

**ОСНОВНЫЕ ПОДХОДЫ К ОЦЕНКЕ ВЛИЯНИЯ
ЗАРАБОТНОЙ ПЛАТЫ НА ЭФФЕКТИВНОСТЬ ПОВЕДЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ:
СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ**

Волянская Е. В.

Определено влияние экономических факторов на коррупциогенность государственной службы. Руководствуясь этим, автор попыталась решить задачи, которые заключались в анализе моделей соотношения «зарплата – коррупция», разработанных в экономической науке и при анализе социологических данных по мотивации труда в государственной службе.

Ключевые слова: коррупция, «справедливая» заработная плата.

**BASIC APPROACHES TO EVALUATION OF THE EFFECTIVENESS
OF SALARY CONDUCT FOR CIVIL SERVANTS:
A SOCIOLOGICAL ANALYSIS**

Volyanskaya O. V.

The purpose of the article is to determine the impact of economic factors on corruptogenity public service. Following this aim, we have tried to solve the problem, which consisted in the analysis of models of the relationship between «wage-corruption» that developed in economics and analysis of sociological data on work motivation in the public service.

Key words: corruption, «fair» salary.



УДК 316.334.4:346.91 (477.63)

І. В. Підкуркова, кандидат соціологічних наук

**ОЦІНЮВАННЯ РІВНЯ ЗАДОВОЛЕНОСТІ ГРОМАДЯН ЯКІСТЮ
ОКРЕМИХ АСПЕКТІВ ФУНКЦІОНУВАННЯ СУДУ
(ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ОПИТУВАННЯ У ГОСПОДАРЬКОМУ СУДІ
ДНІПРОПЕТРОВСЬКОЇ ОБЛАСТІ)**

Розглянуто методологічні аспекти оцінювання якості роботи суду громадянами. Значну увагу приділено методу карток громадянського звітування в дослідженні якості роботи суду через думку громадян – учасників судового розгляду. Запропоновано критерії та показники якості роботи суду. Стаття базується на матеріалах пілотного дослідження в Господарському суді Дніпропетровської області.

Ключові слова: метод карток громадянського звітування, якість роботи суду, критерії та показники якості роботи суду.

Актуальність проблеми. Становлення демократії в Україні неможливе без удосконалення судової системи. Знання та розуміння реальної ситуації в судах, стану відносин судової системи та суспільства сприяють поліпшенню ефективності судочинства, зміцненню довіри до суду в українському суспільстві. На сьогодні основним джерелом інформації про стан та функціонування судових органів виступають внутрішні показники діяльності суду, офіційна статистика. Але при цьому існує ризик однобічного погляду на ситуацію та неврахування зовнішнього оцінювання, тобто думки громади, суспільства.

У зв'язку з цим останнім часом все більше поширюються опитування громадської думки щодо уявлень про судову систему. Зазвичай такі опитування охоплюють сукупність населення, яка не завжди є компетентною з досліджуваних проблем. Тому важливим стають пошук та використання методологій, які дозволяють визначити якість діяльності суду особами, які безпосередньо звертаються до нього за захистом своїх прав і свобод.

Аналіз останніх джерел і публікацій. Проблему якості в оцінюванні роботи суду вітчизняні науковці майже не вивчають. Свою увагу в основному вони зосереджують на проблемах ефективності [1], у той час як у дослідженнях західних учених вона є однією з ключових, що зумовлено практичними проблемами сучасного етапу реформування судових органів [2].

Мета статті – показати ефективність (дієвість) застосування методу карток громадянського звітування в оцінюванні якості роботи суду.

Виклад основного матеріалу. Якість роботи суду можна визначити як ступінь відповідності суду певним встановленим стандартам продуктивності, ефективності та якості. Основою таких стандартів є суспільні очікування щодо якості судових послуг (наприклад, повноти інформації, зручності та комфортності судових приміщень та ін.), а також встановлені законом нормативи роботи суду (наприклад, тривалість судових проваджень тощо).

Для отримання цілісного уявлення про стан справ у суді важливим стає використання методологій, які дозволяють визначати якість діяльності суду не тільки на основі об'єктивної інформації (наприклад, судової статистики), а й через показники суб'єктивних оцінювань судового розгляду особами, які є його безпосередніми учасниками. Метод карток громадянського звітування виступає саме таким інструментом. Крім того, він фактично є формою громадського моніторингу за якістю функціонування судової системи.

