

## ГРОМАДСЬКИЙ МОНІТОРИНГ РОБОТИ СУДІВ ТЕРНОПІЛЬЩИНИ\*

Анатолій В. ФУРМАН, Андрій ГІРНЯК, Галина ГІРНЯК

Copyright © 2016

УДК 343.11

Anatoliy V. Furman, Andriy Girniak, Halyna Girniak  
**PUBLIC MONITORING OF THE COURTS WORK OF TERNOPIL REGION**

**Постановка суспільної проблеми.** 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 інших силових відомств держави, котрі й покликані боротись із цією “хронічною хворобою” нашого суспільства. Відтак недостатній рівень розвитку національного інституту права в доповненні з низькою юридичною грамотністю значної частини населення не дають змоги утвердитися в суспільній свідомості таким універсальним загальнолюдським цінностям, як демократія, свобода, справедливість, гуманізм, толерантність 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. Адже таке оцінювання дозволяє керівництву суду отримувати інформацію про поточну ситуацію у суді за ключовими параметрами його діяльності, обґрунтовувати тактичні 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 і нормативів.

Інтеграція України у Європейський соціально-культурний простір потребує не тільки проведення *судової реформи* відповідно до європейських і міжнародних норм, а й глибокої трансформації свідомості самих громадян, котрі б мали змінити своє *ставлення* до судів як карально-репресивної машини, якої 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 й діяльності судів. Адже у розвинутих суспільствах право пов’язане з державою та різними суспільними інститутами і тому виконує не лише нормативно-регулювальну чи захисну, а й інформаційну, комунікативну, орієнтаційну та виховну функції.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій з даної проблеми.** Одним із найсучасніших і найефективніших інструментів громадянського моніторингу роботи судів є методика зовнішньої оцінки суду на основі *карток громадянського звітування* (Citizen Report Cards). Вперше вона була запропонована на початку 90-х років науковцями міста Бангалор (Індія) для опитування споживачів щодо якості надання муніципальних послуг. Зацікавленість, яку викликало це пілотне дослідження, спонукала до створення “Центру зв’язків з громадськістю” (Public Affairs Centre), члени котрого

\* Ця публікація була здійснена за підтримки американського народу, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) у рамках проекту “Справедливе правосуддя”. Погляди авторів, викладені у цьому виданні, не обов’язково відображають погляди Агентства США з міжнародного розвитку або уряду Сполучених Штатів Америки.

розробили *методологію застосування карток громадянського звітування* (КГЗ) і активно поширили досвід опитувань у багатьох країнах світу, включаючи США, Канаду, Пакистан, Бангладеш, Філіппіни, В'єтнам, Шрі-Ланку, Перу, Уганду, Ефіопію, Конго та ін.

В Україні ця методологія була вперше застосована у 2004 році, а в 2008 році Проект USAID “Справедливе правосуддя” модифікував її для оцінки задоволеності якістю судових послуг відвідувачами суду. В цьому ж році в рамках проекту “Україна: верховенство права” методологія була апробована громадськими організаціями у співпраці із судами, задіяними у пілотному проекті. З жовтня 2011 року Проект USAID “Справедливе правосуддя” продовжив підтримку застосування цього інноваційного інструментарію різними вітчизняними громадськими організаціями. Таким чином на 1 березня 2016 року опитування було проведено у 313 судах 20 регіонів України [4, с. 9].

Робоча група представників Ради суддів України, органів суддівського самоврядування судів, Держаної судової адміністрації України, суддів усіх інстанцій та спеціалізацій і представників апаратів судів за сприяння Проекту USAID “Справедливе правосуддя” у супроводі українських та іноземних експертів розробили систему показників оцінки та індикатори для опитування громадян – відвідувачів суду. Примітно, що за методикою КГЗ оцінка роботи суду здійснюється одночасно за такими основними шістьма 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.

Спираючись на зазначені напрацювання, Рада суддів України 2 квітня 2015 року рішенням №28 затвердила рамкову систему оцінювання роботи суду “Система оцінювання роботи суду: стандарти, критерії, показники та методи”, а також додаток 1, в п. 6 якого рекомендувала проводити раз на три роки опитування громадян відвідувачів суду, в тому числі і за методикою карток громадянського звітування [див. детально 5].

**Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми.** Для отримання цілісного уявлення про стан справ у суді важливим стає використання методик, які дають змогу визначити якість діяльності суду не лише на основі об'єктивної інформації (наприклад, судової

статистики), а й через показники суб'єктивних оцінок судового розгляду особами, які є його безпосередніми учасниками. Методика карток громадянського звітування – це саме такий інструмент. Крім того, вона фактично є формою громадського контролю за якістю функціонування судової системи.

Відповідно до розробленої методології дослідження, якість роботи суду оцінюється з позиції його відвідувача. Вивчаючи думку відвідувача, ми виходили з того, що навіть якщо робота суду є ефективною за певними показниками і надана у суді послуга є бездоганною за своїм стандартом, та все ж якість процесу її надання може залишатися низькою, доки відвідувач, як зовнішній оцінювач, незадоволений, а послуга не відповідає його потребам (очікуванням). Тому врахування думки відвідувачів становить необхідну умову отримання цілісного та несуперечливого уявлення про фактичні результати діяльності суду.

Прикметно, що національні опитування громадської думки, котрі регулярно проводяться в Україні, переважно зосереджують увагу на загальному суспільному сприйнятті судової влади (скажімо, чи є вона відкритою і прозорою), а також на рівні обізнаності громадян про суди. Відтак важливо розрізнити *соціологічні* опитування, що вимірюють, наприклад, рівень довіри чи недовіри до судової влади, та *соціальні* опитування, що базуються на власному досвіді користувача послуг суду. Саме в останньому методика КГЗ демонструє свою безперечно вищу ефективність.

**Мета дослідження:** виявлення недоліків у структурно-організаційних і функціональних аспектах роботи судів Тернопільської області з погляду *громадянина-користувача судовими послугами* та ознайомлення *представників громадськості* (передусім громадських організацій, журналістів) з дієвими способами та інструментами зовнішнього оцінювання й моніторингу якості надання судових послуг.

**Виклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів.** Стаття містить результати опитування відвідувачів 20 судів Тернопільської області, яке було проведене громадською організацією “Інтелектуальний штаб громадянського суспільства” з 1 листопада 2015 по 15 січня 2016 року на основі методології карток громадянського звітування (надалі КГЗ), що є інструментом зовнішнього оцінювання якості роботи суду (див. детально [1–3; 6]). Зазна-

чене дослідження проводилося за підтримки Проекту USAID “Справедливе правосуддя”, Голови апеляційного суду Тернопільської області, начальника територіального управління Державної судової адміністрації у Тернопільській області та декана юридичного факультету Тернопільського національного економічного університету.

Опитування проводилися спеціально підготовленими інтерв'юерами (студентами-старшокурсниками юридичного факультету ТНЕУ) безпосередньо у приміщеннях 20 судів Тернопільської області шляхом індивідуального особистого інтерв'ю. У ході опитування інтерв'юерами було зафіксовано близько 43,1% відмов від інтерв'ю. Серед головних причин: небажання висловлювати незнайомцю-інтерв'юеру свою думку; через те, що респондент не був відвідувачем суду; раніше цих респондентів уже опитували; відсутність часу на інтерв'ю; побоювання впливу результатів інтерв'ю на проходження судової справи. Водночас більшість респондентів поставилися до опитування толерантно, з великим інтересом і відповідальністю.

Загалом у період з 1 листопада 2015 року по 15 січня 2016 року опитано 2442 відвідувача (1161 жінку і 1281 чоловіка). Серед них найбільш представлені респонденти з повною вищою освітою (50,2%), з яких 56,3% мають вищу юридичну освіту. Менша кількість опитаних (25,6%) володіє середньою та неповною середньою освітою, а найменше з-поміж осіб, які погодилися взяти участь в опитуванні, із базовою вищою освітою (24,2%). Прикметно, що 1132 опитаних осіб (46,4%) проживають безпосередньо у місті, де розташований той чи інший суд, а 1310 осіб (53,6%) є приїжджими з інших населених пунктів.

