котрий презентувався усім учасникам тематичної секції №1 підсумкової конференції (8-9 квітня 2016 р.) [див 8].

4. Сертифікат (160 шт.), програма (125 шт.) та збірник 130 тез доповідей учасників Міжнародної науково-практичної конференції «Україна в умовах

реформування правової системи: сучасні реалії та міжнародний досвід» (в т.ч. 29 тез підсекції 1.1. «Забезпечення права людини на справедливий суд» та 19 тез підсекції 1.2. «Оцінювання якості та ефективності роботи суду»).

5. Інформаційний лист, прес-анонс і прес-реліз зазначеної підсумкової конференції (розповсюджуються в електронній формі).

6. Інформаційні повідомлення (39 заміток) на веб-сторінках судів Тернопільщини щодо підтримки та їхньої участі у проекті «Соціальне партнерство між громадськістю та судами Тернопільської області».

7. Опубліковано 19 тематичних статей та заміток на шпальтах всеукраїнских і регіональних газет, електронних сайтів та інших періодичних видань.

8. Тези доповідей Міжнародної науково-практичної конференції «Україна в умовах реформування правової системи: сучасні реалії та міжнародний досвід» (8-9 квітня 2016 року), котрі опубліковані в рамках тематичної секції №1 «Судова реформа як передумова успіху побудови правової держави» (сукупно 48 тез):

- підсекція 1.1. «Забезпечення права людини на справедливий суд» (29 тез);
- підсекція 1.2. «Оцінювання якості та ефективності роботи суду» (19 тез).

3.2. Підсумки ефективності виконаних завдань та рекомендації щодо підвищення якості роботи судів Тернопільської області

Загальні результати або вплив / дієвість виконаних завдань

1. Забезпечено оволодіння студентами-інтерв'юерами юридичного факультету Тернопільського національного економічного університету (ТНЕУ) практичними уміннями та навичками проведення опитувань в судах за допомогою карток громадянського звітування (50 осіб, із них 17 хлопців і 33 дівчини) [6].

2. Зафіксовано думку 2442 відвідувачів суду про якість надання їм судових послуг. Сформовано електронну базу даних, що охоплює усі зібрані показники, котрі відображають особисту думку відвідувачів 20 судів Тернопільської області про якість надання їм судових послуг. Побудовано одномірні частотні розподіли, що відображають в абсолютних і відносних величинах рівень різноманітних аспектів якості надання судових послуг.

3. Виявлено середню оцінку якості (за 5-бальною шкалою) роботи усіх 20 судів Тернопільської області. Зазначена оцінка коливається в межах 3,3-4,4 балів і становить 4,03 бали. Середні узагальнені оцінки за кожним судом Тернопільської області: Апеляційний суд – 4,2 бала, Господарський суд – 4,14 бала, Адміністративний суд – 4,24 бала, Тернопільський міськрайонний суд – 3,5 бала, Бережанський районний суд – 4,0 бала, Борщівський районний суд – 4,0 бала, Бучацький районний суд – 3,3 бала, Гусятинський районний суд – 4,2 бала, Заліщицький районний суд – 4,2 бала, Збаразький районний суд – 4,0 бала, Зборівський районний суд – 4,4 бала, Козівський районний суд – 4,4 бала, Кременецький районний суд – 3,9 бала, Лановецький районний суд – 4,2 бала, Монастириський районний суд – 4,0 бала, Підволочиський районний суд – 4,3 бала, Підгаєцький районний суд – 3,8 бала, Теребовлянський районний суд – 4,2 бала, Чортківський районний суд – 4,24 бала, Шумський районний суд – 4,1 бала [див. детально 9; 6-8; 69].

4. Розроблено окремі аналітичні звіти щодо якості надання судових послуг у кожному із 20 судів Тернопільської області та доведено до відома голів і керівників апарату зазначених судів про одержані підсумкові матеріали. Уточнено у ході професійної дискусії з представниками судів об'єктивні та суб'єктивні чинники, що зумовлюють основні недоліки їхнього функціонування.

