

**ЄВРОПЕЙСЬКА КОМІСІЯ З ЕФЕКТИВНОСТІ
ПРАВОСУДДЯ (СЕРЕЈ)**

**Опитувальник щодо підвищення якості
правосуддя та роботи судів**

**Затверджено СЕРЕЈ на 11-му пленарному
засіданні (Страсбург, 2-3 липня 2008 року)**

Даний Опитувальник розроблений для суб'єктів нормотворення та нормозастосування, відповідальних за здійснення правосуддя, з метою вдосконалення законодавчої бази, політик та практик, спрямованих на підвищення якості функціонування судової системи на рівні держави, судів та окремих суддів.

Передмова

Відносно легко говорити про сильні та слабкі сторони правосуддя. Як суспільство, так і фахівці мають певні думки з цього приводу, які ґрунтуються на власному досвіді або на викликах судової системи. Недоліками, які неодноразово повторюються, є повільність, вартість, недоступність та складність. Іноді система визнається як незалежна та ефективна. Однак, визначення поняття якості правосуддя є більш складним, та було зроблено лише декілька спроб. Це мабуть залежить від того, що поняття якості правосуддя поєднує широкий спектр факторів з різних сфер, які не можуть бути виміряні одними засобами.

Визначення теорії якості правосуддя, а також поняття якості правосуддя не входить до сфери компетенції СЕРЕJ. Однак, вона спрямована на підвищення якості правосуддя та забезпечення суб'єктів нормотворення та нормозастосування конкретними інструментами для покращення їхньої власної системи, з урахуванням своїх специфік.

Саме врахування специфічної природи правосуддя, яка не зводиться лише до звичайного надання послуг, оскільки будучи спеціальним різновидом державної служби, правосуддя встановлює соціальні зв'язки, і є головним завданням СЕРЕJ.

Тому, СЕРЕJ, вирішила висвітити широкий спектр основних факторів, які впливають на якість правосуддя, з практичної точки зору, розглядаючи різну аудиторію системи правосуддя – сторони, свідки, жертви, суб'єкти нормозастосування або громадяни, які не завжди мають однакові очікування від якості.

Даний Опитувальник був підготовлений робочою групою СЕРЕJ з питань ефективності правосуддя (СЕРЕJ-GT-QUAL)¹ та затверджений СЕРЕJ на 11-му пленарному засіданні в Страсбурзі

¹ Розроблений Даймаром ЛІВВОМ (Естонія), Франсуа ПЕЙШЕРОМ (Швейцарія), Андре ПОТОЦКІ (Франція), Йоханнесом РІДЕЛЕМ (Німеччина), Джоном СТЕЙСІ (Сполучене Королівство), Карі ТУРТІАНЕНОМ (Фінляндія), Ельске фон АМЕЛЬСФОРТ (Нідерланди), Міхаїлом ВІНОГРАДОВИМ (Російська Федерація); за участі Жульєна ЛЮЛЬЄРА (Франція) як наукового експерта та Жан-Жака КЮСТЕРА (Європейський Союз Вищих судових клерків) і Клауса ДЕККЕРА (Світовий банк) як спостерігачів.

2-3 липня 2008 року.

Цей документ може розглядатись в якості «інструменту самоаналізу», який дозволяє суб'єктам нормотворення, керівництву судів, головам судів, суддям та іншим суб'єктам нормозастосування виконувати свої обов'язки, на своєму рівні, щодо поліпшення якості надання послуг, запропонованих судовою системою.

Основним завданням цього інструменту є надання допомоги правовій системі в зборі необхідної інформації та аналізі відповідних аспектів, що стосуються якості.

Що робить даний документ «визначальним» в порівнянні з іншими загальними моделями визначення якості (наприклад, модель «Європейського фонду управління якістю») або моделі, розроблені на національному рівні (наприклад, «Модель якості» Фінського Апеляційного Суду Рованіємі або «Модель RechtspraakQ» у Нідерландах) так це те, що він адресований на визначення якості правосуддя на трьох рівнях: на рівні держави, суду та окремих суддів. Перелік питань може бути визначений для кожного з цих трьох рівнів. Він не є вичерпним і може бути продовжений. Загальна ідея даного документа полягає в тому, щоб допомогти суб'єктам нормотворення та нормозастосування в пошуках, направлених на поліпшення якості роботи судів або судової системи в цілому.

Необхідно нагадати читачеві, що представлені тут моделі не є єдиними та найкращими існуючими моделями якості. Альтернативні моделі також існують. Першочерговим завданням моделей є допомогти читачеві усвідомити, які елементи стоять на кону, коли розпочинаються дебати з приводу якості правосуддя або визначається рівень якості в судах.

ВСТУП

Якість правосуддя та судів

Модель якості, запропонована в даному Опитувальнику, охоплює п'ять площин виміру. Чотири площини відносяться до аспекту пропозиції (судова інфраструктура, Міністерство юстиції, Рада юстиції) і одна відноситься до аспекту попиту (користувачі судових послуг).

Аспект пропозиції

Суб'єкт «стратегія та політика» розміщений в центрі моделі. Він стосується всіх видів діяльності на національному, регіональному рівні, або на рівні суду стосовно розвитку місій, середньо- та довгострокових програм, загального напрямку майбутнього розвитку системи правосуддя та окремих судів та вибору політики, яка розроблена для посилення, наприклад, для співпраці з іншими дійовими особами (такими як органи прокуратури та приватними захисниками). Це також включає розробку та модифікацію законодавчої бази стосовно захисту незалежної позиції та компетенції судів.

Оскільки відповідне функціонування правосуддя безпосередньо залежить від якості роботи суддів, прокурорів та особового складу, «кадровий потенціал та статус правосуддя» складає другу важливу площину моделі якості. Суб'єктам нормотверення та керівництву судів слід звернути особливу увагу на розвиток кадрової політики (підбір, навчання та кар'єра суддів, прокурорів та особового складу). Оскільки суди є установами, де інформація відіграє першочергову роль, необхідно, щоб розроблені політики також стимулювали обмін досвідом між суддями, прокурорами та особовим складом.