Сутність зазначеної методології полягає у використанні системи критеріїв (стандартів якості) та показників, емпіричних вимірів, які розкривають міру наближення практики конкретного суду до певних стандартів якості, що в сукупності дають уявлення про те, яким має бути досконалий суд, тобто

суд, у якому повною мірою реалізовано базові правові цінності демократичного суспільства [3, с. 301].

Критерії оцінювання (виміри якості) відображають стандарти якості у діяльності суду, змістом яких є суспільні очікування щодо судової діяльності в демократичному суспільстві. У кожній країні стандарти розробляються з урахуванням її специфіки. Однак вони не можуть суперечити фундаментальним правам людини на справедливий суд, принципам демократичного управління, загальним етичним стандартам суддівської професії тощо. Такі базові положення містяться в міжнародно-правових документах, конституціях та національному законодавстві.

Показники (індикатори) оцінювання діяльності суду конкретизують стандарт, роблять можливими його вимір і визначення виявів та проблемних питань щодо реалізації.

Ефективність та корисність методу карток громадянського звітування підтверджено під час першого етапу опитувань в українських судах, що здійснювався у 2008–2009 рр. громадськими організаціями за сприяння Проекту USAID «Україна: верховенство права». Методологію вдосконалено під час реалізації другого етапу в 2009–2010 рр. та третього етапу в 2010–2011 рр.

У дослідженні 2012 р. при оцінюванні рівня задоволеності роботою суду його відвідувачі використовували такі критерії та показники:

- фізична доступність суду (наскільки легко вперше знайти будівлю суду, наскільки зручно діставатися до будівлі суду громадським транспортом, урахування потреб громадян з обмеженими можливостями щодо безперешкодного потрапляння до суду і користування його послугами тощо);

- зручність та комфортність перебування в суді (достатня кількість зручних місць для очікування, оформлення документів; чистота та прибраність приміщень, достатність освітлення тощо);

- повнота та ясність інформації (зручність розташування інформаційних стендів, достатність наявної в суді інформації щодо розташування кабінетів та залів, зразків документів, наявність необхідної інформації на сторінці суду в Інтернеті);

- дотримання строків судового розгляду (вчасність розпочатого засідання у справі, своєчасне отримання повісток та повідомлень про розгляд справи, обґрунтованість затримки/перенесення слухання у розгляді справи та ін.);

- сприйняття роботи працівників апарату суду (якість роботи працівників апарату суду під час оформлення документів, професіоналізм, знання своєї справи, виявлення працівниками апарату суду таких рис у спілкуванні: доброзичливість та повага, бажання допомогти тощо);

- сприйняття роботи судді (коректність та ввічливість у ставленні судді до учасників судового процесу, ступінь підготовленості судді до розгляду

конкретної справи, дотримання суддею процедури судового розгляду справи, незалежність та неупередженість роботи судді).

У червні – липні 2012 р. громадською організацією «Інститут прикладних гуманітарних досліджень» за підтримки Проекту USAID «Україна: верховенство права» було опитано 120 респондентів – відвідувачів Господарського суду Дніпропетровської області. Опитування здійснювалось у м. Дніпропетровськ безпосередньо в приміщенні суду шляхом індивідуального особистого інтерв'ю за випадковою вибіркою. Серед найбільш важливих соціально-демографічних та процесуальних характеристик учасників судового розгляду необхідно виділити такі: особливістю вікової структури опитаних є відсутність людей похилого віку; за *статтю* – чоловіки та жінки представлені паритетно; переважна більшість респондентів мають повну вищу *освіту*, навіть вищу *юридичну* освіту; 90 % опитаних є досвідченими учасниками судового процесу, які неодноразово брали у ньому участь; близько 90 % зазначили, що вони цілком або загалом обізнані з роботою суду та суддів. Це є природним, враховуючи освітні характеристики респондентів та їх попередній судовий досвід.

