



COUNCIL OF EUROPE    CONSEIL DE L'EUROPE

м. Страсбург, 10 вересня 2010р.

СЕРЕЖ(2010)1

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

**ІНСТРУКЦІЯ З ПРОВЕДЕННЯ ОПИТУВАННЯ  
ЩОДО РІВНЯ ЗАДОВОЛЕНOSTІ КОРИСТУВАЧІВ  
СУДОВОЇ СИСТЕМИ У ДЕРЖАВАХ-ЧЛЕНАХ РАДИ  
ЄВРОПИ**

Інструкція підготовлена робочою групою СЕРЕЖ-GT-QUAL

на основі звіту

Жана-Поля ЖАНА, прокурора апеляційного суду м. Париж, доцента Університету Пуатьє  
та

Хелен ЖОРРІ, тимчасового викладача-дослідника Університету Версаль-Сен-Квентін-  
ан-Івелін

та погоджена комісією СЕРЕЖ на 15-му пленарному  
засіданні (м. Страсбург, 9 – 10 вересня 2010р.)

## ВСТУП

Робоча група Європейської комісії з ефективності правосуддя з питань якості забезпечення правосуддя (CEPEJ-GT-QUAL) внесла пропозицію скласти методологічне керівництво для центральних судових органів та окремо судів з метою розробки опитувань щодо рівня задоволеності користувачів. Даний інструмент мав ґрунтуватись, зокрема, на досвіді певних держав-членів та приділити особливу увагу належній кращій практиці.

*Опитувальник щодо підвищення якості роботи системи правосуддя та роботи судів (Checklist for Promoting the Quality of Justice and the Courts)*, ухвалений комісією CEPEJ у липні 2008р. (CEPEJ(2008)2) – є вагомим орієнтиром для даної роботи.

Опитування щодо рівня задоволеності – ключова складова політик, метою яких є впровадження культури якості. Взявши за основу очікування користувачів, підхід вдоволеності користувачів відображає концепцію правосуддя, яке більше зосереджене на користувачах служб, аніж на внутрішній роботі судової системи.

Методика проведення опитувань щодо рівня задоволеності значно відрізняється: фіксація тенденцій та звичайні опитування громадської думки (як то «Євробарометр» Європейського Союзу), опитування щодо якості вибраних груп користувачів, а також опитування для оцінки рівня задоволеності фактичних користувачів.

### **Загальнонаціональні опитування думок щодо сфери правосуддя та її роботи**

Даний вид опитування має кілька особливих характерних ознак. Він може бути плановим або спеціальним і проводиться часто, навіть з метою визначення впливу відомих випадків, які мали широке поширення. Планові та/або докладні опитування проводять Міністерства юстиції, Ради органів, які фінансуються державою або сектором юстиції. Спеціальні опитування думок проводять приватні установи на запит окремих спонсорів, переважно – засобів масової інформації. В основному, вони відображають *рівень довіри до судової системи* з різними результатами залежно від країни, що розглядається, які можуть прив'язуватись до загального рівня довіри до національних державних установ, таких як система освіти, система охорони здоров'я та поліція. Був зроблений висновок, що планові опитування – більш корисні, за умови, що вони покривають більші вибрані групи та ґрунтуються на опитуваннях встановленого зразка, які є набагато доречнішим засобом вимірювання впливу значних змін.

Протягом двох століть критика судової системи була незмінною (затримки, витрати, нерівність, нерозбірливість тощо), а відмінності у результатах тісно пов'язаними з певними судовими скандалами.

В даній роботі, в першу чергу, розглядаються планові опитування з надійними показниками, які дозволяють ефективно виміряти рівень громадської довіри до судової системи, пояснити будь-які зміни та зрозуміти пріоритети громадськості стосовно реформ для покращення якості та ефективності реагування судової системи. Відповідно, комісія CEPEJ не покладається на громадські опитування, націлені на репрезентативну вибірку громадян (коли результати обмежуються лише тим, як *сприймається правосуддя*), але на такі опитування, які важче організувати, і які націлені на осіб, що насправді мали справу із судами, завдяки чому результати показують *відгуки з практичним досвідом*.

### **Загальнонаціональні та локальні опитування фактичних користувачів судової системи**

Тут можна **вказати різні категорії користувачів:**

- **громадяни, які мали справу з судом** з різних причин: у кримінальних справах у якості жертв чи злочинців, свідків чи членів колегії присяжних; у цивільних справах у якості позивачів або захисників. Важливим є сприйняття роботи судів з огляду на прийом громадян, тривалість провадження і затрати, а також сприйняття роботи всіх тих, хто залучається: передусім, суддів, адвокатів та працівників суду. Потрібно брати до уваги всі аспекти, оскільки опитувані особи могли як виграти, так і програти свої цивільні справи. Можуть вивчатися окремі категорії користувачів, зокрема, жертви правопорушень.

- **юристи**, між якими вирізняються:
  - професіонали, що відносяться до державної служби правосуддя, такі як **судді, прокурори та інші працівники, які не відносяться до суддів чи прокурорів, але працюють в судах та прокуратурах**,
  - професіонали, що є суттєвими співучасниками в судах, особливо **адвокати**.

Завжди можливе проведення опитувань, націлених на певних гравців, як то судових виконавців, нотаріусів, експертів та перекладачів, а також працівників державного сектору та об'єднань, які безпосередньо співпрацюють з судами для підготовки та виконання рішень останніх (працівники соціальних служб, поліції, служби пробації, в'язниць тощо). Даний вид соціологічного опитування, який ґрунтується на анкетах та інтерв'ю, можна використовувати або для дослідження конкретного питання, або для доповнення основного опитування у випадку всесторонньої оцінки діяльності системи.

### **Використовувані методи та очікувані результати**

Для проведення якісних чи кількісних опитувань можуть використовуватись різні методики: спостереження на місці, інтерв'ю, анкети для заповнення особою самостійно або телефонні опитування, а також «дзеркальні опитування».

Методика та частота залежатимуть від:

- **цілей** (моніторинг рівня задоволеності користувачів, оцінювання роботи суду, покращення надання послуг, реформування судової системи);
- **масштабів** (зона обслуговування, суд, кілька судів одного типу, кілька судів одного і того ж самого географічного району тощо);
- **цільових груп**: користувачі судів (усі користувачі конкретного суду, окремі користувачі, такі як жертви, особи-учасники провадження щодо розлучення тощо), професіонали (у вищезгаданих категоріях);
- кадрових, технічних та фінансових **ресурсів**, які є в наявності у спонсора опитування.

За допомогою даної інструкції комісія СЕРЕЖ бажає запропонувати недорогий та схвалений «базовий продукт», легкий у використанні та зосереджений на основних проблемах та питаннях стосовно роботи судів. Такого роду інструмент призначається для широкого поширення у судах держав-членів, і не повинен вимагати від них високих затрат для себе.

Інший рівень потреб може вимагати більш спеціалізованого багаторазового продукту, який можна було б адаптувати до конкретної судової спільноти, очікуваних проблем та наявної суми коштів.

Тому в даному документі пропонується *зразок опитувальника фактичних користувачів судової системи* разом із *методологічним посібником*, в якому використовуються судові розгляди, які вже ведуться у певних державах-членах, та напрацювання комісії СЕРЕЖ's стосовно суттєвих питань, що розглядаються. Мета – розробити оперативний засіб в рамках головного підходу до покращення якості правосуддя. Він має вигляд *регульованого набору інструментів* разом із *типовою моделлю*, яку користувачі можуть адаптувати відповідно до своїх потреб, ресурсів та пріоритетів.

Більш детальну презентацію та аналіз існуючих європейських систем опитування можна знайти у докладному звіті Жана-Поля ЖАНА та Хелен ЖОРРІ: документ СЕРЕЖ(2010)2, доступний за посиланням [www.coe.int/CEPEJ](http://www.coe.int/CEPEJ).

## 1. РОЗРОБКА ОПИТУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ НА ЛОКАЛЬНОМУ РІВНІ

---

З метою всестороннього підходу до оцінки якості рекомендується починати з проведення якісного опитування за допомогою особистих інтерв'ю, зустрічей у групах або спостережень за поведінкою на місцях, до яких додаються аналіз листування та скарг (приклади: Уповноважений з прав людини Польщі<sup>1</sup>, суд Граса у 2000<sup>2</sup>, Уповноважений з прав людини Франції), аби чіткіше визначити цільову групу, масштаби опитування та методологію, а також залучити зацікавлені сторони до процесу оцінювання. Деякі суди, наслідуючи приклад судів загального права кантонів Берн та Женева (Швейцарія), призначили у зв'язку з цим **керуючий комітет**. Такий комітет, який може бути внутрішньою або зовнішньою складовою суду, що розглядається, і який складається з судових професіоналів, користувачів судової системи та зовнішніх спеціалістів (наукових працівників, дослідників тощо), може адаптувати кінцеву версію анкети до потреб та цілей суду, а потім узгодити її впровадження.