Людський ресурс є важливим активом для системи правосуддя. Але він не є єдиним фактором, що визначає якість. Для правильної роботи судів, необхідні достатні фінансові ресурси, а також відповідні засоби, розроблені для суддів, прокурорів та особового складу для ведення справ та прийняття рішень доцільним, ефективним та дієвим чином. З цією метою, в багатьох європейських країнах заохочується використання інформаційних та комунікаційних технологій в судах (інформаційні системи управління в суді, електронні файли, електронні дані, обмін даними, відеоконференції, тощо). До того ж, необхідно приділити увагу завданням, що мають відношення до закупівлі товарів, охорони приміщень суду та інформації, тобто судових справ, які зберігаються у базах даних або спеціально захищених місцях приміщень. У моделі якості всі ці теми зведені у розділі «засоби правосуддя».

Четверта площина моделі якості стосується «роботи» та процесу функціонування. Ця діяльність поєднує підготовку до справи до винесення остаточного рішення суддею та його виконання. На якість можуть впливати прийняття конкретних заходів на

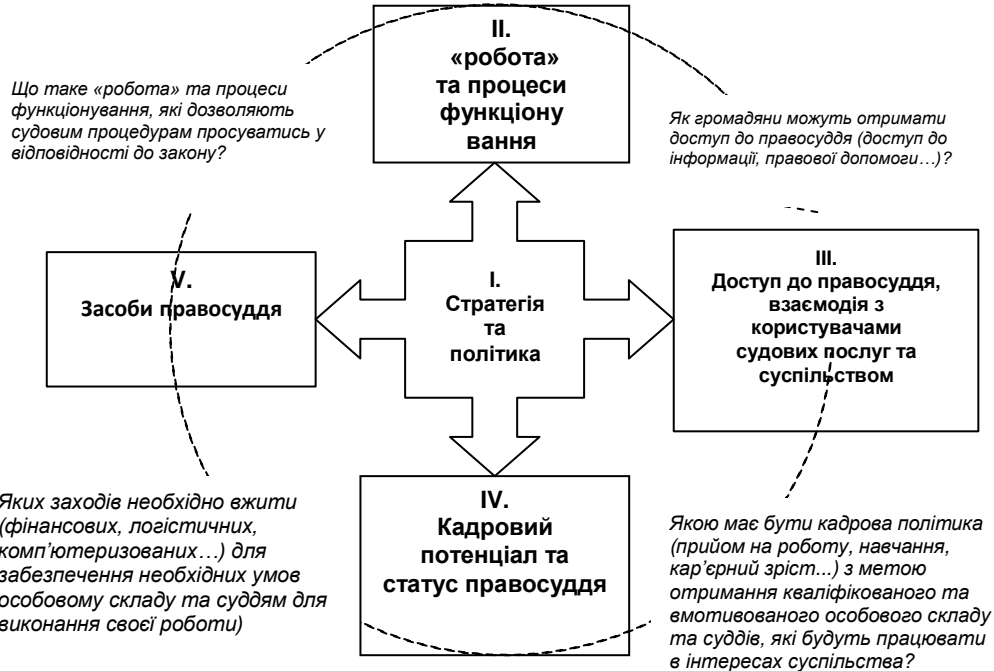
національному, регіональному та місцевому (суд) рівнях, наприклад, шляхом представлення об'єктивної політики для розподілу справ між судами та/або суддями, покращення ефективності судових слухань та політики ефективного ведення справ або політик посилення правової визначеності або участі громадян у судовому процесі прийняття рішень.

Аспект попиту

В усіх основних моделях якості, як то Європейський фонд управління якістю (ЄФУЯ), Система збалансованих показників, Методика «шести сигм» тощо, наголошено на важливості орієнтації на споживача. Звичайно, якоюсь мірою, існує різниця між державними установами та приватними компаніями. Орієнтуючись на надання державних послуг, СЕРЕJ, таким чином, швидше буде враховувати користувачів судових послуг, аніж клієнтів. Високий рівень якості співвідноситься із задоволеними «користувачами» та з точки зору управління, де потреби та бажання клієнтів безумовно взяті до уваги та факт того, що значна частина роботи судів направлена на *«мимовільних користувачів»* (в кримінальній сфері), які повинні розглядатись з дотриманням їхніх законних прав та особистих свобод.

Достатній рівень доступу до правосуддя є важливим для підтримки чи покращення якості системи правосуддя в цілому. Заходи мають прийматись на національному (або регіональному) рівнях, щоб представити схему правової допомоги, щоб запропонувати стороні судового процесу альтернативні методи для вирішення звичайних спорів, для забезпечення громадян та користувачів судових послуг практичною інформацією щодо роботи судів або приділити особливу увагу до вразливих осіб тощо. Однак, не достатньо лише належного рівня доступу. Також повинен бути відповідний рівень суспільної довіри до судової системи, а також законності її дій. Це одна з причин, чому суспільну довіру і легітимність включено до представленої моделі. В цілому, на високий рівень якості правосуддя впливає рівень суспільної довіри до судової системи.

Модель якості зображено на наступному графіку.



Як користуватись Опитувальником?

Опитувальник розроблений для суб'єктів нормотворення (на національному, регіональному та місцевому рівнях), керівництва суду, суддів та іншого спеціалізованого особового складу, відповідального за впровадження та покращення якості правосуддя в судовій системі та судах. Опитувальник призначений для міністерств юстиції, вищих судових рад, вищих судів, апеляційних судів, судів першої інстанції, спеціальних трибуналів, тощо.

Опитувальник охоплює п'ять площин, описаних вище. Для кожної площини визначені підтеми та визначений перелік питань. Питання створені в такому форматі, який визначає швидко та легко наявність або відсутність політики якості, засобів якості та інших аспектів, вартих уваги, що мають відношення до якості роботи судів та правосуддя.

Користувачі Опитувальника можуть перевірити, «відмітивши» відповідні клітинки – чи відпрацьовано, наразі, в установі, де вони працюють, ту чи іншу тему або аспект. Якщо остання ситуація стала справою, це може допомогти організаціям у розробці нових стратегій, модифікації існуючих та приділити увагу певним питанням якості стосовно роботи судів, суддів, прокурорів та особового складу.

