

ПОСІБНИК

# МОДЕЛЬНИЙ СУД



# АВТОРИ

**Анна Адамська-Галлант** (Польща)

**Рафал Дунал** (Польща)

**Андрій Костін** (Україна)

**Живіле Навіцкайте** (Литва)

**Вітольд Павлак** (Великобританія)

**Даріуш Селіцкі** (Польща)

**Ірина Урумова** (Вірменія)



Цю публікацію зроблено  
за фінансової підтримки  
Європейського Союзу.  
Її зміст є відповідальністю  
Проекту ЄС «Право-Justice»  
і не обов'язково відображає  
офіційну позицію  
Європейського Союзу.



# Подяка

Цей посібник є результатом спільних зусиль команди українських та міжнародних експертів, які працювали з багатьма українськими правниками та представниками громадськості, що ведуть активну діяльність у сфері правосуддя. Представники Вищої ради правосуддя, Ради суддів України та Державної судової адміністрації зробили особливо значний внесок у розробку цього посібника. Кожна із цих інституцій є невід'ємною складовою української судової системи. Я дякую їм за зусилля та знання, якими вони поділилися з командою ініціативи «Модельний суд».

**Анна Адамська-Галлант**

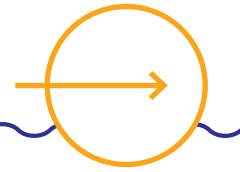
*Керівниця ініціативи «Модельний суд»*

# ЗМІСТ

<b>I. ВСТУП.....</b>	<b>6</b>
1. Для кого розроблено цей посібник?.....	6
2. Якими є завдання цього посібника?.....	8
3. Що ви знайдете у цьому посібнику?.....	9
<b>II. МОДЕЛЬНІ РІШЕННЯ ДЛЯ СУДІВ.....</b>	<b>14</b>
<b>A. СТОВП I: НАДАННЯ СУДОВИХ ПОСЛУГ.....</b>	<b>14</b>
1. Інтегрована рецепція суду (IPC).....	14
2. Судова комунікація.....	21
3. Служба підтримки потерпілих та свідків.....	29
4. Система електронних табло суду (СЕТС).....	40
5. Зручний для відвідувачів проєкт будинку суду.....	41
6. Проєкт будівлі суду: Основні елементи .....	51
7. Вказівники.....	52
8. Приміщення спеціального призначення.....	52
9. Обладнання несудового призначення.....	56
<b>B. СТОВП II: БЕЗПЕКА СУДУ.....</b>	<b>61</b>
1. Чи є забезпечення безпеки суду обов'язком для керівників суду?.....	61
2. Питання, пов'язані з безпекою, у проєктуванні судових приміщень.....	61
3. Безпека за межами будівлі суду.....	62
4. Безпека всередині будівлі суду.....	64
5. Зала судових засідань підвищеного рівня безпеки.....	67
6. Виявлення підозрілої поведінки.....	71
7. Звітування про загрози та інциденти, пов'язані з безпекою.....	71
8. Обробка вхідної кореспонденції.....	72
9. Інфраструктура для роботи із підсудними.....	73
10. Безпечні приміщення для допиту і кабінки для спілкування між адвокатами та клієнтами.....	77
11. Спеціальні маршрути пересування будівлею суду та входи до залів судових засідань.....	77

12. Безпечні маршрути для суддів.....	78
13. Обмежений доступ до кабінету судді.....	79
14. Розміщення електронного обладнання.....	79
15. Пожежне обладнання.....	79
16. Медичне обладнання, перша допомога та готовність до надзвичайних ситуацій.....	80
17. Інформація про працівників апарату суду у випадку надзвичайної ситуації.....	84
18. Сигнал тривоги.....	84
19. Перевірка безпеки зали судових засідань та зон очікування потерпілих.....	85
<b>C. СТОВП III: РОБОТА В ЗАЛАХ СУДОВИХ ЗАСІДАНЬ ТА КАНЦЕЛЯРІЇ СУДУ.....</b>	<b>86</b>
1. Функціональний розподіл (зонування) простору.....	86
2. Інтер'єр залів судових засідань.....	87
3. Акустика зали судових засідань і використання аудіозасобів.....	88
4. Меблі для судових приміщень та їх компонування.....	89
5. Спілкування між відповідачем та захистом.....	90
6. Лави підсудних.....	90
7. Зала судових засідань.....	90
8. Інтер'єр кабінету суду.....	90
9. Поводження з доказами та вилученими предметами .....	93
10. Поводження з матеріалами справ.....	94
11. Онлайн-замовлення.....	96
12. Маркування матеріалів судового провадження за допомогою радіочастотної ідентифікації (РЧІД).....	96
13. Розумний розклад судових засідань.....	97
14. Календар доступності судових ресурсів.....	98
15. Календар судових експертів та перекладачів.....	99
16. Деталізований розклад судових засідань.....	99
17. Система оповіщення про явку до суду.....	100
<b>III. ДОДАТКИ.....</b>	<b>101</b>