За віковим критерієм відвідувачі судів розподілені наступним чином: 41,3% – люди 26-39 років; 36,0% – особи 40-59 років; 11,5% – молодь віком 18-25 років; 11,2% – пенсіонери (60 років і старші). При цьому за рівнем заможності 73,4% опитаних вважають себе середнього статку, 18,5% – нижче середнього статку, 6,7% – бідними, 1,3% – заможними, і лише 0,1% – багатими.

Абсолютна більшість респондентів (73,2%) представляють в судах особисто себе, а решта – інтереси інших осіб. Для найбільшої частини опитаних (37,8%) – це перший судовий процес, 6 разів і більше у судовому процесі брали участь 31,8% осіб, а найменша частина відвідувачів (30,3%) були учасниками судового процесу 2-5 разів. Тому значна частина опитаних

(66,4%) вважають себе зовсім або майже не обізнаними з роботою суду, ще 23,7% – загалом обізнані, і лишень 9,8% цілком обізнані з роботою судів і суддів.

Переважає кількість відвідувачів (52,5%) – учасники цивільного процесу, ще 17,6% – учасники кримінального процесу, 16,1% – адміністративного процесу, решта становлять справи господарського процесу (11,9%) та адміністративних правопорушень (2,0%). В абсолютній більшості респондентів (56,8%) справа знаходиться в процесі розгляду, у 33,2% опитаних розгляд справи ще не розпочато, і для 10,0% розгляд справи завершено (винесено рішення).

Констатуємо, що переважна більшість від усіх респондентів в цілому оцінили якість роботи судів Тернопільської області на “добре” (47,9%) або “відмінно” (32,2%). Ще 14,1% відвідувачів вважають роботу судів посередньою, і лише 2,5% визнають роботу судів області “скоріше поганою” та “дуже поганою” (3,2%). Відтак за п'ятибальною шкалою середня оцінка якості роботи 20 судів Тернопільської області коливається в межах 3,3–4,4 балів і становить 4,03 бали.

Водночас результати аналізу якості роботи судів указують на певну диференціацію оцінок за основними вимірами (*рис.*).

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

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

Навпаки, найбільш варіативною (діапазон від 3,43 до 4,49 балів) і водночас однією із найнижчих (середній бал 4,08) є оцінка

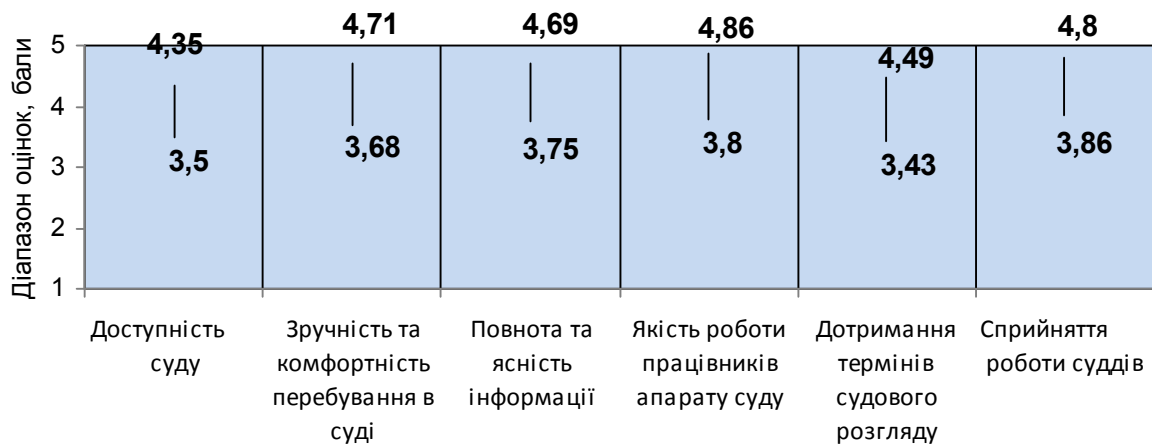


Рис.