5. Напрацьовано в режимі проведення «круглих столів» з представниками 20 судів Тернопільської області спільні рекомендації щодо покращення їхнього функціонування, які можуть бути реалізовані найближчим часом; загалом сформульовано 133 рекомендацій, із розподілом за кожним судом Тернопільської області: 5 рекомендацій апеляційному суду, 7 рекомендацій господарському суду, 7 рекомендацій адміністративному суду, 6 рекомендацій Тернопільському міськрайонному суду, 7 рекомендацій Бережанському районному суду, 7 рекомендацій Борщівському районному суду, 7 рекомендацій Бучацькому районному суду, 7 рекомендацій Гусятинському районному суду, 7 рекомендацій Заліщицькому районному суду, 7 рекомендацій Збаразькому районному суду, 7 рекомендацій Зборівському районному суду, 7 рекомендацій Козівському районному суду, 7 рекомендацій Кременецькому районному суду, 6 рекомендацій Лановецькому районному суду, 5 рекомендацій Монастириському районному суду, 6 рекомендацій Підволочиському районному суду, 7 рекомендацій Підгаєцькому районному суду, 7 рекомендацій Теребовлянському районному суду, 7 рекомендацій Чортківському районному суду, 7 рекомендацій Шумському районному суду. Також виявлено типові для усіх судів Тернопільской області недоліки щодо якості надання судових послуг та окреслено основні шляхи їхнього подолання [8].

6. Представники 20 судів та 4-ох громадських організацій перейняли способи та інструменти зовнішнього оцінювання й моніторингу якості надання судових послуг за методологією карток громадянського звітування (КГЗ).

7. Оприлюднено результати реалізованого проекту шляхом інформування широкого громадського загалу через місцеві телевізійні новини «Вісті ТТБ» (11.04.2016 р.), тематичну телевізійну передачу Тернопільської обласної державної телерадіокомпанії на тему: «Громадський моніторинг роботи судів – крок до реформування системи» (07.04.2016 р.); передачу «Права людини» (19.11.2015 р.); програму «ТНЕУ – калейдоскоп подій» телекомпанії TV-4 (13.06.2016 р). та ін.

8. Опубліковано аналітичний звіт результатів лослідження (тираж 160 примірників), видано збірку тез доповідей учасників конференції (в т.ч. 19 тез підсекції 1.2. «Оцінювання якості та ефективності роботи суду»), оприлюднено 39 інформаційних повідомлень на електронних сторінках судів Тернопільської області, а також 19 тематичних статей та заміток на шпальтах всеукраїнских і регіональних видань.

9. Представники наукової спільноти із 12 країн світу, ТУДСА України у Тернопільській області, 20 судів і громадських організацій високо оцінили результати проведеного дослідження та виявили значний інтерес до самостійного оволодіння методологією КГЗ. На важливість реалізації подібних проектів вказали численні вітчизняні і зарубіжні експерти та запрошені на підсумкову звітну конференцію преставники влади (голова Тернопільської обласної ради В.В. Овчарук, заступник міського голови Тернополя Л.О. Бицюра, начальник головного територіального управління юстиції у Тернопільській області Е.С. Кольцов, прокурор Тернопільської області О.Г. Мартинюк, радник голови Національної поліції України – т.в.о. начальника Головного управління Національної поліції в Тернопільській області О.М. Богомол та ін.). Також одержано схвальні відгуки на презентовані через ЗМІ узагальнені матеріали дослідження з боку широких кіл громадськості.

10. Представники багатьох судів демонструють значну активність щодо оперативного усунення виявлених недоліків. Зокрема, запрошують психологів для проведення навчання для працівників апарату суду (Тернопільський

окружний адмінсуд), ініціюють встановлення для відвідувачів кавових апаратів (господарський суд), оприлюднюють на своїх електронних сторінках інформацію щодо регіональних Центрів надання безоплатної правової допомоги незахищеним верствам населення, а також виявляють бажання інтегрувати одержаний інструментарій моніторингу якості надання судових послуг у повсякденну практику своєї подальшої професійної діяльності.