Проте, з огляду на необхідні затрати та ресурси, якісне опитування такого роду не є беззаперечно необхідним. Запропонований комісією CEPEJ інструмент включає найкращу практику держав-членів та може бути пристосований до конкретних місцевих характеристик після проведення низки консультативних зустрічей.

Якими б не були обставини, створення місцевого керуючого комітету видається суттєвим для успіху проведення опитування рівня вдовolenості користувачів судової системи, незалежно від того, наявне чи відсутнє попереднє якісне опитування.

### 1. 1. Визначення цілей, методології та належних показників опитування

Для введення в дію опитування необхідно, передусім, прояснити цілі задля того, щоб:

- звузити масштаби дослідження (предмет та цільові групи);
- визначити методологію дослідження (спостереження за користувачами, інтерв'ю, анкети тощо) та подробиці (розклад, планове чи спеціальне дослідження тощо);
- узгодити з працівниками цілі, показники та використання результатів;
- визначити спосіб, у який в опитуванні будуть задіяні цільові групи;
- більш ефективно владнати проблеми, що виникають;
- зібрати відповідні результати.

Потрібно обирати ті індикатори, які чітко визначають різні аспекти сприйняття користувачами ситуації. Це – питання розуміння всіх аспектів, які впливають на зв'язок з користувачами системи судів (оточення, витрати, тривалість проваджень, прийом тощо).

Окрім того, на даному етапі можна визначити, чи потрібно буде для проведення опитування та аналізу його результатів залучити незалежну зовнішню організацію або створити керуючий комітет. Цілком можливо, що у співпраці з судом може бути зацікавлена дослідницька лабораторія або університетська команда. При залученні приватної компанії до уваги необхідно буде брати відповідні затрати.

### 1. 2. Визначення різних категорій користувачів

Передовсім, потрібно визначити репрезентативну вибірку, яка залежатиме від характеристик користувачів, обраного опитування та необхідного рівня докладності.

Якщо це загальнонаціональні опитування думок, наприклад, ті, що проводилися у Бельгії, Франції та Іспанії, можна скласти репрезентативну вибірку з використанням широкого спектру критеріїв, включаючи соціально-демографічні фактори (вік, стать, віросповідання тощо), мовні фактори, географічну приналежність, а також чи є особи фактичними користувачами судової системи. Загальнонаціональні дослідження також можуть бути націленими на категорії фактичних користувачів (наприклад, на основі статусу особи у провадженні).

---

<sup>1</sup> Рафал Пельц, Очікування і потреби користувачів правосуддя: досвід Польського омбудсмена, серія досліджень CEPEJ, 2003 (Rafal Pelc, What are the expectations and the needs of justice users: the experience of the Polish Ombudsman, CEPEJ study session, 2003)

<sup>2</sup> Марі-Люс КАВРУА, Юбер ДАЛЛЬ, Жан-Поль ЖАН (ред.), *Якість правосуддя*, зб. Перспективи юстиції, Париж: Французька документація, 2002, 269 ст. (Marie-Luce CAVROIS, Hubert DALLE, Jean-Paul JEAN (dir.), *La qualité de la justice*, 2002, 269 p.)

З іншого боку, опитування щодо рівня задоволеності роботою судів повинне проводитись серед фактичних користувачів суду, який розглядається. Репрезентативну вибірку користувачів можна звузити за критерієм того, що є на меті: аналіз окремої сфери обслуговування, такої як служба рецепції або реєстрації, робота суду загалом чи за окремими типами справ (справи з сімейного права, наприклад), чи вивчення конкретних категорій користувачів:

- **сторін**: особи в процесі судового розгляду – одна категорія користувачів державної служби правосуддя. В деяких країнах, таких як Канада, Нідерланди та Швейцарія, використовують назву «клієнт», яка виходить за межі звичного його значення, для опису особи, яка отримує послугу, що надається (споживач, клієнт, бенефіціар тощо);
- **адвокатів**: які зареєстровані в Адвокатському об'єднанні суду, що розглядається, або ті, які не є його членами, але періодично в ньому виступають;
- **різних професіоналів з суду та прокуратури**: судді, судові діловоди, службовці, судові посадові особи, працівники прокуратури тощо;
- **юристів**, які найтісніше співпрацюють з судом, що розглядається (нотаріуси та судові виконавці);
- **інших професіоналів, які часто залучаються для допомоги у судах** та чия робота суттєво впливає на якість забезпечення правосуддя: експертні свідки та перекладачі.

### 1. 3. ВИБІР МЕТОДИКИ

Існує низка методологій опитування щодо рівня задоволеності залежно від того, яка мета: оцінити тенденції направленості думок користувачів (якісне дослідження) або рівня задоволеності користувачів з репрезентативної вибірки (кількісне дослідження).

#### 1. 3. 1. Якісні опитування

Якісні опитування мають більш дослідницький характер та можуть використовуватись для визначення тенденцій рівня задоволеності/очікувань користувачів. Якщо виразитись більш загально – вони можуть дати попередню інформацію для кількісних опитувань.

Можуть використовуватись різні методики:

- спостереження за відношенням та реакціями користувачів при відвідуванні судів на місці;
- "таємні клієнти", у ролі яких виступають експерти, які вдають користувачів (телефонні дзвінки, наведення довідок тощо);
- особисті інтерв'ю для запису думок та розуміння мотивації користувачів задля підготовки анкети;
- інтерв'ю з вибірковою групою користувачів для запису їхнього досвіду та порівняння їхніх точок зору.

Правда, це – дорогий метод, який потребує багато часу та спеціалістів, які беруть інтерв'ю, але необхідний для комплексної системи якості (Нідерланди). Таким чином, поєднання попереднього якісного опитування з кількісним призводить до найбільш докладного та всестороннього вивчення рівня задоволеності користувачів та/або їхніх очікувань.

#### 1. 3. 2. Кількісні опитування

Кількісні опитування вимірюють статистику рівня задоволеності користувачів за репрезентативною вибіркою.

Може використовуватись різна методика:

- **Анкети для самостійного заповнення в судах**

Приклад: анкети видаються на стійках рецепції в судах або при виході після розгляду справи (Нідерланди (дослідження користувачів), Швейцарія (Берн), Великобританія, Сполучені Штати).

Це – найдешевший метод отримання дуже гарного рівня відгуків. При перших опитуваннях думок користувачів в Нідерландах рівень надання відгуків по анкетах, які розсилались поштою чи надавались по телефону, сягав від 10% до 20%. Зміна методу подачі (з користувачами проводилися інтерв'ю, коли вони залишали засідання) підвищила рівень надання відгуків до 70%. Проте, роздача анкет одразу після засідання також може нести в собі ризик її упередженого тлумачення.

- **Анкети для самостійного заповнення, які розсилаються поштою або через інтернет**

Даний метод – дешевший, але рівень надання відгуків може бути низьким і не досягати спеціальної інформаційно-роз'яснювальної мети. Для електронних опитувань, що розсилаються електронною поштою або викладаються на вибраних веб-сайтах (Нідерланди (2009р. дослідження проблем доступності судів), Швейцарія (Женева), Великобританія (користувачі реєстрації та присяжні засідателі), Канада та Сполучені Штати), обирається конкретна категорія – користувачі інтернету, що, вочевидь, позначається на представниках (вік, соціально-культурний рівень тощо). Проте даний метод розповсюдження рекомендується для прямих опитувань професіоналів, що мають відмінний рівень повернення відгуків за умови надання адресатам належних пояснень та гарантій, як, наприклад, в Нідерландах (опитування професіоналів) та Франції (опитування 2008р., націлене на суддів та прокурорів).

Однак, даний метод включає використання файлу з даними, що може регулюватись внутрішнім законодавством щодо захисту особистих даних.

- **Телефонне анкетування**

Даний метод вимагає більше часу та звернення до установ з дослідження громадської думки та/або спеціалістів, що проводять інтерв'ю для проведення опитування по телефону (щонайменше двадцять хвилин на анкету). Тому він дорогий, але може використовуватись для розробки типових зразків та вдосконалення аналізу і ступеню докладності відповідей (приклади: Австрія, Бельгія, Фінляндія (2008р.), Франція (опитування користувачів у 2001р. та 2008р., опитування жертв у 2006р.), Нідерланди (первинні опитування користувачів судів) та Іспанія – дослідження професії суддів у 2008р.).

- **Інтерв'ю в домашніх умовах або в суді**

Даний метод передбачає використання анкети та проведення особистого інтерв'ю. Оскільки він вимагає найму спеціалістів з проведення інтерв'ю та звернення до спеціалізованої установи, тому є дорогим (приклади: Австрія, Франція (опитування 1997р.), Німеччина, Нідерланди (опитування щодо проблем доступності судів у 2009р.) та Іспанія – планове опитування та опитування 2001р.).