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

дотримання термінів судового розгляду. Це, на наш погляд, перш за все зумовлюється не повною укомплектованістю штату суддівського корпусу частини судів. Так, із 20 судів Тернопільської області штатний розпис співпадає із фактичною кількістю працюючих суддів лише у 8 випадках. Загалом в області не вистачає 23 суддів. Це, своєю чергою, збільшує навантаження на кожного працюючого суддю й потенційно негативно позначається на дотриманні термінів судового розгляду. Також за цих обставин, ймовірно, не завжди вдається здійснити рівномірний розподіл справ між судьями, або/і повноцінно врахувати специфіку судової справи до відповідної спеціалізації судді.

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

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

Щодо такого виміру, як “зручність та комфортність перебування в суді”, то відвідувачі 20 судів Тернопільської області оцінили його на 4,27 бала. Відрадно, що респонденти у 18 із 20 судів відзначили належну чистоту та прибраність приміщень суду. Водночас час-

тина опитаних відвідувачів районних судів нарікають на відсутність вільного доступу до туалетів. Ці побутові приміщення у кількох районних судах призначені тільки для користування працівниками суду, що створює певні незручності перш за все для приїжджих людей. Також особливо актуальним в осінньо-зимовий період, коли проводилось опитування, стало питання неналежної освітленості приміщень суду (особливо коридорів). Остання проблема, за словами працівників суду, пов'язана з економією електроенергії соціальними закладами області. Проте найбільше, за аналізованим виміром оцінки якості роботи суду, людей турбує недостатня кількість зручних місць для очікування та столів для оформлення документів і підготовки до засідання. Скажімо, майже у половини судів (9 із 20) оцінки зручності місць для очікування перебувають в діапазоні від 3,25 до 3,9 балів. Для підвищення зручності та комфортності перебування в суді, крім виправлення зазначених зауважень, також слід врахувати найбільш часто повторювані рекомендації відвідувачів, а саме встановити кавові автомати або апарати з бутильованою водою, розмістити ксерокопіювальні машини, а також облаштувати суди терміналами для сплати штрафів і судового збору.

## ВИСНОВКИ

Вдосконалення судової системи належить до пріоритетних завдань у становленні демократії в українському соціумі. Лише покращуючи розуміння реальної ситуації в судах, стану взаємин судової системи та суспільства, можна досягти суттєвого поліпшення ефективності судочинства, зміцнення довіри до суду в українському суспільстві. Власне цим пояснюється потреба використання в адмініструванні судової діяльності методів оцінювання якості роботи судів як специфічних соціальних установ.

1. Аналіз рівня диференціації оцінок якості роботи судів Тернопільської області *за критерієм статі відвідувачів* показав, що в цілому жінки більшою мірою задоволені якістю роботи судів. Зокрема, у 10 з 20 судів саме жінки поставили найвищі оцінки, у 7 з 20 судів одержані паритетні оцінки відвідувачів обох статей, і лише у 3 з 20 судів вищі оцінки поставлені представниками чоловічої статі. Однак зазначені відмінності у відсотковому співвідношенні є майже статистично незначу-

щими, оскільки не перевищують у найбільш вираженому випадку 0,5 бала. Проте простежується пряма залежність виставлених представниками різних статей оцінок від величини показника зручності та комфортності перебування у суді. Відтак жінки більше цінують, аніж чоловіки, комфортні умови перебування у суді.

2. У *віковому розрізі* оцінок якості роботи 20 судів Тернопільської області також наявні несуттєві відмінності. Зокрема, найнижче оцінили роботу судів пенсіонери (люди 60 років і старше) – 3,87 бала. Найвища оцінка судам присвоєна відвідувачами 26-39 років – 4,1 бала. Приблизно однаково оцінили роботу судів представники вікових категорій 18-25 і 40-59 років (4,04 і 4,01 бала відповідно). Низькі оцінки саме від людей похилого віку, ймовірно, пояснюються низкою додаткових труднощів, що виникають у цьому віковому періоді, а саме зручністю потрапляння в приміщення суду, доступністю витрат на послуги адвоката, зручністю сидячих місць для очікування, освітленістю і читабельністю текстових блоків на дошках оголошень, недостатніми навичками користування Інтернетом, емоційною вразливістю та підвищеними вимогами до тактовної взаємодії із працівниками суду.