Винесені уроки

1. Значна частина працівників судів проявляє максимальну відкритість до зовнішнього оцінювання якості судових послуг і вбачає однією з основних місій цього проекту не лише виявлення недоліків функціонування судочинства, а й реальну можливість продемонструвати позитивні результати власних оригінальних нововведень і прагнення «знизу» модернізувати судову систему. Об'єктивне оцінювання дає змогу позбутися огульного критиканства і тотального навішування ярликів на всю суддівську спільноту. А відтак цей проект є однією із небагатьох можливостей об'єктивно відмітити кращі небайдужі ініціативні професійні колективи, допомогти їм одержати визнання і схвалення громадськості, що безумовно надає оптимізму і наснаги у спільному подоланні системних вад вітчизняної судової системи.

2. Найвідчутніші результати поступового але найбільш реального реформування судової системи дає спільне поєднання зусиль журналістів, громадських організацій, студентів-волонтерів (мабутніх правовиків), науковців і викладачів ВНЗ, представників судів і місцевого самоврядування. Так сформульовані 133 рекомендації щодо підвищення якості надання судових послуг стали першим спільним напрацюванням громадськості (перш за все відвідувачів судів) та представників судів. Цей здобуток є не тільки результатом соціального консенсусу та взаємопорозуміння, а й рефлексивного усвідомлення необхідності провадження якісних змін.

3. Кожен із студентів-волонтерів юридичного факультету одержує унікальну змогу спостерігати повсякденне функціонування судових установ

та набути досвід із застосування нового для себе інструментарію (КГЗ). Майбутні юристи зазначають, що надана проектом USAID «Справедливе правосуддя» можливість безпосередньо взаємодіяти з відвідувачами суду спонукала їх подивитись на особливості перебігу судового процесу крізь призму зору пересічних користувачів судовими послугами, краще зрозуміти їхні потреби, глибше рефлексувати окремі аспекти власної Я-концепції правовика та виявити справжню професійну емпатію до своїх співвітчизників які прагнуть відновити справедливість [13].

4. Задіяння студентів до реалізації подібних проектів має не тільки морально-виховний ефект, а й мотивує майбутніх правовиків до більш активного професійного самовдосконалення у процесі власної науково-дослідницької діяльності. Зокрема студентка 5-го курсу юридичного факультету Тернопільського національного економічного університету Гергелюк Юлія (група СРм-51) закоординувала тему своєї магістерської роботи «Якість функціонування судів як ключових соціальних установ, що сприяють дотриманню соціальної справедливості» та відмінно пройшла проміжну семестрову атестацію на профільній кафедрі. Також цій проблематиці присвячена і дана презентована тема [див. 7; 9].

Рекомендації для майбутньої діяльності в цьому секторі. Сфери, в яких проект «Справедливе правосуддя» міг би надати допомогу або покращити її.

Рекомендації:

1. Удосконалити експертам проекту з питань соціологічних досліджень інструменти фіксації інформації. Зокрема рекомендовано ввести в опитувальник та систему вводу даних два додаткових запитання-фільтри: а) перед запитанням №38 (обгрунтованість затримки/перенесення слухань), оскільки це запитання абсолютно не стосується значної частини респондентів в котрих не було затримки/перенесення слухань; б) запитання №8.1 (це мій перший судовий процес) має стати у системі вводу інформації запитанням-фільтром

для запитання №57 (чи змінилась якість роботи суду з попередніх разів).

2. Враховувати при визначенні підсумкового показника якості роботи суду вагові коефіцієнти кожного досліджуваного виміру. Адже неможна урівнювати між собою такі параметри оцінки як «рівень освітлення приміщення суду» та «якість роботи судді».

3. Погодити підсумкову шкалу, для переведення одержаних балів в узагальнюючу оцінку: оцінка "незадовільно" (діапазон балів від 0 до 2,4), оцінка "задовільно" (діапазон балів від 2,5 до 3,4), оцінка «добре» (діапазон балів від 3,5 до 4,4), оцінка "відмінно" (діапазон балів від 4,5 до 5,0). Тобто суди які працюють на 4,5 бала є уже взірцевими (відмінними), оскільки бал 5,0 одержати практично неможливо. Це незначний але важливий для судів аспект (оскільки оцінку 4,5 вони сприймають як певне недопрацювання).