#### **1. 4. Підготовка опитування**

##### **1. 4. 1. Управління та адміністрування**

Працівники Суду повинні залучатися ще на підготовчому етапі при створенні *керуючого комітету* (див. вище).

Використання зовнішніх організацій, таких як компанії з дослідження громадської думки (наприклад, у Франції, Румунії, Великобританії, Канаді), зовнішніх консультантів (наприклад, в Австрії, Ірландії, Іспанії, Швейцарії, Канаді) або, якщо такі існують, незалежних установ, які відповідають за створення інструментів з вимірювання продуктивності, таких як дослідження рівня задоволеності (наприклад, в Нідерландах (агентство «Prisma») та Сполучених Штатах – Національний центр судів штату), для проведення опитування чи навіть розробки анкети та опрацювання результатів зробить процес більш професійним. Проте, це також залежатиме від наявних у суду ресурсів. Партнерство з університетом та/або дослідницькими групами видається найкращим рішенням (як в Албанії, Фінляндії та Іспанії).

##### **1. 4. 2. ЧАС НА ПРОВЕДЕННЯ ОПИТУВАННЯ**

Доступність користувачів – це ключовий фактор. Він визначає, що краще: надіслати та забрати анкету, викласти її на столику рецепції в суді, видати користувачам, коли вони залишають засідання чи виходять із суду, викласти на веб-сайті суду чи надіслати поштою або електронною поштою.

У будь-якому випадку, важливо те, що суд, що розглядається, повинен проінформувати користувачів заздалегідь, аби вони відчували себе учасниками процесу опитування.

##### **1. 4. 3. ЗМІСТ АНКЕТИ: МЕТОДОЛОГІЯ**

[française, 2002, 269 p.](#)

До анкети попередньо повинне додаватись повідомлення, в якому вказується *спонсор та мета опитування*. В такому повідомленні потрібно відзначити, що будуть дотримані *заходи зі збереження анонімності*, та надавати інформацію щодо застосування *етичних принципів* при використанні наданих даних.

Зміст анкети, здебільшого, визначатиметься сферою діяльності або аспектами роботи тієї служби, оцінку якої ви бажаєте провести (прийом, швидкість, ефективність, доступність тощо). Вона повинна розкрити сприйняття користувачем суду, що розглядається, і, таким чином, дати можливість визначити його сильні та слабкі сторони, щоб переглянути цілі служби та відрегулювати способи надання обслуговування.

Анкета повинна починатись з вступної частини з простими питаннями, аби викликати довіру користувача та допомогти спонсору звузати репрезентативну вибірку користувачів (вік, стать, посада, фактичний користувач, випадковий користувач тощо).

Наступне, **основні теми анкети** повинні групуватись під заголовками, починаючи від загального сприйняття служби та переходячи до більш конкретних аспектів, таких як доступ до інформації, судові приміщення чи діяльність суду (прийом, контакт із суддями та прокурорами тощо). Різні вибрані теми повинні складатись із низки питань, в якій прості запитання чергуютимуться з більш чутливими.

**Форма анкети** повинна бути такою, щоб її можна було адаптувати до всіх судів держав-членів Ради Європи. Зазвичай, вона складається з легких для обдумування *закритих питань* або тверджень, які, за необхідності, можуть доповнюватись *відкритими запитаннями*, щоб користувачі змогли виразити свою думку щодо того, що вони вважають важливим, і чого могли не торкнутись в опитуванні. Однак, кількість відкритих запитань повинна бути обмеженою, аби не ускладнювати їхнє опрацювання.

В анкеті має бути *незмінна частина з ключовими показниками*, притаманними всім судам в Європі, і які, за необхідності, можна легко пристосувати до процедурних вимог. В ній також мають бути *змінні частини*, в яких відобразатимуться характерні риси різних локальних та правових культур, а також досліджуватимуться проблеми, які керівництво суду вважає нагальними.

В решті решт, **мова, що вживається**, повинна бути зрозумілою (короткі речення, відсутність двозначності), нейтральною (відсутність негативних речень чи емоційних висловів) та легкою для розуміння всіх користувачів судів в державах-членах Ради Європи. З цієї причини, переклади стандартних анкет повинні бути дуже ретельними і включати найдоцільніші терміни кожною державною мовою.

#### 1. 4. 4. АНКЕТНИЙ НОСІЙ

Анкета може видаватись у паперовій формі або ж в електронному вигляді через електронні кіоски. Її також можна зробити в електронному форматі, який легко опрацювати в електронних таблицях.

#### 1. 4. 5. ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ ВІДГУКІВ

Допускаються різні шкали оцінювання відгуків. В одній шкалі користувача просять вибрати відповідь (запитання типу «виберіть відповідь із наступних...»), які використовуються в опитуваннях щодо рівня задоволеності, що проводяться Верховним судом Канади).

В деяких використовується розташування встановлених відповідей за черговістю («Розташуйте наступні відповіді за черговістю від 1 до...»). Інші можуть вимагати простих відповідей з двох варіантів («Задоволений/незадоволений», «так/ні») або більше із докладним викладенням вибору варіантів з довшого списку (шкала від 0 до 10 по типу анкет для користувачів Генеральної ради судової влади (*Consejo General del Poder Judicial*) в Іспанії (2001р.) або шкали рівня задоволеності, що варіюють від «Дуже задоволений/повністю згоден» до «Абсолютно незадоволений/абсолютно незгоден», як у шкалі відгуків британських та американських досліджень).

Особливо цінними є дослідження, наприклад, ті, що проводилися в судах кантону Женева (Швейцарія), які дають можливість *виміряти розбіжності між очікуваннями користувачів та рівнем задоволеності користувачів по кожному пункту* з використанням подвійного оцінювання (важливість та вдовolenість).

#### 1. 5. ФІКСАЦІЯ ТА АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ

Загалом, в більшості вивчених опитувань зверталися до зовнішніх установ за аналізом результатів, звітами по опитуваннях та, коли доречно, за рекомендаціями. З цієї причини, бажано, щоб керуючий комітет використовував **зовнішню організацію**, державну чи приватну, тим самим забезпечивши більше заходів з дотримання анонімності відповідей та об'єктивний аналіз результатів.

Однак, дуже важливо, щоб керуючий комітет також призначив **посередників/контактних осіб** у суді (наприклад, виділених з цією метою працівників суду), щоб за необхідності надавати методологічну допомогу користувачам. Тісне залучення працівників суду до процесу є життєво необхідним.

Залежно від графіку проведення дослідження необхідно погодити **частоту**, з якою збиратимуться відповіді, чи анкети будуть забиратись зі скрині на стійці рецепції, чи отримуватись поштою або електронною поштою. Таким чином, можна отримати порівняння рівня задоволеності щодо часових інтервалів, за які збираються відповіді (день, тиждень, місяць тощо).

З цієї причини, відповіді на анкети повинні збиратись регулярно, а їхні результати опрацьовуватись за допомогою **електронних таблиць** (діаграм та списків малюнків) з метою звітності. Метод підрахунку також повинен дозволяти розподіляти відповіді за різними категоріями користувачів (вік, професійний стаж, клас користувача суду тощо). Також необхідно мати на меті освітлення **розбіжностей між очікуваннями користувачів та рівнем задоволеності користувачів**, беручи до уваги по кожному оцінюваному фактору як відповіді стосовно вдовolenості, так і відповіді стосовно важливості (ступеню очікування) за рейтинговою шкалою. Пріоритетність (в рамках досягнення покращення) визначається на основі пунктів з найвищим рейтингом важливості та пунктів з найнижчим рейтингом вдовolenості.

#### 1. 6. Повідомлення результатів та винесення уроків

Співставлення та повідомлення відгуків – невід'ємна частина процесу дослідження, яка повинна проходити в рамках *плану роботи суду та заходів з покращення якості*. Це означає необхідність встановлення *комітету з реалізації рішень* для поширення результатів дослідження (у формі звіту з викладенням змісту дослідження та отриманих результатів) та винесення уроків, особливо шляхом визначення пріоритетів для дій.

Повідомлення повинно відбуватись як в середині організації (усна презентація, зустрічі для обговорення) із залученням працівників до пошуку практичних рішень, так і відносно користувачів (листи подяки, інформаційна кампанія, оповіщення результатів в зоні рецепції судів тощо), які таким чином інформуються та навіть залучаються до будь-яких заходів з покращення.

Не потрібно вважати, що проведення спеціального опитування є достатнім заходом; процес необхідно повторювати регулярно для вимірювання змін у рівні вдовolenості. Висвітлення процесу та його результатів у ЗМІ допомагає посиленню та сприянню плану роботи суду та отриманню зовнішньої підтримки для першої спроби.

#### 1. 7. Доповнення дослідження іншими методиками (за необхідності)

Основне дослідження також можна доповнити використанням технік оцінювання, таких як інтербачення задоволеності, дзеркальні опитування або «таємні клієнти».