У дослідженні було використано дві площини оцінювання роботи суду: узагальнюючі та на рівні окремих вимірів. У загальних оцінках фіксувалося суб'єктивне сприйняття якості роботи суду на основі відповідей респондентів на пряме запитання про оцінювання роботи суду за стандартною п'ятибальною шкалою оцінювання. Середня оцінка якості роботи суду склала 4,2 бала. Загалом отриманий результат є показником достатньо високої якості роботи суду, який забезпечує належне відправлення правосуддя. Лише 3,2 % опитаних визнають роботу суду незадовільною, а переважна більшість (82,7 %) оцінюють її «добре» та «відмінно».

Наступним рівнем аналізування стали оцінки, що базувалися на сформованих вимірах якості: доступність суду, зручність та комфортність перебування у суді, наявність необхідної інформації, якість роботи працівників апарату суду, дотримання строків судового розгляду, якість роботи судді.

Доступність суду належить до досить проблематичних складових оцінювання. Цей показник є в більшості об'єктивним, однак він має суттєве значення у формуванні загальної оцінки. Перше враження особи, яка звертається до суду, виникає у зв'язку з тим, чи є проблеми з пошуком його місцезнаходження, можливістю безперешкодно та легко до нього дістатися, в тому числі громадським транспортом.

На думку опитаних під час нашого дослідження, Господарський суд Дніпропетровської області майже не має проблем з територіальною доступністю. Середній бал склав 4,05, хоча за окремими складовими доступності суду є певні складнощі. Так, 13,2 % опитаних визнають дії охорони суду такими,

що обмежують доступність суду для його відвідувачів суду. Проблемним є питання про фізичний доступ людей з обмеженими можливостями до приміщення суду. Приміщення суду не пристосовані для приймання цієї категорії відвідувачів (на це звертають увагу більше половини опитаних – 52,9 %, а середня оцінка складала 2,7 бала).

Важливим виміром, що характеризує якість роботи суду і впливає на її оцінку відвідувачами суду, є *зручність та комфортність перебування у суді*.

Зручність та комфортність перебування у суді серед усіх вимірів отримали найнижчу оцінку (середній бал – 3,9).

При цьому, за результатами нашого дослідження, люди почуваються у приміщенні Господарського суду Дніпропетровської області досить комфортно. Приміщення суду світлі, чисті та прибрані.

У той же час майже чверть респондентів відзначили недостатність місць для очікування чи роботи з документами. Стан приміщень частина відвідувачів визнає незадовільним, вказуючи на необхідність «проведення ремонту, встановлення кондиціонерів у місцях очікувань, коридорах».

На оцінювання якості роботи суду впливає і такий важливий чинник, як *наявність інформації* про структуру та організацію роботи суду, графіки розгляду справ, вимоги до документів тощо.

Господарський суд Дніпропетровської області в цілому задовольняє показнику повноти та ясності інформації. Середня оцінка складала 4,1 бала. У суді наявні зручно розташовані інформаційні стенди, вказівники розташування кабінетів та залів судових засідань тощо.

Найнижчі оцінки виміру отримали індикатори наявної інформації щодо зразків документів і призначених до розгляду справ (середній бал – 3,9) та наявність інформації про зразки документів (заяв, клопотань тощо) (середній бал – 3,8).

Якість роботи працівників апарату суду є суттєвим чинником формування загальної оцінки якості роботи суду.

Якість роботи працівників апарату оцінюється на рівні 4,1 бала, що є загальною достатнім рівнем. Показово, оцінки є практично однаковими за усіма параметрами, що охоплюються цим виміром: професіоналізм, доброзичливість, чемність, готовність допомогти. Винятком є дещо нижча оцінка за виміром «старанність» – 3,9 бала.

Дотримання строків судового розгляду – вимір, який характеризує вчасність та порядок головних моментів судового розгляду. Він розкривається через низку ознак, які впливають на своєчасний, відповідний розкладу розгляд справ: вчасне отримання повісток, вчасне ознайомлення з матеріалами справи, вчасний (без затримок і перенесень) початок судового засідання.

Середня оцінка за цим виміром складає 4,0, що є досить низьким показником. Найбільший вплив на таку оцінку мав чинник «вчасний (відповідно до графіка) початок судового засідання» (середня оцінка складала 3,7 бала). Значна частина опитаних (18,6 %) вказує на те, що графіки розгляду справ іноді порушуються (зазначається, що «засідання розпочинаються не завжди вчасно», «при плануванні не завжди враховується реальний час, потрібний для розгляду» тощо).