Після кожного питання, розміщені наступні колонки: держава (Д), суд (С) та суддя (СД). Для того, щоб цим Опитувальником могли користуватись у певних країнах, де також є відповідальність за правосуддя та суди на регіональному рівні, додана також колонка для адміністративного регіону (Р) (наприклад, для швейцарських *кантонів* або федеральних *земель*). Не всі питання, які зазначені в Опитувальнику, можуть бути застосовані до вашої специфічної ситуації. У такому випадку відмітка повинна «вноситись» у клітинку «Н/З» (не застосовується).

Приклад

Основні елементи функціонування правосуддя	Д	Р	С	СД	Н/З
I. СТРАТЕГІЯ ТА ПОЛІТИКА					
I.1. Організація та політика правосуддя					
1. Чи несуть відповідальність державні органи (Міністерство юстиції або Вища рада юстиції) за розробку загальної політики та стратегічних документів стосовно правосуддя?	U				
2. Чи спрямоване законодавство на підтримку судів або судоустрою?		U			
3. Чи є гарантії на конституційному рівні (або на вищому рівні ієрархії норм) для захисту незалежності правосуддя по відношенню до виконавчої та законодавчої влади?	U				

Оцінка

В структурі Опитувальника передбачено місце для оцінки. Підставою для цього є оцінка стратегій, діяльності та роботи як невід'ємної частини політики якості. Отримана після оцінки інформація може використовуватись як ресурс для позитивних зрушень та змін, направлених на підвищення якості правосуддя та судів.

I. СТРАТЕГІЯ ТА ПОЛІТИКА		II. «РОБОТА» ТА ПРОЦЕСИ ФУНКЦІОНУВАННЯ		III. ДОСТУП ДО ПРАВОСУДДЯ, ВЗАЄМОДІЯ З КОРИСТУВАЧАМИ СУДОВИХ ПОСЛУГ ТА СУСПІЛЬСТВОМ		IV. КАДРОВИЙ ПОТЕНЦІАЛ ТА СТАТУС СУДДІВ		V. ЗАСОБИ ПРАВОСУДДЯ	
<i>I.1. Судоустрій та політика правосуддя</i>	2.3	<i>II.1. Законодавство</i>	2.4	<i>III.1. Доступ до правової та судової інформації</i>	3.1.1 2.1	<i>IV.1. Кадрова політика</i>	2.5	<i>V.1. Фінансування</i>	2.3 3.1.4
<i>I.2. Місія, стратегія, цілі</i>	3.1. 3	<i>II.2. Судове провадження</i>	2.3 3.1.5	<i>III.2. Доступ до фінансової інформації</i>	2.1 3.1.1	<i>IV.2. Статус та компетенція суддів</i>	2.5	<i>V.2. Інформаційні системи</i>	2.3 3.1.4
<i>I.3. Передача повноважень та розподіл справ</i>	3.1. 3	<i>II.3. Юридична однозначність</i>		<i>III.3. Матеріальний та віртуальний доступ</i>	2.1 3.1.1	<i>IV.3. Навчання та підвищення кваліфікації</i>	3.1.4 3.2.3	<i>V.3. Логістика та безпека</i>	2.3 3.1.4
<i>I.4. Оцінка стратегії</i>	2.6	<i>II.4. Організація розгляду справи</i>	3.2.2	<i>III.4. Ставлення до сторін</i>	3.2.1	<i>IV.4. Обмін досвідом, групи по забезпеченню якості та посередництва</i>	3.1.4 3.2.3	<i>V.4. Оцінка засобів, інформаційних систем, логістики та безпеки</i>	
		<i>II.5. Управління слуханням</i>	3.1.5	<i>III.5. Винесення рішень</i>	3.2.4	<i>IV.5. Оцінка кадрової політики</i>	3.1.6 3.2.5		
		<i>II.6. Управління відкладенням справи</i>	3.1.5	<i>III.6. Легітимність та суспільна довіра</i>	2.2 1.2				

I. СТРАТЕГІЯ ТА ПОЛІТИКА	II. «РОБОТА» ТА ПРОЦЕСИ ФУНКЦІОНУВАННЯ		III. ДОСТУП ДО ПРАВОСУДДЯ, ВЗАЄМОДІЯ З КОРИСТУВАЧАМИ СУДОВИХ ПОСЛУГ ТА СУСПІЛЬСТВОМ		IV. КАДРОВИЙ ПОТЕНЦІАЛ ТА СТАТУС СУДДІВ	V. ЗАСОБИ ПРАВОСУДДЯ
	II.7. Виконання судових рішень	3.1.5	III.7. Оцінка	3.1.6 3.1.2		
	II.8. Юридичні партнери	3.1.5				
	II.9. Управління справами та архівом	3.1.5				
	II.10. Оцінка роботи	3.1.6 3.2.5 3.1.2				

(Д: Держава; Р: Регіон; С: Суд; СД: Суддя, Н/З: Не застосовується)

Основні елементи функціонування правосуддя	Д	Р	С	С	Н/З
I. СТРАТЕГІЯ ТА ПОЛІТИКА					
I.1. Організація та політика правосуддя					
1. Чи несуть відповідальність державні органи (Міністерство юстиції або Вища рада юстиції) за розробку загальної політики та стратегічних документів стосовно правосуддя?					
2. Чи спрямоване законодавство на підтримку судів або судоустрою?					
3. Чи є гарантії на конституційному рівні (або на вищому рівні ієрархії норм) для захисту незалежності правосуддя по відношенню до виконавчої та законодавчої влади?					
4. Чи стосується політика спеціалізації судів та/або відповідних категорій суддів?					
5. Чи визначені цілі (роботи) для судів?					
6. Чи існує стратегія та політика стосовно потреб та планування судових ресурсів?					
7. Чи існує політика стосовно структури та компетенції судів, включаючи політику географічного розташування суду?					
I.2. Місія, стратегія, цілі					
1. Чи визначило керівництво суду місію/бачення та стратегію (повинні бути втілені базові характеристики правосуддя, такі як неупередженість, незалежність, юридична однозначність та доступ)?					
2. Чи надає керівництво суду широкого розголосу місії/бачення та стратегії між зацікавленими сторонами, суддями, прокурорами та особовим складом суду?					
3. Чи проектує керівництво суду місію/бачення на конкретні та вимірні цілі і пріоритети? Чи мають вони показники ефективності?					
4. Чи визначає керівництво суду фактори критичного успіху для досягнення цих цілей?					
5. Чи зважає керівництво суду на очікування потреб та бажань легітимності внутрішніх та зовнішніх зацікавлених сторін, коли формують політику суду?					