##### 1. 7. 1. «ІНТЕРБАЧЕННЯ» АБО ОЦІНКА КОЛЕГАМИ

Ґрунтуючись на взаємності, метод оцінки колегами (або «інтербачення») полягає у тому, що судді оцінюють один одного поза рамками керування. Техніка була запозичена з Нідерландів, в її основі лежить спостереження суддями один за одним на практиці у ході їхньої роботи з метою [française, 2002, 269 p.](#)



покращення професійної практики. Здебільшого це – всесторонній підхід до якісної оцінки та вдосконалення роботи.

Проте, вона може бути корисним доповненням до анкети «суддів» за прикладом Нідерландів, де вона є складовою комплексної системи оцінювання якості «Rechtspraak». Протягом останніх десяти років дану практику почали розробляти суди Франції<sup>3</sup>.

### **1. 7. 2. ДЗЕРКАЛЬНІ ОПИТУВАННЯ**

Дзеркальні опитування полягають у тому, що оцінку рівня задоволеності клієнтів поводять працівники суду, або їх заохочують до перегляду власної діяльності (приклади: у 2008р. опитування Комісії судової системи Франції (French Judicial Service Commission); опитування Румунії щодо незалежності судової системи).

Даний метод може використовуватись для порівняння рівня вдоволеності, який виявили користувачі, із рівнем вдоволеності, який відчували працівники суду. Його перевага також в тому, що він тісніше залучає останніх до процесу оцінювання.

### **1. 7. 3. «ТАЄМНІ КЛІЄНТИ»**

«Таємні клієнти» - це техніка, яка набуває все більш поширеного вжитку у тих сферах діяльності, в яких приділяється особлива увага задоволеності клієнтів та розвитку якості. «Таємний клієнт» - це особа, надіслана спеціалістом зовнішньої компанії, яка представляє себе клієнтом, щоб оцінити рівень обслуговування та прийому. Дана особа має конкретні критерії оцінювання, які потім надсилаються спонсору (часто у формі анкети). І хоча дана практика досі незвична для судів, її використовували в деяких країнах, наприклад, в Ірландії, для визначення якості стосунків між працівниками суду та користувачами, а також робочого середовища. За спонсорської підтримки Судової служби Ірландії, такі «таємні клієнти» навідувалися в приміщення судів, телефонували або зв'язувалися електронною поштою і пред'явили позитивні результати стосовно прийому судовими працівниками та їхньої доступності.

---

<sup>3</sup> Суди в Роанні, Кретей і Альбервіллі, а також Апеляційний суд Кан. На основі даних пробних заходів Педагогічний інститут правової підготовки розробив у 2008р. Статут інтербачення та лист спостереження для роз'яснення структури французької правосудної системи, 2002, 269 р.

## 2. ЗРАЗОК АНКЕТИ ДЛЯ ПРОВЕДЕННЯ ОПИТУВАНЬ ЩОДО РІВНЯ ЗАДОВОЛЕНОСТІ КОРИСТУВАЧІВ СУДОВОЇ СИСТЕМИ

---

Для комісії СЕРЕJ пріоритетним питанням є розробка опитування щодо рівня задоволеності користувачів судової системи, яке обмежується *особами, які безпосередньо зверталися до суду, що розглядається*, та ще однієї анкети саме для *адвокатів*.

Дане опитування розроблене для досягнення **двоскладової мети**, яка визначатиме той спосіб, у який воно проводитиметься:

- *внутрішнє використання судом* у якості складової плану забезпечення обслуговування та/або ініціативи з покращення якості надання послуг користувачам суду: до реалізації та подальшого опрацювання дослідження залучаються всі працівники.
- *порівняння аналогічних судів* та наявність огляду, що дасть змогу поступово розробити схожі підходи у кожній державі-члені і навіть, в результаті, одночасно провести в них повномасштабне дослідження під егідою комісії СЕРЕJ.

Що стосується питань практики, з огляду на затрати та відповідність, а також задля уникнення створення файлів, які міститимуть особисту інформацію, запропоновану анкету можна видавати особам, які були викликані до суду або відвідали його. Надання працівниками рецепції допомоги – не лише рекомендований, але й обов'язковий момент. Для відповідей повинні стояти скрині, а за необхідності – конверти з марками та зворотною адресою для тих, хто не може одразу заповнити анкету, при цьому сторона, яка їх отримує, теж повинна гарантувати анонімність.

В основу опитування закладені закриті запитання, які доповнені одним відкритим запитанням. Вона складається з незмінної частини, яка містить елементи, що вважаються вагомими, і які можна пристосувати до процедурних особливостей кожної країни. Така інформація дозволить отримати прийнятний стандарт опрацювання та порівняння судів тієї самої країни та судів більш ніж однієї країни. Її можна доповнити змінною частиною, в якій відобразатимуться характерні місцеві та культурні особливості, а також досліджуватимуться проблеми, які керівництво судів вважає нагальними.

Також рекомендується надати під егідою комісії СЕРЕJ просту електронну таблицю для опрацювання результатів анкетування (наприклад, за допомогою Open Office). Це зробить анкету легкою у використанні та адаптації, а результати – легкими для опрацювання як сумарно в Секретаріаті комісії СЕРЕJ, так і локально в судах.

Анкету для користувачів та анкету для адвокатів можна додатково доповнити більш деталізованими анкетами, які б видавались окремо з метою покращення реагування державної системи правосуддя на потреби окремих категорій користувачів, таких як присяжні, свідки та жертви.

## ЗРАЗОК АНКЕТИ ДЛЯ КОРИСТУВАЧІВ СУДОВОЇ СИСТЕМИ

### ОЦІНКА РОБОТИ СУДУ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_<sup>4</sup> дав нам доручення в'яяснити Вашу думку щодо якості послуг, які надаються судами \_\_\_\_\_.

**Ваша думка та пропозиції є суттєво важливими для покращення якості послуг, що надаються судами громадянам**

**\*Примітки для локальних менеджерів з опитування стосовно організації роздачі та збору анкет. Є декілька варіантів:**

**1) При роздачі в суді**

Будь ласка, заповніть анкету, покладіть у конверт та опустіть у скриню на столику реєстрації суду.

**2) При надсиланні разом із викликом до суду**

Будь ласка, заповніть анкету та поверніть її за адресою, вказаною на оплаченому поштовому конверті.

*Примітка: якщо анкета надсилається електронною поштою*

Ви можете надіслати відповідь по Інтернету на адресу, вказану в документі. Даний сайт є безпечним; Ваша анонімність гарантується.

**Гарантується повна конфіденційність Ваших відповідей. Дане опитування є анонімним.**

**\* Примітка для локальних менеджерів з опитування. Основна анкета складається з 27 запитань із запропонованими відповідями та кількома відкритими запитаннями і має типову форму, спільну для всіх судів держав-членів Ради Європи. Більш докладні або локально обумовлені запитання можна додати у другому розділі; деякі приклади таких запитань наведено. Варто відзначити, що опитування, яке використовується, повинно містити обмежену кількість запитань, на які користувачі можуть швидко дати відповіді.**

<sup>4</sup> Орган, що дав доручення.

**Будь ласка, помітьте галочкою потрібне:**

1. Ваш вік:     від 18 до 30                       від 31 до 50                       від 51 до 65                       старше 65
2. Чи зверталися Ви до іншого суду окрім суду ... ?
- так     ні
3. У якості кого Ви зверталися до суду ....?
- одна зі сторін                       свідок     член колегії присяжних
- інше (напр., член сім'ї однієї зі сторін, запитую інформацію, відвідувач, ...)
- Уточніть: \_\_\_\_\_

*Примітка: Будь ласка, дайте відповідь на **всі запитання** в опитуванні, якщо Ви є або були учасником проваджень, але якщо Ви відноситься до іншої категорії (свідок, присяжний, інше), дайте відповідь лише щодо того, що стосується Вас.*

4. Якщо так, то в якому провадженні?

- цивільному                       кримінальному                       адміністративному                       господарському
- трудовому                       інше (напр., у справах малолітніх, опіки, пенсій)
- Уточніть: \_\_\_\_\_

5. Якщо Ви були стороною, і було винесене рішення, суд виніс його частково або повністю на Вашу користь?

- так     ні     інше
- Будь ласка, дайте відповіді**    **Перейдіть до**                      **Перейдіть до**
- на запитання «а» та «б»**    **запитання 6**                      **запитання 6**

- а. Чи представляв Вас адвокат?                       так     ні
- б. Чи отримали Ви правову допомогу?                       так     ні
- в. Чи скористалися Ви страховкою на покриття судового захисту?                       так     ні

Будь ласка, **оцініть** кожне з нижченаведених питань, обвівши цифру від 0 до 6, з огляду на

- Ваш **РІВЕНЬ ЗАДОВОЛЕНOSTІ**
- **РІВЕНЬ ВАГОМОСТІ**, якою ви наділяєте це питання.