4. Усунути невідповідність між собою двох основних показників якості роботи суду. Зокрема у представників судів часто викликала нерозуміння розбіжність між нижчою інтегральною оцінкою суду (запитання №12) і зазвичай вищими показниками за шістьома вимірами якості роботи суду.

5. Більше часу у проекті передбачати для інтерпретації та якісного аналізу одержаних у ході опитування численних емпіричних показників.

6. Розробити для представників судів пояснювальні записки, котрі б аргументували доцільність застосування окремих запитань анкети. Так значна частина представників судів, коментуючи виявлені недоліки, зазначила, що сформульовані на основі одержаних показників зауваження більшим чином не належить до компетенції суду, а є прерогативою виконавчих органів місцевого самоврядування, ТУ ДСА України в Тернопільскій області як основного розпорядника коштів та Верховної Ради України як єдиного законодавчого органу нашої держави. До таких проблем перш за все належать умови доїзду до суду, облаштування пандусів, ремонт приміщення суду, місця для парковки автомобілів, вільний доступ до Інтернет, строки розгляду справ, розмір судового збору та безоплатна правова допомога.

Сфери, в яких проект «Справедливе правосуддя» міг би надати допомогу:

- сприяти повторному проведенню опитування (раз на 2-3 роки) з метою відстеження динаміки змін щодо якості надання судових послуг, а відтак підтримання лонгітюдного експерименту з інтенсифікації реформ у судові сфері України;

- задля більш активного перейняття представниками судів методології КГЗ важливо надати їм програмне забезпечення для роботи операторів вводу матеріалів, а також навчити останніх використовувати програми CsPro4.1 та SPSS (version 17) для побудови одномірних частотних розподілів.

3. Додатки

- інформаційна таблиця з контактними даними працівників суду (відповідальних осіб), які призначені Головами усіх 20 судів Тернопільської області для погодження та співкоординації дій з представниками ГО «Інтелектуальний штаб громадянського суспільства» щодо проведення максимально якісного опитування відвідувачів суду у період з 05.11.2015 по 14. 01.2016 року;

- персональна інформація про волонтерів-інтерв'юерів (із розподілом на групи та закріпленням за відповідним судом), які приймали участь у навчанні, психологічному тренінгу і з супровідними документами (посвідченням, дозволом Голови суду і щоденником) направлені у визначений суд для збору емпіричних матеріалів; програма тренінгу;

- авторська слайд-презентація для проведення психологічного модуля «Методика формування атракцій та прийоми активного слухання», що відбувався у рамках проведення тренінгу спрямованого на формування навичок ефективного налагодження комунікативних зв'язків між інтерв'юерами та респондентами;

- іменні посвідченя інтерв'юерів, котрі видані 50-ом підготовленим волонтерам (із зазначенням відповідного унікального порядкового номера);

- програма та копії реєстраційних карток учасників фокус-груп з обговорення параметрів, критеріїв та індикаторів якості роботи судових установ;
- копії відомостей про виплату добових витрат волонтерам-інтерв'юерам за проведене ними опитування відвідувачів судів Тернопільської області у звітному періоді;
- база узагальнених даних і статистично опрацьовані емпіричні показники, що сформовані у вигляді основних таблиць по кожному із 20 судів Тернопільської області.
- копії реєстраційних карток членів «круглих столів» з обговорення результатів опитування відвідувачів 20 судів Тернопільської області щодо якості надання судових послуг;
- інформаційний лист-запрошення на підсумкову звітну конференцію; прес-анонс заходу;
- програма Міжнародної науково-практичної конференції (8-9 квітня 2016 р.);
- збірник тез Міжнародної науково-практичної конференції «Україна в умовах реформування правової системи: сучасні реалії та міжнародни досвід» (8-9 квітня 2016 р.);
- аналітичний звіт «Оцінка рівня задоволеності громадян якістю функціонування судів Тернопільської області»;
- список представників судів, які прийняли участь у роботі підсумкової конференції з оприлюднення підсумків реалізації проекту «Соціальне партнерство між громадськістю та судами Тернопільской області»;
- слайд-презентація доповіді «Оцінка рівня задоволеності громадян якістю функціонування судів Тернопільської області», що виголошена на підсумковій звітній конференції;
- перелік телевізійних передач і копії публікацій, котрі висвітлюють результати реалізації проекту «Соціальне партнерство між громадськістю та судами Тернопільской області»;
- розгорнутий фотозвіт організованих заходів.