6. Чи підтримує керівництво суду систематичний взаємозв'язок з внутрішніми та зовнішніми зацікавленими сторонами?					
7. Чи забезпечує керівництво суду культуру, спрямовану на стимулювання та надихання на позитивні зрушення в усій організації?					
8. Чи визначено керівництвом суду пріоритети, завдяки яким повинна будуватись політика суду?					
9. Чи описало керівництво суду процес приймання рішень по цих пріоритетах?					

I.3. Розподіл справ та делегування повноважень від суддів до іншого особового складу					
1. Чи існує система моніторингу навантаження кожного судді?					
2. Чи має суд можливість передавати справи або завдання з метою підвищення ефективності роботи суду? Чи в змозі суд встановити гнучкість графіку суддів, що б дозволило таку передачу справ?					
3. Чи розробило керівництво суду проект політики стосовно передачі повноважень від суддів до іншого особового складу?					
4. Чи визначило керівництво суду об'єктивний метод розподілу справ між суддями?					
5. Чи інформація стосовно перерозподілу справ доступна для всієї судової організації?					
6. Чи визначило керівництво суду головні завдання, роль та стандарти апарату судових секретарів?					
I.4. Оцінка стратегії					
1. Чи існує система оцінки ризиків?					
2. Чи постійно оцінюється впровадження стратегій стосовно змін в структурі судоустрою?					
3. Чи постійно оцінюється впровадження змін в законодавстві?					
4. Чи оцінюються зміни в законодавстві та їхній вплив на суди/ або суддів/ прокурорів?					
5. Чи надається систематична оцінка ефективності та результативності правосуддя та альтернативного вирішення спорів?					

Основні елементи функціонування правосуддя	Д	Р	С	СД	Н/З
II. «РОБОТА» ТА ПРОЦЕСИ ФУНКЦІОНУВАННЯ					
II.1. Законодавство					
1. Чи враховуються стандарти якості та керівництво при розробці нового законодавства або внесенні змін до існуючого?					
2. Чи оцінюється вплив запровадження нового законодавства або внесення змін до існуючого при навантаженні судів? Якщо так, чи це призводить до зміни у працездатності (особистого складу) судів?					
3. Чи є частиною законодавчого процесу представлення законодавчих ініціатив на розгляд парламентом та винесення коментарів незалежними органами та органами юстиції?					
4. Чи переглядається та модифікується на постійній основі процесуальне законодавство (цивільне, кримінальне, адміністративне) для збільшення ефективності та результативності судового процесу?					
5. Чи існує спеціальне законодавство (формальне та процесуальне законодавство) для альтернативного вирішення спорів?					
II.2. Судовий процес					
1. Чи прийняті заходи для забезпечення справедливого та ефективного розподілу навантаження між суддями (а саме, слідування за ходом справи, кількості справ, призначених для кожного судді, швидкості судового процесу, перегляд зовнішньої діяльності, тощо)?					
2. Чи вжиті заходи для забезпечення збалансованості між функціями суддів та справ, які вони ведуть (періоди навчання, перепідготовка, перегрупування справ, «тестові справи», тощо)?					
3. Чи вжито заходів для забезпечення прозорості при передачі справ суддям (а саме, початкові та суспільно-об'єктивні критерії)?					
4. Чи запроваджена політика стосовно ведення справ одним суддею або судовою колегією?					
II.3 Юридична визначеність					
1. Чи існує політика заохочення юридичної визначеності?					

2. Чи використовуються спеціальні засоби для заохочення юридичної визначеності, наприклад, внутрішня система судової практики або організація зустрічей для обговорення питань відповідної					
--	--	--	--	--	--

II.4. Управління справами					
1. Чи має кожен суддя у своєму розпорядженні спеціальні інструменти, завдяки яким він/вона здатні дізнатись - в режимі реального часу – про стан справ, що перебувають на стадії розгляду, в його/її відділі?					
2. Чи в змозі він/вона передавати таку інформацію своєму адміністративному персоналу?					
3. Чи розповсюджується така інформація в межах суду?					
4. Чи може суддя прийняти альтернативні, поки не примусові, заходи для вирішення конфліктів протягом розгляду справи?					
5. Судові справи відкриті широкому загалу (в принципі)?					
6. Чи організоване судове провадження належним чином для вирішення конфлікту?					
7. Чи судове провадження організоване та проводиться таким чином, що витрати сторін процесу та інших учасників мінімізовані?					
8. Чи вживаються заходи для гарантування сторонам та захисникам належного розгляду їхніх справ суддею, проведенню достатньої експертизи та повного розуміння їхньої позиції?					
9. Чи вповноважені судді/прокурори передавати певні диспути медіаторам?					
10. Чи існують правозахисні процедури від зайвого відкладення справи медіаторами?					
II.5. Управління слуханнями					
1. Чи існує політика підготовки до слухання?					

2. Чи розклад розгляду справи складається протягом кількох днів після надходження справи до суду, у взаємодії із захисниками сторін для встановлення терміну провадження по справі та час, необхідний для підготовки до основного слухання?					
3. Чи існує система виміру своєчасного початку слухань?					
4. Чи інформують сторони про відкладення справи?					
5. Чи існує інформаційна система, яка використовується для визначення ефективного розкладу судових засідань?					
<p>6. Що стосується суддів:</p> <ul style="list-style-type: none"> • чи належним чином готуються судові справи, з урахуванням усного етапу провадження? • чи мають вони можливість покращити розуміння їхньої ролі різними учасниками процесу? • чи контролюють вони розподіл часу на висловлення сторін та свідків? • чи контролюють вони належним чином судовий пристав? • чи враховують вони очікування сторін та свідків в рамках усного етапу провадження? • чи контролюють вони графік провадження? • чи вони пунктуальні? 					
7. Чи можливе попереднє сповіщення про початок слухання з метою уникнення непотрібного марнування часу (планових призначень, часових інтервалів, тощо)					
8. Чи мають сторони можливість вимагати попередній розгляд справи, якщо на це є законні підстави?					