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

4. Прикметно, що із 243 опитаних громадян, розгляд *справи яких завершено* (10% від загальної кількості респондентів) лише 15,3% зазначили, що рішення було винесене не на їхню користь. Із них 11,4% планують оскаржувати рішення суду. Водночас 91,1% громадян, справу котрих завершено, стверджують, що повний текст рішення по своїй справі вони одержали вчасно. При цьому рішення було

викладене доступною мовою (думка 95,4% опитаних) і добре обґрунтованим (на погляд 90,6% осіб).

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

6. Одним із завдань дослідження було визначення *пріоритетних для респондентів вимірів якості роботи судів*, а відтак й напрямків покращення функціонування цих соціальних установ. Так, для більшості відвідувачів судів Тернопільської області найбільш значущим параметром оцінки є забезпечення високої якості роботи суддів (11 судів). Ще для 6 судів пріоритетним напрямком покращення є повнота та якість інформації. Опитані ж представники відвідувачів 2-х судів першочерговим питанням за вагомістю вважають доступність суду. Лише в одному із судів на перше місце винесений аспект якості роботи працівників апарату суду. Найменш вагомими виявилися параметри дотримання термінів судового розгляду, а також зручності та комфортності перебування у суді, котрі, на думку громадян, є незначущими і не потребують першочергової уваги.

1. Гірняк А. Н. Критичний аналіз якості роботи судів Тернопільської області / А. Н. Гірняк, Ю. І. Гергелюк // Україна в умовах реформування правової системи: сучасні реалії та міжнародний досвід : матеріали Міжнарод. наук.-прак. конф., 8-9 квітня 2016 р. : тези доп. – Тернопіль : Економічна думка, 2016. – С. 113-117.

2. Гірняк А. Н. Громадськість і суди на шляху порозуміння : [Електронний ресурс] / А. Н. Гірняк // Тернопіль сьогодні. – 2016. – 30 березня. – Режим доступу до стат. : [http://news-te.blogspot.com/2016/03/blog-post\\_75.html](http://news-te.blogspot.com/2016/03/blog-post_75.html)

3. Гірняк А. Н. Оцінка рівня задоволеності громадян якістю функціонування судів Тернопільської області: аналітичний звіт / А. Н. Гірняк / Проект “Справедливе правосуддя”, Громадська організація “Інтелектуальний штаб громадянського суспільства”. – Тернопіль : ТНЕУ “Економічна думка”, 2016. – 80 с.

4. Дослідження якості роботи судів : посіб. для використання методології карток громадянського звітування / [Девід Вон, Марина Огай, Юлія Седик, Олександр Сердюк та ін.] ; Проект USAID “Справедливе правосуддя”. – К. : USAID, 2015. – 125 с.

5. Рішення Ради суддів України № 28 від 02.04.2015 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу до стат. : <http://court.gov.ua/rsu/rishennya/risksjdfh>.

6. Фурман А. В. Методологічні орієнтири комплексної гуманітарної експертизи у правовій сфері / А. В. Фурман // Україна в умовах реформування правової системи: сучасні реалії та міжнародний досвід : матеріали Міжнарод. наук.-прак. конф., 8-9 квітня 2016 р. : тези доп. – Тернопіль : Економічна думка, 2016. – С. 146-148.

## REFERENCES

1. Hirniak A. N. Krytychnyi analiz yakosti roboty sudiv Ternopilskoi oblasti / A. N. Hirniak, Yu. I. Herheliuk // Ukraina v umovakh reformuvannya pravovoi systemy: suchasni realii ta mizhnarodnyi dosvid : materialy Mizhnar. nauk.-prak. konf., 8-9 kvitnia 2016 r. : tezy dop. – Ternopil : Ekonomichna dumka, 2016. – S. 113-117.

2. Hirniak A. N. Hromadskist i sudy na shliakhu porozuminnia : [Elektronnyi resurs] / A. N. Hirniak // Ternopil sohodni. – 2016. – 30 bereznia. – Rezhym dostupu do stat. : [http://news-te.blogspot.com/2016/03/blog-post\\_75.html](http://news-te.blogspot.com/2016/03/blog-post_75.html)

3. Hirniak A. N. Otsinka rivnia zadovolenosti hromadian yakistiu funktsionuvannya sudiv Ternopilskoi oblasti: analitychnyi zvit / A. N. Hirniak / Projekt “Spravedlyve pravosudivia”, Hromadska orhanizatsiia “Intelektualnyi shtab hromadianskoho suspilstva”. – Ternopil : TNEU “Ekonomichna dumka”, 2016. – 80 s.