**Будь ласка, обведіть потрібне число.**

1) 1) Загальне сприйняття діяльності системи правосуддя

	РІВЕНЬ ЗАДОВОЛЕНOSTІ						ВАГОМІСТЬ							
6. Діяльність суду:	Зрозуміла		незрозуміла				низька		висока					
	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
7. Як Ви вважаєте, суди ведуть справу:	повільно			швидко			низька			висока				
	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
8. Якщо не брати до уваги адвокатський гонорар, вартість доступу до правосуддя здається:	дорогою		дешевою				низька		висока					
	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6

	РІВЕНЬ ЗАДОВОЛЕНОСТІ	ВАГОМІСТЬ
9. Наскільки Ви довіряєте вашій системі правосуддя:	<b>трішки повністю</b> 0 1 2 3 4 5 6	<b>низька висока</b> 0 1 2 3 4 5 6

**2) Доступ до інформації**

3)

	РІВЕНЬ ЗАДОВОЛЕНОСТІ	ВАГОМІСТЬ
10. Загалом, знайти інформацію щодо Ваших прав здається:	<b>важким легким</b> 0 1 2 3 4 5 6	<b>низька висока</b> 0 1 2 3 4 5 6
11. Надана судом інформація Вам здалася:	<b>незрозумілою зрозумілою</b> 0 1 2 3 4 5 6	<b>низька висока</b> 0 1 2 3 4 5 6

**4) Вхід та інтер'єр суду \_\_\_\_\_ (приміщення)**

	РІВЕНЬ ЗАДОВОЛЕНОСТІ	ВАГОМІСТЬ
12. Ввійти до суду:	<b>важко легко</b> 0 1 2 3 4 5 6	<b>низька висока</b> 0 1 2 3 4 5 6
13. Вивіски у судовій будівлі:	<b>погані хороші</b> 0 1 2 3 4 5 6	<b>низька висока</b> 0 1 2 3 4 5 6
14. Умови для очікування:	<b>погані хороші</b> 0 1 2 3 4 5 6	<b>низька висока</b> 0 1 2 3 4 5 6
15. Обстановка приміщення суду:	<b>неналежна належна</b> 0 1 2 3 4 5 6	<b>низька висока</b> 0 1 2 3 4 5 6

**5) Робота суду \_\_\_\_\_**

	РІВЕНЬ ЗАДОВОЛЕНОСТІ	ВАГОМІСТЬ
16. Виклики до суду:	<b>зрозумілі незрозумілі</b> 0 1 2 3 4 5 6	<b>низька висока</b> 0 1 2 3 4 5 6
17. Проміжок часу між викликом до суду та проведенням слухання:	<b>незадовільний задовільний</b> 0 1 2 3 4 5 6	<b>низька висока</b> 0 1 2 3 4 5 6
18. Пунктуальність слухання та умов, на яких був зроблений виклик за Вашою справою, була:	<b>погана хороша</b> 0 1 2 3 4 5 6	<b>низька висока</b> 0 1 2 3 4 5 6
19. Яким Вам здається відношення та чемність персоналу суду (не суддів):	<b>незадовільним задовільним</b> 0 1 2 3 4 5 6	<b>низька висока</b> 0 1 2 3 4 5 6
20. Яким Вам здається рівень компетентності персоналу суду (не суддів):	<b>поганий хороший</b> 0 1 2 3 4 5 6	<b>низька висока</b> 0 1 2 3 4 5 6

6) Судді та прокурори суду \_\_\_\_\_

	РІВЕНЬ ЗАДОВОЛЕНОСТІ	ВАГОМІСТЬ
21. Відношення та чемність суддів та прокурорів:	<b>незадовільне    задовільне</b> 0 1 2 3 4 5 6	<b>низька    висока</b> 0 1 2 3 4 5 6
22. Мова судді/прокурора:	<b>незрозуміла    зрозуміла</b> 0 1 2 3 4 5 6	<b>низька    висока</b> 0 1 2 3 4 5 6
23. Безсторонність судді під час ведення усного провадження:	<b>незадовільна    задовільна</b> 0 1 2 3 4 5 6	<b>низька    висока</b> 0 1 2 3 4 5 6
24. Ви (Ваш адвокат) мали достатньо/недостатньо часу, щоб внести подання під час слухання:	<b>недостатньо    достатньо</b> 0 1 2 3 4 5 6	<b>низька    висока</b> 0 1 2 3 4 5 6
25. Рішення суду:	<b>незрозумілі    зрозумілі</b> 0 1 2 3 4 5 6	<b>низька    висока</b> 0 1 2 3 4 5 6
26. Період часу для винесення рішення суду:	<b>задовгий    прийнятний</b> 0 1 2 3 4 5 6	<b>низька    висока</b> 0 1 2 3 4 5 6

27. Маючи такий досвід, Ви вважаєте наявні в судах матеріальні ресурси:

зовсім недостатніми /  недостатніми /  достатніми /  більш ніж достатніми

28. Будь ласка, Ви можете вільно поділитися з нами будь-якими зауваженнями чи спостереженнями або тим, до чого Ви б хотіли привернути нашу особливу увагу, щоб покращити роботу системи правосуддя:

-----  
 -----  
 -----  
 -----  
 -----  
 -----  
 -----

## АНКЕТА (продовження)

### Приклади змінних розділів, які можна додати до основної анкети

1. 1. Якщо користувачі суду – іноземці<sup>5</sup> або в країні є кілька державних мов<sup>6</sup>:

- \_\_\_\_\_ (державна мова)
- Ваша рідна мова?  так  ні
- Якщо ні, то чи отримали Ви допомогу  
перекладача?  так  ні
- Чи було проведення усного провадження  
\_\_\_\_\_ (мова) для Вас перепорою?  так  ні

2. Якщо анкета окремо націлена на користувачів послуг судової реєстрації<sup>7</sup>:

Якими послугами судової реєстрації Ви користувалися протягом останнього року?  
Будь ласка, позначте всі відповіді, які підходять:

- Інформація для запиту правової допомоги
  - Інформація щодо форм судового позову
  - Доступ до документів (напр., копія доказів)
  - Інформація щодо судових рішень
  - Практична інформація щодо виконання рішень
  - Інше
- Уточніть: \_\_\_\_\_

Якими Ви скористалися засобами зв'язку, щоб зв'язатися з реєстрацією суду?

- візит  пошта  телефон  факс  e-mail
- відвідав(ла) веб-сайт суду

3. Де в суді розташована окрема інформаційна служба<sup>8</sup>:

Інформацію, надану Вам інформаційною службою суду, Ви вважаєте:	РІВЕНЬ ЗАДОВОЛЕНОСТІ							ВАГОМІСТЬ						
	незрозумілою			зрозумілою				низька			висока			
	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6

<sup>5</sup> В деяких країнах, де, зазвичай, ставлять такі запитання в опитуваннях, можна запропонувати на вибір запитання щодо етнічного походження або громадської приналежності, як було запропоновано Великобританією, проте це може викликати юридичні та етичні проблеми у багатьох інших державах.

<sup>6</sup> Приклад, на який надихнуло опитування "Palais de justice de Genève (2008)".

<sup>7</sup> Приклад, на який надихнуло опитування щодо рівня задоволеності користувачів Верховного суду Канади (2007).

<sup>8</sup> Приклад, на який надихнули коментарі Турінського суду.

## АНКЕТА ДЛЯ АДВОКАТІВ

ОЦІНКА РОБОТИ СУДУ \_\_\_\_\_ АДВОКАТАМИ  
ОБ'ЄДНАННЯ \_\_\_\_\_<sup>9</sup>

**Примітка для локальних менеджерів з опитування. Анкета для адвокатів<sup>10</sup> повинна, за можливості, надсилатися електронною поштою всім членам адвокатського об'єднання.**

\_\_\_\_\_<sup>11</sup> звернувся до нас із проханням отримати Вашу думку щодо якості послуг, які надаються судами \_\_\_\_\_.

**Ваша думка та пропозиції - важливі для нас, вони допоможуть впровадити необхідні зміни на краще.**

**Будь ласка, заповніть дану анкету на нашому веб-сайті.  
Даний веб-сайт – безпечний; Ваша анонімність гарантується.**

**Будь ласка, помітьте галочкою потрібне:**

Ви – адвокат, який веде практику:

самостійно

в адвокатській компанії

Як довго Ви є членом об'єднання \_\_\_\_\_? \_\_\_\_\_ років

Будь ласка, **оцініть** кожне з нижченаведених питань, обвівши цифру від 0 до 6, з огляду на

- Ваш **РІВЕНЬ ЗАДОВОЛЕНОСТІ** (0 = найнижчий / 6 = найвищий)

- **РІВЕНЬ ВАГОМОСТІ**, якою ви наділяєте це питання (0 = мало вагомий / 6 = дуже вагомий).