II.6. Управління часовими межами					
1. Чи існує політика встановлення заздалегідь визначених та оптимальних часових меж?					
2. Чи встановлені стандарти або норми стосовно прийнятної тривалості судового процесу?					
3. Чи існує політика управління справами, щоб запобігти відкладенню справ?					
4. Чи вжито заходів для того, щоб прискорити розгляд відкладених справ і скоротити невиконання роботи?					
5. Чи відіграє суддя визначальну роль в керуванні часом?					
6. Чи можуть сторони домовитись з судом про часові межі? ²					
7. Чи відведений певний час на винесення рішення по результатам слухання справи?					

² Для отримання більш деталізованих питань, будь ласка, зверніться до Опитувальника по управлінню часом CEPEJ (CEPEJ(2005)12REV): www.coe.int/cepej.

Основні елементи функціонування правосуддя	Д	Р	С	СД	Н/З
II.7. Виконання судових рішень					
1. Чи існує певна політика виконання судових рішень?					
2. Чи є система повідомлення про судові рішення?					
3. Чи визначено максимальний часовий інтервал між винесенням остаточного рішення суддею та повідомленням про це рішення сторонам?					
4. Чи періодично перевіряється часовий інтервал між винесенням остаточного рішення суддею і виконанням судового рішення?					
5. Якщо виконання рішень покладено на членів профільних професій (судові пристави, тощо), чи вони підконтрольні судовим органам в такому випадку?					
II.8. Партнери правосуддя					
1. Чи є оновлений список судових експертів, осіб, які тлумачать норму права, до якого можна звернутись?					
2. Чи співпрацює суд з іншими інституціями (поліцією, захисниками, прокурорами, соціальними працівниками, посадовими особами, які виконують вироки суду до обмеження волі, експертами, тощо)?					
3. Чи є оновлений список посадових осіб, які виконують вирок суду до обмеження волі?					
4. Чи є система контролю якості експертів та осіб, які тлумачать норму права?					
5. Чи встановлені кінцеві строки для отримання експертного звіту?					
6. Чи є можливість оскарження результату експертного звіту?					
7. Чи сертифіковані експерти та особи, які тлумачать норму права?					
II.9. Управління справами та архівом					
1. Чи існує інформаційна система управління справами для запису і моніторингу судових справ?					
2. Чи існує спеціальна політика архівування судових справ та рішень?					
3. Чи існує (електронна) інформаційна система архівування судових справ та рішень?					
4. Чи існує судова система електронних справ?					
5. Чи є можливість представлення документів до					

II.10 Оцінка роботи⁴					
1. Чи існує система оцінки операційних ризиків та якості внутрішнього контролю судів керівництвом суду?					
2. Чи існує система управління операційними ризиками: <ul style="list-style-type: none"> • ризики втрати довіри суспільства до правосуддя (взаємозв'язок із ЗМІ, комунікаційний менеджмент, який проводиться суддями/прокурорами, тощо)? • ризики, пов'язані з надійністю процесу (зокрема, стосовно інформаційних систем)? • яка береться до уваги під час провадження політики (суду)? 					
3. Чи провадиться періодична оцінка роботи суду його керівництвом?					
4. Чи існує політика оприлюднення результатів перевірки?					
5. Чи провадиться періодична оцінка якості положень та стандартів?					
6. Після отримання результатів оцінки, чи були визначені та впровадженні заходи для покращення ситуації? Чи проводиться перевірка таких покращень?					
7. Чи записується та оприлюднюється відсоток справ по розгляду повним складом суддів (колегією суддів)?					
8. Чи записується та оприлюднюється кількість успішних справ?					
9. Чи записується та оприлюднюється відсоток позовів?					
10. Чи записується та оприлюднюється продуктивність суддів та співробітників суду?					
11. Чи записується відсоток анульованих справ?					
12. Чи систематично записується та оприлюднюється період розгляду справи?					

⁴ Хоча це повна частина визначення якості роботи суду, питання якості винесення судових рішень тут спеціально не було розглянуто СЕРЕУ. Це буде вирішуватися Консультативною радою європейських суддів (КРЕС) на більш пізньому етапі.

13. Чи можливо визначити загальну кількість справ у визначений період, що надійшли, перебувають на стадії очікування розгляду та вже вирішені?					
14. Чи систематично аналізується характер незакінчених справ?					
15. Чи були визначені цілі для скорочення кількості відкладених справ?					
16. Чи існує система кількісної та якісної оцінки роботи кожного судді?					
17. Чи існує можливість надати інформацію по кількості відкладених та вирішених справ окремим суддею у визначений час?					
18. Чи отримує кожен суддя доступ до інформації, що стосується його/її власного судового відділу, відділів його/її колег, а також даних стосовно роботи суду взагалі?					
19. Чи є якісні аспекти роботи окремих суддів частиною кадрової політики суду?					