# I. ВСТУП



## 1.

### Для кого розроблено цей посібник?

Цей посібник було створено для усіх працівників судової системи України, які у той чи інший спосіб беруть участь у процесах управління судами: від етапу планування та будівництва нового чи переобладнання вже існуючого суду, до щоденних функцій, які виконують професійні судді та працівники апарату суду. Серед іншого, управління судами враховує питання розумного розподілу приміщень (зонування), встановлення спеціального обладнання і меблів, впровадження належної культури праці, високих стандартів надання послуг відвідувачам суду шляхом встановлення перед працівниками апарату суду конкретних завдань та затвердження належних процедур їх успішного виконання, організації підвищення кваліфікації працівників апарату та налагодження управління щоденними процесами, зокрема через їх оптимізацію. Ця сфера також передбачає ефективну комунікацію із користувачами судових послуг, сторонами у судових справах, їхніми адвокатами, свідками та громадськістю в цілому.

Термін «управління судом», використаний авторами цього посібника, потребує додаткових пояснень. Це поняття враховує управління усіма питаннями, що виникають у суді і впливають на ефективну роботу із судовими справами, але не стосуються розгляду конкретної справи по суті, оскільки такий розгляд регулюється принципами суддівської незалежності. Мається на увазі менеджмент питань, тобто організація діяльності суду, яка не стосується жодної конкретної судової справи.

Оскільки йдеться про процес, що має місце всередині суду, управління судом не пов'язане із загальним управлінням судовою системою, що здійснюється державою. Мова ведеться про процеси, які відбуваються поза межами розгляду конкретної судової справи, вони не пов'язані із управлінням судовими справами, у тому числі, їхнім розподілом між суддями.

Здійснення правосуддя містить у собі такі елементи, як управління судом, управління судовою системою, управління судовими справами. Тим не менш, ці завдання виконуються на окремих рівнях системи прийняття рішень. Хоча читач може знайти у посібнику питання, пов'язані із цими поняттями, здійснення правосуддя, управління судовою системою, управління судовими справами не є предметом цього посібника, оскільки ними займаються інші посадові особи (навіть якщо у певних випадках такі посадові особи суміщають ці функції із питаннями, пов'язаними з управлінням судом).

Управління судом містить проблеми, що вирішуються всередині суду: ефективне використання простору, належне обладнання приміщень, застосування нових технологій, правильне управління, обслуговування та забезпечення безпеки приміщень, а також відносини між суддями, працівниками апарату суду та громадськістю.

Запобігання затримкам, занадто довгому чи витратному розгляду справи також є складовою управлінням судом. До того ж, це поняття включає в себе вирішення викликів, пов'язаних із безпекою осіб та збережністю майна. Сприйняття судової системи громадськістю – є важливою складовою

управління судом, а загальне враження від судового приміщення є ознакою ефективності та належної організованості системи. Це сприяє позитивній оцінці судової влади в цілому, що, у свою чергу, є складовим елементом верховенства права, та сприяє повазі до судової системи та правопорядку.

Автори цього посібника мали на меті надати особам, відповідальним за процес управління судом, джерело короткої, але деталізованої інформації з низки питань, із якими такі

особи можуть зіткнутися під час розробки та впровадження щоденних судових процесів. Читач знайде у посібнику не тільки інформацію про потенційні рішення конкретної проблеми, але й перелік практичних інструментів для ефективного впровадження таких рішень.

Органи та посадові особи, що належать до сфери судового управління, визначені Законом України «Про судоустрій і статус суддів» від 2 червня 2016 р.