4. Doslidzhennia yakosti roboty sudiv : posib. dlia vykorystannia metodolohii kartok hromadianskoho zvituvannia / [Devid Von, Maryna Ohai, Yuliia Sedyk, Oleksandr Serdiuk ta in.] ; Proekt USAID “Spravedlyve pravosudivia”. – K. : USAID, 2015. – 125 s.

5. Rishennia Rady suddiv Ukrainy № 28 vid 02.04.2015 r. [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu do stat. : <http://court.gov.ua/rsu/rishennya/risksjdfh>.

6. Furman A. V. Metodolohichni oriientyry kompleksnoi humanitarnoi ekspertyzy u pravovii sferi / A. V. Furman // Ukraina v umovakh reformuvannya pravovoi systemy: suchasni realii ta mizhnarodnyi dosvid : materialy Mizhnar. nauk.-prak. konf., 8-9 kvitnia 2016 r. : tezy dop. – Ternopil : Ekonomichna dumka, 2016. – S. 146-148.

## АНОТАЦІЯ

*Фурман Анатолій Васильович, Гірняк Андрій Несторович, Гірняк Галина Степанівна.*

**Громадський моніторинг роботи судів Тернопільщини.**

Стаття містить результати опитування відвідувачів 20 судів Тернопільської області, яке було проведене громадською організацією “Інтелектуальний штаб громадянського суспільства” з 1 листопада 2015 по 15 січня 2016 року на основі методології карток грома-

дяньського звітування, що є інструментом зовнішнього оцінювання якості роботи суду. Зазначене дослідження проводилося за підтримки Проекту USAID “Справедливе правосуддя” та дало змогу виявити інтегральну оцінку якості роботи судів Тернопільської області за такими шістьма 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.

**Ключові слова:** *судова реформа, моніторинг, соціальне опитування, судова система, якість судових послуг, виміри якості, критерії оцінювання, картка громадянського звітування.*

## АНОТАЦІЯ

*Фурман Анатолій Васильевич, Гирняк Андрей Несторович, Гирняк Галина Степановна.*

**Общественный мониторинг работы судов Тернопольщины.**

Статья содержит результаты опроса посетителей 20 судов Тернопольской области, проведенного общественной организацией “Интеллектуальный штаб гражданского общества” с 1 ноября 2015 по 15 января 2016 года на основе методологии карточек гражданской отчетности, что является инструментом внешнего оценивания качества работы суда. Данное исследование проводилось при поддержке Проекта USAID “Справедливое правосудие” и позволило выявить интегральную оценку качества работы судов Тернопольской области по таким шести критериям, как доступ-

ность суда, удобство и комфортность пребывания в суде, полнота и ясность информации, соблюдение сроков судебного разбирательства, качество работы работников аппарата суда, качество работы судьи.

**Ключевые слова:** *судебная реформа, мониторинг, социальный опрос, судебная система, качество судебных услуг, измерения качества, критерии оценки, карта гражданской отчетности.*

## ANNOTATION

*Furman Anatoliy V., Girniak Andriy, Girniak Halyna.*

**Public monitoring of the courts work of Ternopil region.**

The article contains the results of visitors survey of 20 courts of Ternopil region which was held by public organization “The intellectual headquarter of civil society” from November, 1 2015 to January, 15 2016 based on the methodology of citizen report cards that is an instrument of external quality evaluation of the court. Indicated research was held with the support of USAID project “Fair justice” and gave an opportunity to reveal an integrated assessment of the quality of the courts work of Ternopil region by such six criteria like availability of the court, convenience and comfort of being in the court, completeness and clarity of information, compliance of terms of the judicial consideration, the quality of work of court apparatus staff, the quality of judges work.

**Key words:** *judicial reform, monitoring, social survey, judiciary system, the quality of the court services, quality measurements, evaluation criteria, citizen report card.*

**Надійшла до редакції 12.04.2016**