III.2. Доступ до фінансової інформації					
1. Чи мають право позивачі за відсутності достатніх фінансових ресурсів отримати безкоштовну правову допомогу або допомогу по зниженій ціні, щоб отримати інформацію щодо їхніх (громадянських) прав та обов'язків? Якщо так, це застосовується до всіх норм права?					
2. Чи мають право позивачі отримати безкоштовне або по зниженій ціні представництво в суді (яке фінансується з бюджету держави на правову допомогу) або захисника? Таке право застосовується тільки в кримінальних справах або і у всіх інших сферах?					
3. Чи є прозорими витрати/сплати за судові провадження?					
4. Чи існує така система, яка б гарантувала помірність розмірів витрат/плат за розгляд справи?					
5. Чи існують загальні правила, які регламентують оплату судових витрат або судових зборів у кримінальному провадженні? В інших процедурах, крім кримінального провадження?					
6. Чи надають члени асоціації адвокатів безкоштовні правові консультації?					
7. З метою забезпечення гласності щодо вартості провадження: <ul style="list-style-type: none"> • чи вимагається від захисників/адвокатів оприлюднювати ставки оплати їхніх послуг та підписання договорів з їхніми клієнтами? • чи передбачено законом правову відповідальність за стягнення надмірних коштів за послуги захисниками/адвокатами? • чи передбачено законом правову відповідальність за стягнення надмірних коштів за послуги експертів? 					
8. Чи існує (правова) можливість оскаржити плату захисникам/адвокатам та експертам?					
III.3. Фізичний та віртуальний доступ					
1. Чи розміщені суди таким чином, що доступ до них є вільним?					
2. Чи існує положення про проведення слухань в інших місцях, віддалених від основного місця суду?					

3. Чи пройшли працівники канцелярії належне навчання, щоб вміти зняти напругу осіб, викликаних на розгляд справи?					
4. Чи розробив суд спеціальний статут для покращення процесу прийому відвідувачів?					
5. Чи мають люди з фізичними відхиленнями або люди похилого віку доступ до: спеціально відведених місць для паркування? пандусів в будівлях?					
6. Якщо є така необхідність, чи є така людина, яка може їх супроводити до зали суду?					
7. Чи належним чином укомплектовані кімнати очікування та проведення слухань?					
8. Чи є в суді спеціальні приміщення для зустрічі захисників з їхніми клієнтами?					
9. Чи влаштовані кімнати очікувань таким чином, що протилежній стороні не прийдеться чекати?					
10. Чи є чіткі знаки для відвідувачів, які входять до приміщення суду?					
11. Чи існує політика для застосування альтернативного вирішення спорів?					
12. Чи легко доступні медіатори для вирішення певних диспутів?					
III.4. Розгляд сторін					
1. Коли позивач з'являється особисто, чи матимуть судді та інші посадові особи достатньо часу та вправності надати сторонам обґрунтовані пояснення стосовно диспуту, в який вони залучені?					
2. Чи відповідним чином надаються поради учасникам суду, при цьому зберігаючи неупередженість та справедливість суду?					
3. Чи залишається недоторканою гідність учасників процесу, а також суспільства, під час судового процесу?					
4. Чи здатні судді забезпечити розуміння людей, викликаних до суду, правової мови судочинства?					

5. Чи враховують судді вартість провадження для сторін шляхом: <ul style="list-style-type: none"> • скорочення кількості вжитих заходів (експертний звіт, сплата до суду тощо)? • віддаючи перевагу тим справам, які мають безпосередній вплив на ресурси сторін (звільнення, виплата аліментів тощо)? 					
6. Чи запитують судді присутніх на слуханні визначити будь-які причини, чому їм має бути наданий пріоритет або чи мають вони особливі вимоги (наприклад, люди, які не можуть стояти)?					
7. Чи судді організують слухання таким чином, що людей можна буде почути в певний час?					
8. Чи дозволено сторонам переривати бесіду, зокрема для прохання пояснень?					
9. Чи існує загальний порядок подання скарги?					
III.5 Винесення рішень					
1. Оголошення та підстави для винесення рішення суддею є зрозумілими?					
2. Підстави для винесення рішення є деталізованими та систематичними?					
3. Чи демонструють підстави для винесення рішення чіткі вказівки для сторін та працівників органів правосуддя, чесність та справедливість у прийнятті рішень?					
4. Чи є спеціальні правила та стандарти, що використовуються для винесення судових					
5. Чи достатньо були враховані очікування сторін, захисників, судів нижчої або вищої інстанції при винесенні судового рішення?					
6. Чи використовуються «стандартні» рішення та правила для «масових» справ?					
III.6. Легітимність та суспільна довіра					
1. Чи виноситься на розгляд громадянам щорічний звіт з оцінки якості та роботи судової системи?					
2. Чи виноситься цей звіт на розгляд парламентом?					

3. Чи регулярно оцінюється суспільна довіра до судової системи?					
4. Чи представляється регулярний звіт суспільства щодо функціонування (роботи суду) та якості суду?					
5. Чи є спеціальні слідчі комісії, створені для проведення досліджень щодо труднощів, які виникають в роботі судової системи? Чи є робота цих комітетів громадською?					
6. Чи існує хартія користувачів судових послуг, яка відображає їхні права та обов'язки?					
7. Чи мають сторони можливість отримати в будь-який момент інформацію щодо стану обробки їхньої справи? <ul style="list-style-type: none"> • безпосередньо (через прийом інформації або Інтернет)? • опосередковано через їхніх захисників (наприклад, адвоката або представника)? 					
8. Чи доступні широкому загалу та користувачам судових послуг показники та інформація щодо системи заходів дисциплінарного впливу та санкцій, введених в судових органах?					
9. Чи відіграють громадяни консультативну роль в обговоренні пріоритетів функціонування судової системи (фінансування, пріоритет, що надається певним диспутам, тощо)?					
10. Чи можуть асоціації, чия соціальна роль відноситься до роботи судової системи (жертви, споживачі, тощо), відігравати певну роль у покращенні функціонування правосуддя?					
11. Чи відбуваються постійний обмін поглядами з питань функціонування та якості роботи судів на місцевому рівні (публічні дебати, зустрічі з асоціаціями, прийом школярів, тощо)?					
12. Чи має суд прес-секретаря для взаємодії із пресою?					
13. Чи узгоджені всі відповідні документи консенсусу, які є результатом консультацій між					
14. Чи є в судах дні відкритих дверей для громадян?					