Висновки до третього розділу

1. Громадські організації напрацювали низку рекомендацій для законотворців з метою інституціоналізації підходів до надання судових послуг, таких як покращення доступу до них, підвищення прозорості у наданні послуг та обмеження витрат на отримання судових послуг. Отримані результати показують, що опитування громадян щодо їхньої задоволеності судовими послугами можуть бути дуже ефективним інструментом у популяризації найкращих практик роботи суду, що, в свою чергу, сприяє підвищенню рівня суспільної довіри до судочинства.

2. Поряд із статистичними даними важливо знати думку безпосередніх учасників судового процесу чи тих, хто має досвід прямого спілкування з судом. З'ясування громадської думки в цьому аспекті дає можливість отримати стратегічно важливу інформацію щодо того, наскільки ефективно суд функціонує як інституція, що покликана розв'язувати соціальні конфлікти і допомагати особі захищати свої права. Тому зовнішня оцінка роботи суду встановлює зворотний зв'язок суду з його відвідувачами в чіткий, простий та недвозначний спосіб, вимірюючи рівень їхнього задоволення або незадоволення. Шляхом порівняльного аналізу показників задоволеності громадян роботою суду ми отримуємо цінну інформацію для визначення пріоритетів в усуненні недоліків у роботі суду. Крім того, в процесі оцінювання роботи суду є можливість виявити найбільш прийнятні та відповідні очікуванням громадян шляхи розв'язання існуючих проблем. Отже, оцінка роботи суду із залученням громадян, що його відвідують, дає можливість поліпшити адміністрування, встановити надійний зворотний зв'язок між судом та громадськістю, аргументовано доводити та обґрунтовувати необхідні матеріальні та фінансові витрати на утримання суду з точки зору інтересів платників податків (тобто використовувати ефективно публічні кошти), зміцнювати довіру суспільства до судової влади і тим самим

стверджувати верховенство права як базову складову будь-якого демократичного суспільства.

3. Метою нашого оцінювання було виявлення рівня задоволеності громадян–відвідувачів суду його функціонуванням, а також актуальних питань організації роботи суду з погляду громадськості та розроблення відповідних рекомендацій щодо покращення якості роботи суду. *Предметом* ж оцінювання стала організація роботи суду з громадянами-відвідувачами під час прийому заяв та позовів, проведення судових засідань, прийому та видачі документів, у створенні умов для комфортного та зручного перебування в приміщенні суду тощо.

4. Опитування відвідувачів судів є досить корисними для того, щоб навіть за умов недостатнього фінансування судів, не досить чіткого адміністрування судової гілки влади, розбіжностей у законодавстві, а найголовніше, за умови тиску на судову владу зробити суди більш відкритим для людей, більш зрозумілим, підвищити довіру до суду як до надійної і ефективної державної інституції.

ВИСНОВКИ

1. Україна потребує законодавчої, нормативної та інституційної реформи судових установ з метою зміцнення відповідальності і незалежності судової влади. Водночас, як будь-яка сфера послуг інститут права має задля інтенсифікації процесу самовдосконалення орієнтуватися на зовнішню оцінку якості власної діяльності. Адже таке оцінювання дає змогу керівництву суду отримувати інформацію про поточну ситуацію у суді за ключовими параметрами його діяльності, обґрунтовувати поточні і стратегічні рішення, визначати пріоритети для змін, здійснювати моніторинг інновацій та оцінку їх результативності, а також об’єктивно визначати відповідність конкретних параметрів роботи суду до існуючих стандартів та нормативів.