**Будь ласка, обведіть потрібне число.**

### 1) Загальна оцінка надання послуг

Нижченаведені загальні критерії оцінюють всі послуги та суди \_\_\_\_\_.

	РІВЕНЬ ЗАДОВОЛЕНОСТІ	ВАГОМІСТЬ
3. Координація при призначенні часу слухання:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
4. Доступність документів прецедентного права в судовому приміщенні	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
5. Взаємодія між судом та адвокатами:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6

<sup>9</sup> Можна відкоригувати анкету для оцінювання рівня задоволеності або загалом судом (судами), або окремо конкретною службою чи судом.

<sup>10</sup> Це означає адвоката у розумінні Ради Європи: професіонала, якому громадянин доручив представляти його/її в суді.

<sup>11</sup> Орган, який дав доручення.



6. Чіткість розуміння організаційних та адміністративних функціональних обов'язків:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
7. Якість веб-сайту суду:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
8. Оповіщення в приміщенні суду:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6

## 2) Оцінка судом або службою

Будь ласка, вкажіть, оцінку якої служби чи суду Ви надаєте<sup>12</sup>: \_\_\_\_\_

Будь ласка, оберіть лише один суд чи послугу на сторінку, зокрема, той (ту), до якого(ї) Ви звертались найчастіше, наприклад, юридична консультація, суд у справах сім'ї, суд у справах молоді, служба розгляду кримінальних справ. Ви можете використовувати листки, що додаються, для викладення своєї думки стосовно інших судів чи послуг.

- Будь ласка, **оцініть** кожне з нижченаведених питань, обвівши цифру від 0 до 6, з огляду на
- Ваш **РІВЕНЬ ЗАДОВОЛЕНОСТІ** (0 = найнижчий / 6 = найвищий)
  - **РІВЕНЬ ВАГОМОСТІ**, якою ви наділяєте це питання (0 = мало вагомий / 6 = дуже вагомий).

**Будь ласка, обведіть потрібне число.**

### 2.1) Зв'язок з судом чи службою:

	РІВЕНЬ ЗАДОВОЛЕНОСТІ	ВАГОМІСТЬ
9. Відношення та ввічливість судів / прокурорів:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
10. Відношення та ввічливість судових службовців:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
11. Рівень професіоналізму суддів/прокурорів:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
12. Рівень професіоналізму судових службовців:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
13. Доступність та досяжність суддів/прокурорів:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
14. Доступність та досяжність судових службовців:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
15. Швидкість реагування на Ваші запити:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
16. Якість та достовірність відповідей реєстратури:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
17. Рівень комп'ютеризації в керуванні провадженнями:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6

<sup>12</sup> Таким чином, кожна держава може адаптувати опитування до власної специфіки організації.

18. Легкість та практичність консультацій щодо документації:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
19. Чіткість функціональних обов'язків та організації:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
20. Вартість / плата за доступ до правосуддя:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6

## 2.2) Підготовка та проведення слухань:

	РІВЕНЬ ЗАДОВОЛЕНОСТІ	ВАГОМІСТЬ
21. Умови для зустрічі з клієнтами:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
22. Обладнання, устаткування залу суду:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
23. Пунктуальність слухань:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
24. Організація та хід слухань:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
25. Безсторонність судді під час проведення слухання:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6

## 2.3) Рішення судді:

	РІВЕНЬ ЗАДОВОЛЕНОСТІ	ВАГОМІСТЬ
26. Незалежність суддів:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
27. Ясні, зрозумілі рішення:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
28. Швидке ведення справ:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
29. Рішення прості у виконанні:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6

30. Як Ви вважаєте, за останні 5 років якість роботи суду (служби):

- погіршилась                       не змінилась                       покращилась

31. Як Ви вважаєте, за цей період часу робоче навантаження судів збільшувалось

- швидше за їхню                       відповідно до їхньої                       повільніше за їхню  
спроможність                      спроможності                      спроможність

32. На Вашу думку, матеріальні ресурси суду є:

- зовсім недостатніми     недостатніми                       достатніми                       більш ніж достатніми

33. На Вашу думку, кадрові ресурси суду є:

- зовсім недостатніми     недостатніми                       достатніми                       більш ніж достатніми

34. Якби Ви мали таку можливість, що б Ви змінили, щоб покращити роботу суду?

---



---



---



**Додаток 1: Витяг із Опитувальника щодо підвищення якості правосуддя та роботи судів, прийнятої комісією СЕРЕJ на її 11-му пленарному засіданні (м. Страсбург, 2 - 3 липня 2008р.) СЕРЕJ(2008) 2**

<b>Основні елементи функціонування правосуддя</b>	<b>Д</b>	<b>Р</b>	<b>С</b>	<b>СД</b>	<b>Н/З</b>
<b>III.3. Фізичний та віртуальний доступ</b>					
1. Чи розміщені суди таким чином, що доступ до них є вільним?					
2. Чи є таке 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 чи похилого віку доступ до: спеціально відведених місць парковки? пандусів в будівлях?					
6. Якщо є така необхідність, чи є така людина, яка може їх супроводжувати до приміщення 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 доведеться 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 посередники для вирішення певних диспутів?					

<b>Основні елементи функціонування правосуддя</b>	<b>Д</b>	<b>Р</b>	<b>С</b>	<b>СД</b>	<b>Н/З</b>
<b>III.6. Легітимність та суспільна довіра</b>					
1. Чи виноситься на розгляд громадянам щорічний звіт з оцінки якості та роботи судової системи?					
2. Чи виносився 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"> <li>o безпосередньо (через прийом інформації або Інтернет)?</li> <li>o опосередковано через захисників (наприклад, адвоката або представника)?</li> </ul>					
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 відбувається 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 суддями та іншими працівниками органів правосуддя, що встановлюють правила поведінки або організаційні заходи?					
14. Чи є в судах дні відкритих дверей для громадян?					

<b>Основні елементи функціонування правосуддя</b>	<b>Д</b>	<b>Р</b>	<b>С</b>	<b>СД</b>	<b>Н/З</b>
<b>III.7. Оцінка</b>					
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 суддями/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, (прикладі тем для опитування можуть бути наступними: ставлення судді та його поведінка, інфраструктура та послуги суду, відкладення справи до розгляду судом, враження від юридичної однозначності та чіткість формулювання рішення)? Чи використано це для поліпшення роботи суду?					

## БІБЛІОГРАФІЯ

### Книги

- Еммануель БРІН (ред.), *Оцінка справедливості, зб. Закон і справедливість, Париж: ПУФ, 2002, 304 стор.* (Emmanuel BREEN (dir.), *Evaluer la justice*, coll. Droit et Justice, Paris : PUF, 2002, 304 p.)
- Марі-Люс КАВРУА, Юбер ДАЛЛЬ, Жан-Поль ЖАН (ред.), *Якість правосуддя, зб. Перспективи юстиції, Париж: Французька документація, 2002, 269 ст.* (Marie-Luce CAVROIS, Hubert DALLE, Jean-Paul JEAN (dir.), *La qualité de la justice*, coll. Perspectives sur la Justice, Paris : La documentation Française, 2002, 269 p.)
- ЕКЕП, *Звіт про європейські судові системи (дані за 2006 рік), березень 2008.* (CEPEJ, *Rapport sur les systèmes judiciaires européens (données 2006)*, mars 2008).
- ЕКЕП, *Якість судових рішень, Дослідження ЕКЕП, № 4 (акти конференції Пуат'є, 8-9 березня 2007 року).* (CEPEJ, *La qualité des décisions de justice*, Etudes de la CEPEJ, n°4 (actes du colloque de Poitiers, 8-9 mars 2007).
- П. ФАБРИ, Ж.-П., ЖАН, Ф. ЛАНГОБЕК, Х. ПОЛІА (ред.), *Правосуддя й оцінка його якості, LGDJ, Париж, 2005, 449 ст.* (M. FABRI, J.-P. JEAN, Ph. LANGBROEK, H. PAULIAT (dir.), *L'administration de la justice et l'évaluation de sa qualité*, LGDJ, Paris, 2005, 449 p.)
- Г. ЖАНО, *Користувачі суспільних послуг, зб. Що я знаю? Париж: ППУ, 1998.* (G. JEANNOT, *Les usagers du service public*, coll. Que sais-je ? Paris : PUF, 1998.)
- ФРАНЦІЯ ДЕРЖАВНА ЯКІСТЬ, *Задоволення споживачів/клієнтів/громадян державної служби, Париж: Французька документація, 2004, 104 ст.* (FRANCE QUALITE PUBLIQUE, *La satisfaction des usagers/clients/citoyens du service public*, Paris : La documentation Française, 2004, 104 p.)
- Хосе Хуан ТОАРІА, *Громадська думка і правосуддя. Образ правосуддя в іспанському суспільстві, Мадрид: Генеральна рада судової влади, 2001, стор.171* (José Juan TOHARIA, *Opinión pública y justicia. La imagen de la justicia en la sociedad española*, Madrid: Consejo General del Poder Judicial, 2001, 171 p.)
- В. А. ЗЕЙТАМЛЬ, А. ПАРАСУРАМАН, Л. Л. БЕРРІ, *Надання якісних послуг: Врівноважування споживачьких сприйняття та очікувань, Нью-Йорк: Фрі Прес, 1990.* (V. A. ZEITHALM, A. PARASURAMAN, L. L. BERRY, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, NY: The Free Press, 1990).