Завдання	Відповідальний орган/відповідальна посадова особа	Відповідне положення НПА
<b>Планування будівництва нової будівлі суду</b>	Державна судова адміністрація здійснює організаційне та фінансове забезпечення діяльності органів судової влади у межах повноважень, встановлених законом. <i>Примітка:</i> а) суди загальної юрисдикції (місцеві суди) – територіальні управління Державної судової адміністрації в областях; б) спеціалізовані суди, апеляційні суди, Верховний Суд – голова суду (чи керівник апарату, якщо голова конкретного суду делегував ці повноваження).	Закон України «Про судоустрій і статус суддів» (ст. 151, 152, 154) від 02.06.2016 № 1402-VIII
<b>Переобладнання існуючого суду</b>	Державна судова адміністрація, що здійснює фінансове забезпечення. <i>Примітка:</i> а) суди загальної юрисдикції (місцеві суди) – територіальні управління Державної судової адміністрації в областях; б) спеціалізовані суди, апеляційні суди, Верховний Суд – голова суду (чи керівник апарату, якщо голова конкретного суду делегував ці повноваження).	Закон України «Про судоустрій і статус суддів» (ст.151, 152, 154) від 02.06.2016 № 1402-VIII
<b>Розподіл приміщень у будівлі (зали судових засідань, кабінети суддів, приміщення загального користування тощо)</b>	а) Суди загальної юрисдикції (місцеві суди) – територіальні управління Державної судової адміністрації в областях; б) Спеціалізовані суди, апеляційні суди, Верховний Суд – голова суду (чи керівник апарату, якщо голова конкретного суду делегував ці повноваження).	Закон України «Про судоустрій і статус суддів» (ст.151, 152, 154) від 02.06.2016 № 1402-VIII
<b>Розподіл завдань між працівниками апарату суду (організація роботи)</b>	Керівник апарату суду	Закон України «Про судоустрій і статус суддів» (ст.155, 156) від 02.06.2016 № 1402-VIII

Визначення посадових обов'язків працівників апарату суду	Керівник апарату суду	Закон України «Про судоустрій і статус суддів» (ст.155) від 02.06.2016 № 1402-VIII
Планування та проведення навчальних курсів для суддів та працівників апарату суду	Національна школа суддів України	Закон України «Про судоустрій і статус суддів» (ст.77, 89, 104, 105) від 02.06.2016 № 1402-VIII
Придбання і розміщення меблів та іншого обладнання для судових приміщень	а) Суди загальної юрисдикції (місцеві суди) – територіальні управління Державної судової адміністрації в областях; б) Спеціалізовані суди, апеляційні суди, Верховний Суд – голова суду (чи керівник апарату, якщо голова конкретного суду делегував ці повноваження).	Закон України «Про судоустрій і статус суддів» (ст.152, 154) від 02.06.2016 № 1402-VIII
Обслуговування будівлі	а) Суди загальної юрисдикції (місцеві суди) – територіальні управління Державної судової адміністрації в областях; б) Спеціалізовані суди, апеляційні суди, Верховний Суд – голова суду (чи керівник апарату, якщо голова конкретного суду делегував ці повноваження).	Закон України «Про судоустрій і статус суддів» (ст.152, 154) від 02.06.2016 № 1402-VIII
Обслуговування ІТ-обладнання, що використовується у суді	Державна судова адміністрація ДП «Інформаційні судові системи»	Закон України «Про судоустрій і статус суддів» (ст.152) від 02.06.2016 № 1402-VIII Наказ Державної судової адміністрації від 21.07.2016 №141
Розробка та впровадження процедур із забезпечення охорони та підтримання громадського порядку в судах	Державна судова адміністрація Служба судової охорони	Закон України «Про судоустрій і статус суддів» (ст.160) від 02.06.2016 № 1402-VIII Положення про Службу судової охорони, прийняте ВРП від 04.04.2019, № 1051/0/15-19

## 2.

### Якими є завдання цього посібника?

Насамперед ідентифікувати загальні проблеми у сфері управління судами, які вимагають уваги відповідальних осіб з метою запровадження змін, що покращать та підсилять усі аспекти роботи сучасного суду. Ці питання включають загальне планування будівлі; доступ до будівлі

та залів судових засідань відвідувачів суду; розумне планування залів судових засідань, надання інформації у зонах очікування, сприятливі для продуктивної роботи кабінети і приміщення для працівників апарату суду та суддів.



Ключовим завданням є запропонувати рішення, які будуть прагматичними та водночас, які можна буде застосувати на практиці. Такі рішення мають бути готовими до впровадження, реалістичними і, звісно, прийнятними для українських судів.