2. *Якість надання соціальних послуг* – це сукупність характеристик і властивостей (своєчасність, повнота, доступність, відповідність потребам отримувача, економічність, конфіденційність і т.д.) соціальних послуг, що вказує на їх здатність задовольнити, з одного боку, наявні потреби цільової групи клієнтів, а з іншого – очікування соціальних служб щодо змісту (результату) послуги. Також під якістю надання соціальних послуг можна розуміти повну відповідність показників наданих соціальних послуг очікуваним результатам або вимогам встановлених державним стандартом соціального обслуговування чи іншими нормативними документами у сфері соціального обслуговування населення, що містять вимоги до умов, змісту, обсягу, форм, методів і технологій їх надання.

3. Термін „якість соціальної послуги” пов’язаний із поняттям про „результативність (*ефективність*) наданої послуги” під котрим розуміють співвідношення між поставленими задачами, досягнутими результатами і затратами, спрямованими на забезпечення цих результатів. Важливими аспектами проблематики ефективності соціальних послуг є технологізація процесу оцінювання ефективності, вибір предметів оцінювання ефективності

та відбір суб'єктів які його здійснюють; методи і методики оцінювання ефективності, а також умови, що впливають на ефективність соціальних послуг [10].

4. Кожен стандарт якості надання судових послуг розкривається через систему показників. У міжнародній практиці існує кілька підходів до оцінювання якості роботи суду. При цьому завжди визначаються такі питання: хто здійснює оцінку, які застосовуються стандарти та виміри, які використовуються методи збору інформації, а також шляхи подальшого використання результатів такої оцінки. Оцінка може здобуватися двома шляхами, кожен з яких, у свою чергу, може передбачати використання різних методів. По-перше, внутрішня оцінка (як «самооцінка судів»), що надається в межах судової системи та використовує методи, відповідні системі організації та координації судової системи. По-друге, зовнішня оцінка, що передбачає оцінку діяльності судів іншими державними органами або представниками інститутів громадянського суспільства. Саме до останнього типу оцінювання належать дослідження за методологією КГЗ.

5. Модифікована картка громадянського звітування (КГЗ) заснована на ключових стандартах якості діяльності суду. Так, із застосуванням методики КГЗ, оцінюється загальна якість послуг, а та установа, що надає послуги, бачить, які саме аспекти її діяльності (показники) слід змінити, щоб підвищити якість своєї роботи.

6. Отож задля оперативного реагування на скарги про неналежну діяльність чи бездіяльність соціальних служб або працівників цих служб, які порушують (обмежують) законні права клієнтів, впроваджується механізм внутрішнього та зовнішнього контролю й моніторингу дотримання стандартів якості. Саме для цього представниками ГО «Інтелектуальний штаб громадянського суспільства» було проведено з 01.11.2015 по 15.01.2016 р. анонімне опитування відвідувачів 20 судів Тернопільської області із застосуванням методології карток громадянського звітування (КГЗ), що є

інструментом зовнішнього оцінювання якості роботи суду. Загалом опитано 2442 відвідувача (1161 жінку і 1281 чоловіка).

7. Зазначене дослідження проводилося за підтримки Проекту USAID «Справедливе правосуддя» та дало змогу виявити інтегральну оцінку якості роботи судів Тернопільської області за такими шістьома критеріями, як доступність суду, зручність та комфортність перебування у суді, повнота та ясність інформації, дотримання термінів судового розгляду, якість роботи працівників апарату суду, якість роботи судді.

Запропонована робочою групою та апробована під час реалізації пілотних опитувань система показників оцінки якості надання судових послуг складається з 7 вимірів якості, які, в свою чергу, оцінюються через 25 індикаторів, на яких, власне, і ґрунтуються запитання в опитувальниках.

8. Виходячи з методології, яка пропонується, якість роботи суду оцінювалася з позиції відвідувача суду. Саме з цієї позиції отримано узагальнене уявлення про рівень якості функціонування суду як державної установи. Досліджуючи думку (хоча і суб'єктивну) відвідувача, ми виходили з того, що навіть якщо робота суду є ефективною за певними показниками, а надана у суді послуга є бездоганною за своїм стандартом, однак якість процесу її надання залишається низькою, доки відвідувач як зовнішній оцінювач буде незадоволеним, а послуга не відповідатиме його потребам (очікуванням). Тому врахування думки відвідувачів є необхідною умовою отримання цілісного та несуперечливого уявлення про фактичні результати діяльності будь-яких соціальних установ.