### Статті

- СЕПЕЖ, «Юстиція на службі у громадян: як поліпшити її роботу для користувачів», навчальна сесія, 2 грудня 2003 року. (CEPEJ, «La justice au service des citoyens : comment améliorer son fonctionnement pour les usagers», session d'étude, 2 décembre 2003).
- Олівія ДЮФУР, «Адвокати розповідають про стан функціонування судів на місцях у Франції», *Маленькі афіші, 8 червня 2001 року, № 114, ст.3-4.* (Olivia DUFOUR, «Les avocats dressent l'état des lieux du fonctionnement des tribunaux en France», *Les Petites affiches*, 8 juin 2001, n°114, pp. 3-4).
- Р. ГАЙАР «Громадяни в центрі державної служби», *RFAP, 1996, 80, ст. 695-699.* (R. GAILLARD, «Les citoyens au coeur du service public», *RFAP*, 1996, 80, pp. 695-699).
- Валері ГРУСЕНМЕЙЕР, «Думки, зображення й очікування французів щодо будинків правосуддя та права примирення», *Права та культури, спеціальний випуск, березень 2001, с. 97-115.* (Valérie GRUSENMEYER, « Opinions, images et attentes des Français à l'égard des maisons de justice et du droit de la conciliation », *Droit et Cultures*, N° hors série, mars 2001, pp. 97-115).
- Елізабет ГІГУ, «Відновити довіру до правосуддя», у Філіп МЕЧЕТ, Олів'є ДЮАМЕЛЬ, *Стан громадської думки, Сей, 1998, 261 ст., ст. 85-101.* (Elisabeth GUIGOU, « Justice, restaurer la confiance », in Philippe METCHET, Olivier DUHAMEL, *L'Etat de l'opinion*, Seuil, 1998, 261 p., pp. 85-101).
- Антоніо Мануель ЕСПАНГА (вид.), «Почуття справедливості в Китайському поселенні Макау: Дослідження», *Китайський журнал, 2004, № 52, 204 ст.* (Antonio Manuel HESPANHA (ed.), «Feelings

of Justice in the Chinese Community of Macau: An Inquiry», *China Journal*, 2004, n°52, p. 204).

- Жан-Поль ЖАН, «Від імені французького народу? Справедливість перед очікуванням громадян-користувачів», в Даниель СУЛЕ ЛАРИВ'ЄР, Юбер ДАЛЛЬ, *Наше правосуддя*, Роберт Лаффонт ред. 2002, 444 ст., ст. 103-118. (Jean-Paul JEAN, «Au nom du peuple français ? La justice face aux attentes de citoyens usagers», in Daniel SOULEZ-LARIVIERE, Hubert DALLE, *Notre Justice*, Robert Laffont éd., 2002, 444 p., pp. 103-118).

- ДЖ. Г. ФАН ЕРП, Е. НИЕРМЕЄР, М.Є. ТЕР ФОЕРТ, Р.Ф. МЕЄР, Процедура вирішення спорів в цифрах 2005, Центр досліджень та документації Міністерства юстиції, 2007 (J.G. VAN ERP, E. NIEMIJER, M.J. TER VOERT, R.F. MEIJER, *Geschilprocedures en rechtspraak in cijfers 2005*, WODC Ministerie van Justitie, 2007, <http://www.wodc.nl/onderzoeksdatabase/periodieke-informatievoorziening-rechtspraak-en-buitengerechtelijke-geschilbeslechting-2006.aspx>)

- Філіп ВАРІН, «Публічне виконання: очікування користувачів і відповіді міністерств», *Державне управління й політика*, 1999, 17, 2, ст.147-163. (Philippe WARIN, «La performance publique : attentes des usagers et réponses des ministères», *Politique et Management Public*, 1999, 17, 2, pp. 147-163).

- Сабаді ВІЛЬЯМ, «Право користувачів на справедливість і якість державної служби» XV-національні Дні ІАЕ, Ліонський університет, 2000 р. (Sabadie WILLIAM, « Le droit des usagers à la justice et à la qualité du service public », XVèmes Journées Nationales des IAE, Université de Lyon, 2000).

## **Проекти, дослідження**

### **Дослідження рівня задоволення учасників судових засідань**

#### **АЛБАНИЯ**

- Опитування про задоволення користувачів суду, Місія ОБСЄ/Інститут Дослідження судової системи (Італійська національна рада з досліджень), 2009 (Enquête sur la satisfaction des usagers des tribunaux, Mission de l'OSCE/ Institut de recherche sur les systèmes judiciaires (Conseil national de la recherche italien), 2009).

#### **АВСТРІЯ**

- Міністерство юстиції, *Картина правосуддя в Австрії*, 2006, [www.bka.gv.at/](http://www.bka.gv.at/). (Ministère de la Justice, *Image der Justiz in Österreich*, 2006, [www.bka.gv.at/](http://www.bka.gv.at/)).

#### **БОЛГАРІЯ**

- Опитування «*Правова культура в Болгарії*», Національний центр вивчення громадської думки та Компанія європейського права, 1999 (Sondage *La culture juridique en Bulgarie*, Centre national d'étude de l'opinion publique et Société de droit européen, 1999).

- Опитування «*Розвиток правосуддя в Болгарії*», Європейська компанія, травень-червень 2002 (Enquête *Développement de la justice en Bulgarie*, Société de droit européen, mai-juin 2002).

#### **ФІНЛЯНДІЯ**

- Як оцінити якість в Судах. Еталони якості для винесення судового рішення є засобами покращення діяльності судів, Проект якості судів у юрисдикції апеляційного суду в Рованіємі, Фінляндія, доступні на: <http://www.oikeus.fi/uploads/6teq.pdf>. (How to assess quality in the Courts. Quality Benchmarks for Adjudication are a means for the improvement of the activity of the courts, The Quality Project of the Courts in the Jurisdiction of the Court of Appeal in Rovaniemi, Finland, accessible depuis : <http://www.oikeus.fi/uploads/6teq.pdf>.)

- Ваула Хаавісто, Бути підсудним в судовому процесі. Звіт про проект дослідження та розвитку окружного суду Йоенсуу, Вєрв Консалтинг, 2007, 151 с.(Vaula Haavisto, *Asiakkaana oikeudenkäynnissä. Raportti Joensuun kärjäoikeuden tutkimus – ja kehittämishankkeesta*, Verve Consulting, 2007, 151 p.)

- Марюкка Літмала (ред.), *Закон та громадяни 2004*, Національний науково-дослідницький Інститут правової політики, 2004. (Marjukka Litmala (ed.), *Law and the citizen 2004*, National Research Institute of Legal Policy, 2004).

## ФРАНЦІЯ

- Вища судова рада, *Французи та їхнє правосуддя: відновити довіру*, Річний звіт 2007, ст. 83-184. (Conseil supérieur de la magistrature, *Les Français et leur justice : restaurer la confiance*, Rapport annuel 2007, pp. 83-184).
- Міністерство юстиції, обстеження віктимізації, 2006-2008, <http://www.justice.gouv.fr/index.php?rubrique=10047&ssrubrique=10049&article=18491>; Зокрема, пор. *Задоволення жертв злочинів щодо відповіді правосуддя*, Опитування 2008 року, 47 ст., [http://www.justice.gouv.fr/art\\_pix/1\\_1\\_1\\_stat\\_satisfvict\\_20091105.pdf](http://www.justice.gouv.fr/art_pix/1_1_1_stat_satisfvict_20091105.pdf) (Ministère de la Justice, Enquêtes de victimation, 2006-2008, <http://www.justice.gouv.fr/index.php?rubrique=10047&ssrubrique=10049&article=18491>; En particulier, cf. *La satisfaction des victimes d'infractions concernant la réponse de la justice*, enquête 2008, 47 p., [http://www.justice.gouv.fr/art\\_pix/1\\_1\\_1\\_stat\\_satisfvict\\_20091105.pdf](http://www.justice.gouv.fr/art_pix/1_1_1_stat_satisfvict_20091105.pdf))
- Міністерство юстиції, GIP Місії досліджень права та юстиції, Інститут Луї Харріса, *Опитування про задоволення користувачів правосуддя*, Париж: французька документація травень 2001, 24 ст. (Ministère de la Justice, GIP Mission de Recherche Droit et Justice, Institut Louis Harris, *Enquête de satisfaction auprès des usagers de la justice*, Paris : La documentation Française, mai 2001, 24 p).
- Опитування про Установи юстиції та права в галузі профілактики та вирішення проблем дитячої злочинності: причин для задоволеності, зображення і очікування їхніх користувачів, CSA / Міністерство юстиції, березень 2001 року. (Enquête sur les MJD : motifs de satisfaction, image et attentes auprès de leurs utilisateurs, CSA / ministère de la Justice, mars 2001).
- Опитування в адвокатських конторах Франції з питань функціонування правосуддя, Конференція Батон'є, 2001 р. (Enquête au sein des barreaux de France sur le fonctionnement de la justice, Conférence des Bâtonniers, 2001).
- Судження й очікування французів, GIP Місія досліджень права та юстиції, 1997. (Jugements et attentes des Français, GIP Mission de Recherche Droit et Justice, 1997).