III.7. Оцінка					
1. Чи існує система виміру/оцінки (потенційної) втрати довіри спільноти до судової системи?					
2. Чи врахований ризик втрати суспільної довіри в політиці суду (взаємозв'язок зі ЗМІ, комунікаційний менеджмент, що проводиться судьями/прокурорами, тощо)?					
3. Чи були визначені відповідні користувачі (включаючи позивачів, захисників, прокурорів, службу пробації та службу виховно-виправного впливу на осіб, які відбули термін позбавлення волі, осіб, які тлумачать норму права, Раду із захисту дітей, експертів, тощо)?					
4. Чи проводиться періодична оцінка задоволення користувачів судових послуг?					
5. Чи оприлюднюються результати досліджень задоволення користувачів судових послуг?					
6. Чи контролюється прогрес з цього питання, виявлений за результатами проведення такого оцінювання, (приклади тем для опитування можуть бути наступними: ставлення судді та його поведінка, інфраструктура та послуги суду, відкладення справи до розгляду судом, враження від юридичної визначеності та чіткість формулювання рішення)? Чи використано це для поліпшення роботи суду?					

Основні елементи функціонування	Д	Р	С	СД	Н/З
IV. КАДРОВИЙ ПОТЕНЦІАЛ ТА СТАТУС ПРАВОСУДДЯ ТА ОСОБОВОГО СКЛАДУ					
IV.1. Кадрова політика					
1. Чи існує довгострокова стратегія та політика стосовно прийому на роботу, відбору, навчання, оцінки, кар'єрного зросту та рівня заробітної плати особового складу судових органів та суду?					
2. Чи існує короткострокова політика стосовно прийому на роботу, відбору, навчання, оцінки, кар'єрного зросту та рівня заробітної плати особового складу судових органів та суду?					
3. Чи існує незалежний державний навчальний заклад для суддів та прокурорів (юридична школа)?					

4. Чи існує політика стосовно обміну досвідом між судами та суддями?					
5. Оплата праці суддів та прокурорів законодавчо врегульована?					
6. Чи існує система оцінки якості роботи суддів та прокурорів?					
7. Чи знають судді та прокурори, яка система оцінювання вжита до них?					
8. Чи включені наступні теми в критерії оцінки суддів та прокурорів? <ul style="list-style-type: none"> • особиста та професійна чесність суддів і прокурорів; • відповідна поведінка під час взаємодії із ЗМІ; • відповідна поведінка по відношенню до політичної та профспілкової діяльності; • незалежність у відношенні до ЗМІ та політики; • розгляд сторін; • професіоналізм. 					
9. Чи достатньо чіткими є критерії оцінки суддів та прокурорів?					
10. Чи оцінюються здібності кандидатів на посаду судді чи прокурора при прийомі до судових органів?					
11. Чи оцінюється особиста етична поведінка майбутніх суддів та прокурорів при прийомі до судових органів?					

12. Чи є об'єктивними критерії відбору майбутніх суддів та прокурорів?					
13. Чи відомі ці критерії кандидатам?					
14. Чи існує система оцінки іншого особового складу?					
15. Чи відомі критерії, застосовані в цій системі, особовому складу?					
IV.2 Статус та компетенція судових органів					
1. Чи визначено статус суддів та прокурорів в законодавстві?					
2. Чи зазначена основна сфера компетенції суддів та прокурорів в документах загальної політики або викладена в законодавстві?					

3. Чи заохочені судді та прокурори запроваджувати кращі практики та дотримуватися кодексу поведінки?					
4. Чи описано в законодавстві захист незалежної позиції суддів?					
5. Чи існує Рада судових органів? Чи відіграє вона роль посилення незалежності судових органів?					
IV.3. Навчання та підвищення кваліфікації					
1. Чи стимулює керівництво суду співпрацю між відділами суду?					
2. Чи слідкує керівництво суду за дотриманням вимог щодо професійних знань і навичок суддів, прокурорів та співробітників суду?					
3. Чи розробило керівництво суду політику для проведення експертизи та взаємовідносин співробітників суду?					
4. Чи провадиться політика суду щодо зміцнення культури співробітництва та цілісності?					
5. Чи проводить керівництво суду політику щодо підтримки та стимулювання судової цілісності на всіх рівнях судової системи?					
6. Чи існує політика, що стосується роботи помічника суддів?					
7. Чи розробляє керівництво суду політику стосовно спеціалізації суддів?					
8. Чи визначає керівництво суду основні обов'язки особового складу судових органів?					
9. Чи є частиною курсу початкової підготовки організаційні навички та методи ведення слухань при вступі до судової системи?					
10. Чи проходять судді та прокурори початкове та/або безперервне навчання?					
11. Чи існує певний стандарт початкового та/або безперервного навчання?					
12. Чи навчають особистій етичній поведінці суддів та прокурорів до вступу до судових органів?					
13. Чи розглядаються питання етики під час безперервного навчання?					

14. Чи розглядаються особливим чином різні специфіки поведінки для окремого виду роботи - як то ведення суду у справах неповнолітніх?					
15. Чи приділено достатню увагу професійним навичкам стосовно поведінки суддів та прокурорів та їхнього відношення?					
16. Чи розглядаються організаційні навички та методи ведення слухань під час безперервного навчання?					
17. Чи є розробка методів предметом початкової підготовки перед/до вступу до судових органів?					
18. Чи є розробка методів предметом безперервного навчання?					
19. Чи пов'язана мобільність суддів та прокурорів із здобуттям необхідних знань нової функції?					
20. Такі специфічні функції – як головування в палаті або суді – входять до програми спеціального навчання?					
21. Такі специфічні функції – як такі, що пов'язані із розглядом справ неповнолітніх або комерційних питань – входять до програми спеціального навчання?					
22. Чи організовує суд регулярні зустрічі суддів, конференції з питань підвищення якості роботи та інші заходи за участі усіх суддів, де вони мають нагоду обговорити не тільки сферу адміністративного правозастосування, а також предмети судового розгляду, зокрема ті, що запропоновані самими суддями?					

IV.4. Обмін досвідом, оцінка якості та альтернативне вирішення спорів					
1. Чи пропагується культура обміну досвідом керівництвом суду?					
2. Чи наявні та легко доступні ресурси для отримання правових знань?					
3. Чи застосовують судді та прокурори практику оцінювання їхньої роботи колегами (обговорення справ колегами) або нагляд (обговорення справ з більш досвідченими колегами)?					