Саме ці обставини мають бути об'єктом більшої уваги суддів та керівництва суду.

Вимір *якість роботи судді* передбачає аналізування за кількома індикаторами, що характеризують різні аспекти роботи суддів у сприйнятті учасників процесу. Це ступінь підготовленості судді до розгляду конкретної справи, дотримання певних процесуальних етичних вимог.

Якість роботи суддів оцінено загалом високо (середній бал – 4,4), і оцінки за основними параметрами цього виміру є майже однаковими. Причому високі оцінки поставили як респонденти, на чію користь було винесено рішення, так і ті, хто «програв» справу.

Висновки. Результати, отримані за допомогою методу карток громадянського звітування, свідчать про те, що загалом роботу Господарського суду Дніпропетровської області оцінено громадянами добре (середній бал за усіма критеріями склав 4,1). Оцінки деяких аспектів діяльності конкретного суду, надані безпосередніми учасниками судових проваджень у цьому суді, по-перше, розбивають негативні стереотипи, які панують у суспільстві щодо діяльності судів та суддів; по-друге, залучають громадян до процесу вдосконалення суду, вказуючи на певні проблеми та недоліки, що існують у ньому. Таким чином забезпечується зворотний зв'язок між судами та суспільством, оскільки отримані за допомогою методу карток громадянського звітування результати надають судам своєчасну та оперативну інформацію про якість їх роботи через думку громадян, які безпосередньо звертаються за захистом своїх прав і свобод. Отримані в процесі дослідження результати можуть бути використані в адмініструванні як одного конкретного суду, так і всієї судової системи взагалі.

ЛІТЕРАТУРА

1. Проблеми забезпечення ефективності діяльності органів кримінального переслідування в Україні : монографія / кол. авт. ; за заг. ред. В. І. Борисова, В. С. Зеленського. – Х. : Право, 2008. – 400 с.; Бринцев В. Д. Стандарти правової держави: втілення у національну модель організаційного забезпечення судової системи / В. Д. Бринцев. – Х. : Право, 2010. – 464 с. та ін.

2. Albers P. New Developments in Court Quality and Court Performance Policies / Pim Albers. – Huntington – Strasburg : SEPEJ, 2011. – 35 p.
3. Сердюк О. В. Оцінювання якості в адмініструванні судової діяльності: проблеми операціоналізації / О. В. Сердюк // Вісн. Нац. юрид. акад. України ім. Ярослава Мудрого. Сер.: Філософія, філософія права, політологія, соціологія / редкол.: А. П. Гетьман та ін. – Х. : Право, 2011. – № 11. – С. 209–306.

**ОЦЕНКА УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ГРАЖДАН
КАЧЕСТВОМ ОТДЕЛЬНЫХ АСПЕКТОВ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ
СУДА (ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ОПРОСА В ХОЗЯЙСТВЕННОМ СУДЕ
ДНЕПРОПЕТРОВСКОЙ ОБЛАСТИ)**

Подкуркова И. В.

Рассмотрены методологические аспекты оценивания качества работы суда гражданами. Значительное внимание уделено методу карточек гражданской отчетности в исследовании качества работы суда по мнению граждан – участников судебного рассмотрения. Предложены критерии и показатели качества работы суда. Статья базируется на материалах пилотного исследования в Хозяйственном суде Днепропетровской области.

Ключевые слова: метод карточек общественной отчетности, качество работы суда, критерии и показатели качества работы суда.

**ESTIMATION OF THE LEVEL OF THE CITIZENS SATISFACTION
OF THE QUALITY OF THE SEPARATE ASPECTS OF THE COURT
FUNCTIONING (BY THE RESULTS OF THE POLL AT THE
COMMERCIAL COURT OF THE DNIPROPETROVSK REGION)**

Pidkurkova I. V.

Methodological aspects of the estimation of the court work quality by the citizens have been considered. The great attention has been given to the citizen reporting cards method in the process of the research of the court work quality with the use of the public opinion-participants of the court proceedings. Criteria and indicators of the court work quality have been proposed. The article has been based on the materials of the pilot research at the Commercial Court of the Dnipropetrovsk region.

Key words: citizen reporting cards method, court work quality, criteria and indications of the court work quality.

