

**УДК 308**

**А.Н. Гірняк, канд. психол. наук, доц., І.О. Франко**

Тернопільський національний економічний університет, Україна

## **ЯКІСТЬ ТА ЕФЕКТИВНІСТЬ ПОСЛУГ, ЩО НАДАЮТЬСЯ СУДАМИ ЯК СПЕЦИФІЧНИМИ СОЦІАЛЬНИМИ ЗАКЛАДАМИ УКРАЇНИ**

**A.N. Hirnyak, Ph.D, Assoc. Prof., I.O. Franko**

### **THE QUALITY AND EFFICIENCY OF SERVICES PROVIDED BY THE COURTS AS A SPECIFIC SOCIAL INSTITUTIONS OF UKRAINE**

Україна потребує законодавчої, нормативної та інституційної реформи судових установ з метою зміцнення відповідальності і незалежності судової влади. Водночас, як будь-яка сфера послуг інститут права має задля інтенсифікації процесу самовдосконалення орієнтуватися на зовнішню оцінку якості власної діяльності. Адже таке оцінювання дає змогу керівництву суду отримувати інформацію про поточну ситуацію у суді за ключовими параметрами його діяльності, обґрунтовувати поточні і стратегічні рішення, визначати пріоритети для змін, здійснювати моніторинг інновацій та оцінку їх результативності, а також об'єктивно визначати відповідність конкретних параметрів роботи суду до існуючих стандартів та нормативів [3, с. 122].

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

Термін „якість соціальної послуги” пов’язаний із поняттям про „результативність (ефективність) наданої послуги” під котрим розуміють співвідношення між поставленими задачами, досягнутими результатами і затратами, спрямованими на забезпечення цих результатів. Важливими аспектами проблематики ефективності соціальних послуг є технологізація процесу оцінювання ефективності, вибір предметів оцінювання ефективності та відбір суб’єктів які його здійснюють; методи і методики оцінювання ефективності, а також умови, що впливають на ефективність соціальних послуг.

Задля оперативного реагування на скарги про неналежну діяльність чи бездіяльність соціальних служб або працівників цих служб, які порушують (обмежують) законні права клієнтів, впроваджується механізм внутрішнього та зовнішнього контролю й моніторингу дотримання стандартів якості [2]. Саме для цього представниками ГО «Інтелектуальний штаб громадянського суспільства» було проведено з 01.11.2015 по 15.01.2016 р. анонімне опитування відвідувачів 20 судів Тернопільської області із застосуванням методології карток громадянського звітування (КГЗ), що є інструментом зовнішнього оцінювання якості роботи суду [див. детально 1]. Загалом опитано 2442 відвідувача (1161 жінку і 1281 чоловіка).

Відповідно до методології карток громадянського звітування, якість роботи суду оцінюється з позиції його відвідувача. Досліджуючи думку відвідувача, ми виходили з того, що навіть якщо робота суду є ефективною за певними показниками, надана у суді послуга є бездоганною за своїм стандартом, якість процесу її надання залишиться низькою, доки відвідувач, як зовнішній оцінювач, є незадоволеним, а послуга не

відповідає його потребам (очікуванням). Тому врахування думки відвідувачів є необхідною умовою отримання цілісного та несуперечливого уявлення про фактичні результати діяльності суду [1, с. 5].

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

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

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

У 16,9% відвідувачів враження від візиту до суду є кращими порівняно з їхніми очікуваннями, у 76,4% - відповідають очікуванням, і лише у 6,7% - враження гірші, ніж вони очікували. Позитивною в цілому є й *тенденція щодо загальних змін у роботі суду*. Так 28,5% респондентів, які раніше відвідували суд, вважають, що його робота «несуттєво» або «значно» покращилася. Ще 51,6% опитаних переконані, що якість роботи суду залишилась без змін. І лише 2,1% опитаних, які повторно відвідують суд, зазначили, що його робота «дещо» або «значно» погіршилася. 17,7% респондентів вказали, що їм важко визначитися із відповіддю на це запитання [3, с. 126-127].

Отож вдосконалення судової системи належить до пріоритетних завдань в становленні демократії в українському суспільстві. Лише покращуючи розуміння реальної ситуації в судах, стану взаємин судової системи та суспільства, можна досягти суттєвого покращення ефективності судочинства, зміцнення довіри до суду в українському суспільстві.

### **Література**

1. Гірняк А. Н. Оцінка рівня задоволеності громадян якістю функціонування судів Тернопільської області: аналітичний звіт / Проект «Справедливе правосуддя», ГО «Інтелектуальний штаб громадянського суспільства». – Тернопіль: ТНЕУ «Економічна думка», 2016. – 80 с.

2. Гірняк А. Н. Якість надання соціальних послуг / А. Н. Гірняк // Все про соціальну роботу : [Навч. енциклопед. словник-довідник] / за наук. ред. В.М. Пічі. Вид. 2-ге, випр., перероб. та допов. – Львів: “Новий Світ-2000”, 2013. – С. 567-568.

3. Фурман А.В., Гірняк А.Н., Гірняк Г.С. Громадський моніторинг роботи судів Тернопільщини / А. В. Фурман, А. Н. Гірняк, Г. С. Гірняк // Психологія і суспільство. – 2016. – № 3. – С. 122-128.