4. Чи прийнятний запис на камеру як джерело інформації протягом оцінювання роботи колегами?					
5. Чи приймають участь судді в «групах по забезпеченню якості» в межах суду, де вони працюють, для обговорення їхньої судової практики в розрізі судової практики вищих судів?					
6. Чи приймають участь судді у комітеті з питань обговорення винесених ними судових рішень: <ul style="list-style-type: none"> • з колегами з інших судів? • з постійними гравцями, такими як захисники? • з третіми сторонами? 					
7. Чи існує політика для обговорення анульованих або скасованих рішень?					
8. Чи проводяться періодичні консультації між судами нижчої інстанції та апеляційними судами?					
9. Чи існує достатньо можливостей для самонавчання суддів та прокурорів?					
Чи існує достатньо можливостей для обміркування рішень, прийнятих суддями?					
11. Чи достатньо уваги приділено питанням неупередженості та чесності суддів? (наприклад, семінари на тему моральних питань або імплементація комітету з питань етики).					
12. Чи вивчають судді методи альтернативного вирішення спорів (таких як медіація)?					
13. Чи проводяться з суддями, прокурорами та особовим складом щорічні обговорення їхнього особистого росту (систематичні та планові)? Чи досягаються та виконуються в подальшому, поставлені в ході цих обговорень, цілі?					

IV.5. Оцінка кадрової політики					
---------------------------------------	--	--	--	--	--

1. Чи існують критерії оцінювання кадрової політики (наприклад, критерії, що стосуються відпустки через хворобу, ефективності проведення навчань та тренінгів, дотримання рівня необхідної підготовки та продуктивності) та чи постійно проводиться оцінка кадрової політики?					
2. Чи проводиться періодична оцінка задоволення своєю роботою суддів/прокурорів та інших співробітників (наприклад, шляхом проведення досліджень)?					
3. Чи оприлюднюються результати такого оцінювання?					
4. Чи досягається та перевіряється прогрес шляхом проведення досліджень кадрового потенціалу (задоволення особового складу стосовно, наприклад, навантаження, оцінки якості роботи, можливості навчання, кар'єрного росту та методів контролю за їхньою роботою)?					
5. Чи проводиться систематичне оцінювання політики проведення навчання та підвищення кваліфікації судових органів та їхнього особового складу?					

Основні елементи функціонування	Д	Р	С	СД	Н/З
V. ЗАСОБИ ПРАВОСУДДЯ					
V.1. Фінансування					
1. Чи існує фінансування з місцевих бюджетів для забезпечення достатнього фінансування судової системи?					
2. Чи є в наявності достатні фінансові ресурси для захисту незалежності судової системи?					
3. Чи сформовано об'єктивні стандарти/норми якості щодо фінансових потреб судів, приміщень суду, кабінетів в судах, технічного оснащення та безпеки суду?					
4. Чи були встановлені стандарти роботи та фінансування для ефективної діяльності суду?					
5. Чи існує об'єктивна політика розподілу бюджетних ресурсів в суді (наприклад, витрати на персонал, матеріальні витрати)?					
6. Чи розподілено певні статті бюджету на систему оцінку якості роботи суду?					

V.2. Інформаційні системи					
1. Чи існує політика застосування інформаційних та комунікаційних технологій в судах (електронне правосуддя, відеоконференції, електронний обмін даними, тощо)?					
2. Чи постійно проводиться огляд та вдосконалення інформаційної системи суду?					
3. Зміни до інформаційної система кадрів вносяться у відповідності та з урахуванням (технічних) норм інших операційних систем суду (наприклад, інформаційні системи управління справами, фінансові інформаційні системи, тощо)?					
4. Чи інформація, яка вноситься до інформаційної системи управління справами, розкриває повну картину роботи суду?					

5. Чи може аналіз даних, внесених до інформаційної системи управління справами, проводитись усіма співробітниками суду (або уповноваженими співробітниками), або тільки профільними спеціалістами (як то спеціалісти з інформаційних технологій)?					
6. Чи були визначені правила стосовно конфіденційності обробки інформації (наприклад: заборона введення даних в систему з чийогось будинку)?					
7. Чи гарантована безпека захисту інформації, яка знаходиться в системі (від ризику зламування системи хакерами)?					
8. Чи встановлений раціональний бюджетний процес для моніторингу роботи суду та розподілу фінансування?					
V.3. Логістика та безпека					
1. Чи є засоби для придбання товарів та послуг для судів?					
2. Чи існує політика аутсорсингу?					
3. Чи застосовує керівництво суду стандартну процедуру закупівель?					
4. Чи застосовує керівництво суду стандартну процедуру контролю за всіма придбаними товарами та послугами?					

5. Чи керівництво суду періодично проводить перевірку постачальників?					
6. Чи має керівництво суду довгостроковий план асигнувань органу?					
7. Чи розробило керівництво суду проект політики захисту інформації та фізичної безпеки суду?					
8. Чи розробило керівництво суду проект політики захисту всіх зацікавлених сторін?					
9. Чи розробило керівництво суду політику щодо умов праці та (внутрішньовідомчих) екстрених служб?					
10. Чи є засоби для забезпечення безпеки судових будівель?					
11. Чи є засоби для забезпечення безпеки сторін під час проведення слухання?					
V.4. Оцінка засобів, інформаційних систем, логістики та безпеки					
1. Чи існує система контролю фінансових та інших ризиків, пов'язаних з інформаційними системами та підтримкою діяльності?					
2. Чи гарантується якість і цілісність інформації, зокрема фінансової інформації?					
3. Чи існують випадки незабезпечення безпеки доступу, людей та інформації?					
4. Чи гарантується захист інформаційних систем?					
5. Чи покривається ризик втрат та матеріальних збитків?					
6. Чи контролюється ризик шахрайства та розкрадання?					
7. Чи проводиться щорічна оцінка витрат та наслідків цих витрат?					
8. Чи проводиться керівництвом суду щорічна оцінка досягнення очікуваних результатів (результати можуть включати роботу, якість та особовий склад)?					

9. Чи використовує керівництво суду результати для адаптації своєї політики та/або внесення змін до робочих процедур?

--	--	--	--	--