## ІРЛАНДІЯ

- Ірландська судова служба/Мілвард Браун, «Таємний покупець», 2007; (Irish Courts Service/Milward Brown, « Mystery Shopping », 2007)

## НІДЕРЛАНДИ

- Комітет оцінки модернізації голландської судової системи, *Судова система – це якість*, Міністерство юстиції, Грудень 2006, 45 ст. (Committee for the Evaluation of the Modernisation of the Dutch Judiciary, *Judiciary is quality*, Ministry of Justice, Décembre 2006, 45 p.)
- Центр досліджень та документації, *Шляхи до правосуддя в Нідерландах*, Міністерство Юстиції, 2004, <http://english.wodc.nl/onderzoeksdatabase/geschilbeslechtingsdelta.aspx> (WODC, *Paths to Justice in the Netherlands*, Ministerie van Justitie, 2004).

## РУМУНІЯ

- Транспаренсі Інтернешнл Румунія (ред.), *Сприйняття магістрату щодо незалежності судової системи*, 2008, <http://www.transparency.org.ro>. (Transparency International Romania (ed.), *The magistrates' perception of the independence of the judiciary system*, 2008, <http://www.transparency.org.ro>.)

## ІСПАНІЯ

- «Опитування користувачів судових послуг» («Encuesta a usuarios de la administración de la justicia») (<http://www.poderjudicial.es/>)



- «Опитування суддів про примирення сімейного життя» 2008 («Encuestas a la carrera judicial sobre la conciliación de la vida familiar»)  
<http://www.poderjudicial.es/eversuite/GetDoc?DBName=dPortal&UniqueKeyValue=57833&Do wnload=false&ShowPath=false>.
- «Опитування суддів про безперервну освіту» («Encuesta a la carrera judicial Formación Continua»),  
<http://www.poderjudicial.es/eversuite/GetDoc?DBName=dPortal&UniqueKeyValue=54552&Do wnload=false&ShowPath=false>.
- «Опитування суддів про судові затримки та теми про покращення» («Encuesta a la carrera judicial: retrasos procesales y temas a mejorar»),  
<http://www.poderjudicial.es/eversuite/GetDoc?DBName=dPortal&UniqueKeyValue=54552&Do wnload=false&ShowPath=false>.
- «Опитування суддів, діагностика і пропозиції» («Encuestas a la carrera judicial, diagnóstico y sugerencias»),  
<http://www.poderjudicial.es/eversuite/GetDoc?DBName=dPortal&UniqueKeyValue=52732&Do wnload=false&ShowPath=false>.
- «Опитування усіх суддів або членів суду, які перебувають на дійсній службі» («Encuesta a todos los jueces o magistrados en servicio activo»), квітень 2006 (квітень 2006 г. (велике опитування із задоволеності суддями і магістратами)
- «Опитування адвокатів, які зазвичай виступають позивачами і відповідачами у судах («Encuesta a los abogados habitualmente litigantes en Tribunales»)

## ШВЕЙЦАРІЯ

- Опитування з задоволеності користувачів Женевським правосуддям («Enquêtes de satisfaction des usagers du palais de justice de Genève»)  
<http://www.geneve.ch/tribunaux/pouvoir-judiciaire/vie-judiciaire/enquetes/welcome.html>

- Опитування адвокатів та позивачів у Женеві (жовтень-листопад 2007)

Доповідь Робочої групи (травень 2008 року) (*Enquêtes auprès des avocats et justiciables genevois (novembre 2007) Rapport du groupe de travail (mai 2008)*):  
<http://www.geneve.ch/tribunaux/pouvoirjudiciaire/vie-judiciaire/enquetes/rapport07/welcome.html>

Повні результати: [http://www.geneve.ch/tribunaux/pouvoir-judiciaire/viejudiciaire/enquetes/rapport07/enqPJ2007\\_resultats\\_avocats.pdf](http://www.geneve.ch/tribunaux/pouvoir-judiciaire/viejudiciaire/enquetes/rapport07/enqPJ2007_resultats_avocats.pdf) (адвокати),  
[http://www.geneve.ch/tribunaux/pouvoir-judiciaire/viejudiciaire/enquetes/rapport07/enqPJ2007\\_resultats\\_justiciables.pdf](http://www.geneve.ch/tribunaux/pouvoir-judiciaire/viejudiciaire/enquetes/rapport07/enqPJ2007_resultats_justiciables.pdf) (позивачі)

- Опитування адвокатів, нотаріусів та позивачів у Женеві (жовтень-листопад 2007 р.) (*Enquêtes auprès des avocats, notaires et justiciables genevois (oct-nov. 2001)*)

Доповідь робочої групи (квітень 2002) (Rapport du groupe de travail (avril 2002)):  
<http://www.geneve.ch/tribunaux/pouvoirjudiciaire/vie-judiciaire/enquetes/rapport02/welcome.html>

Повні результати:

[http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/enqPJ2001\\_resultats\\_avocats.pdf](http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/enqPJ2001_resultats_avocats.pdf) (адвокати),  
[http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/enqPJ2001\\_resultats\\_notaires.pdf](http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/enqPJ2001_resultats_notaires.pdf) (нотаріуси),  
[http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/enqPJ2001\\_resultats\\_justiciables.pdf](http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/enqPJ2001_resultats_justiciables.pdf) (позивачі)

- Опитування позивачів, 1997 (*Enquêtes auprès des justiciables, 1997*)

[http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/enquete\\_97\\_98.pdf](http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/enquete_97_98.pdf)

- Опитування адвокатів та нотаріусів (1995) (*Enquêtes auprès des avocats et notaires (1995)*)

[http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/enquete\\_95\\_96.pdf](http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/enquete_95_96.pdf)

- Опитування задоволеності користувачів правосуддям у Берні (так зване «BEJUBE»),

передусім засноване на людських відносинах, атмосфері, ясності мови й тривалості процедури (не стосується якості рішень) (Enquête de satisfaction des usagers du palais de justice de Berne (baptisée « BEJUBE »), principalement axée sur les rapports humains, l'atmosphère, la clarté du langage et la durée des procédures (ne traite pas de la qualité des décisions rendues). Посилання німецькою: [http://www.jgk.be.ch/site/fr/og\\_news\\_20010504\\_bejube\\_d.pdf](http://www.jgk.be.ch/site/fr/og_news_20010504_bejube_d.pdf).

#### ВЕЛИКОБРИТАНІЯ

- Дослідження учасників судових засідань Судової служби її Величності 2006-2009, <http://www.justice.gov.uk/publications/hmcsusersurvey.htm>. (Her Majesty's Courts Service court user surveys 2006-2009, <http://www.justice.gov.uk/publications/hmcsusersurvey.htm>).

#### КАНАДА

- Опитування з задоволення у галузі секретаріату Верховного суду, Канада, 2007 (Enquête sur la satisfaction des usagers de la Direction générale du greffe de la Cour suprême canadienne, 2007), <http://www.scc-csc.gc.ca/satisfaction/sum-som-fra.asp>.

#### СПОЛУЧЕНІ ШТАТИ АМЕРИКИ

- Національний центр судів штатів, КоурТулс «Доступ та чесність», [http://www.ncsconline.org/D\\_Research/CourTools/Images/courtools\\_measure1.pdf](http://www.ncsconline.org/D_Research/CourTools/Images/courtools_measure1.pdf) (National Center for State Courts, CourTools “Access and Fairness”, [http://www.ncsconline.org/D\\_Research/CourTools/Images/courtools\\_measure1 .pdf](http://www.ncsconline.org/D_Research/CourTools/Images/courtools_measure1.pdf)).
- Національний центр судів штатів, КоурТулс «Задоволеність співробітників суду», [http://www.ncsconline.org/D\\_Research/CourTools/Images/courtools\\_measure9.pdf](http://www.ncsconline.org/D_Research/CourTools/Images/courtools_measure9.pdf). (National Center for State Courts, CourTools “Court Employee Satisfaction”, [http://www.ncsconline.org/D\\_Research/CourTools/Images/courtools\\_measure9.pdf](http://www.ncsconline.org/D_Research/CourTools/Images/courtools_measure9.pdf)).

•