Складно очікувати швидких змін, коли ці зміни потребують значних фінансових витрат; тим не менш, існують рішення, що не вимагають таких витрат і які досягаються за рахунок інформування, навчання та підвищення обізнаності. Ці зміни впливають на всі категорії відвідувачів суду, включно із особами, що з певних причин є вразливими. Варто нагадати, що стаття 13 Конвенції ООН про права людей із інвалідністю, яка відповідно до Закону №1767-VI від 16 грудня 2009 року, є частиною національного законодавства України, вимагає надання процесуальних та вікових привілеїв, що полегшують участь осіб із інвалідністю у судових провадженнях, та зобов'язує сприяти належному навчанню осіб, які працюють у сфері правосуддя.

Не менш важливим завданням є надати читачам детальний опис рішень, із яких можна обрати найбільш прийнятні, а також, за потреби, адаптувати їх до конкретних інфраструктурних, фінансових чи організаційних потреб відповідного суду.

Цей посібник створено, щоб полегшити впровадження таких рішень, запропонувавши шаблони, навчальні плани та матеріали, які мають прикладний характер та придатні до швидкого застосування відповідальними особами; а також сприяти застосуванню найкращих практик у сфері управління роботою суду, шляхом вирішення різноманітних складних проблем, із якими повсякчас стикаються працівники апарату та керівники суду.

### 3.

#### Що ви знайдете у цьому посібнику?

##### а) Опис модельних рішень для судів

Переважна частина цього посібника – це детальний опис заходів, які рекомендуються до застосування працівниками апарату для вирішення конкретних проблем, які виникають під час щоденного функціонування суду. Міжнародні та національні експерти виявили ці проблеми під час численних відвідин українських судів, зустрічей із українськими суддями і юристами-практиками, представниками громадськості, зокрема, громадських організацій, які працюють із особами з інвалідністю, а також на основі рекомендацій осіб, безпосередньо залучених до здійснення правосуддя в Україні, та зі спеціалізованих звітів міжнародних організацій. Модельні рішення для судів – це перелік практичних заходів, рекомендованих у посібнику як найкращі практики, для застосування у судах з метою вирішення низки проблем, з якими щодня стикається українське правосуддя.

Експерти розробили кожне рішення на основі очікувань кінцевих користувачів системи, тобто представників української судової влади та громадськості, а також спираючись на власний досвід і знання кращих практик, що функціонують у західних країнах.

Рішення представлено у простий та зрозумілий спосіб, із акцентом на їх функціональний аспект, а також на їхні потенційні можливості та формат співіснування із користувачами судовою системою. Опис кожного із рішень доповнено обґрунтуванням важливості його застосування, із окремим посиланням на основні функції правосуддя. Відповідальні посадові особи можуть брати такий опис за основу під час розробки технічних вимог для придбання товарів чи послуг, необхідних для запровадження конкретного рішення.

Рішення, запропоновані у цьому посібнику, полегшать роботу суду у тих сферах, що не пов'язані з розглядом конкретних справ; тобто, мова не йде про систему ведення судових справ. Тим не менш, у деяких випадках інформація, що міститься у такій системі ведення судових справ, може знадобитися, щоб надати її відвідувачам суду. Рішення, що стосуються використання певного обладнання, містять основну інформацію для розробки технічної документації, необхідної для проведення закупівель.

### **в) Навчальний план**

Кожен навчальний план Модельного суду – це готовий набір інструкцій, який дає працівникам апарату суду знання та розвиває навички, що дозволяють їм більш успішно виконувати свої завдання. Навчальний план має спиратися на посадові обов'язки окремих посад. Радимо також чітко визначати навички, які повинні мати кожна з категорій посад, оскільки це дозволяє виділити конкретні уміння, на які варто звертати увагу під час навчання, замість того, щоб робити акцент на короткотривалих завданнях та функціях, прописаних у посадових інструкціях. Як результат, такий підхід дозволяє більш ефективно розподіляти навчальні ресурси, проводячи навчання одночасно для декількох категорій працівників апарату суду, що потребують отримання однакових вмінь, замість того, щоб організовувати курси лише для визначеної категорії чи групи.

Підготовка навчального плану модельного суду включає три складові:

- Розробка навчального плану, тобто розробка меж такого навчання, визначення сфери підготовки, розробка структури навчального курсу, визначення послідовності навчальних модулів;
- Розробка методичного підходу до навчального курсу, тобто розробка навчальної методології, зокрема, методології проведення окремих занять, вибір конкретних видів діяльності та навчальних технік;

- Розробка змісту навчального плану, тобто розробка змісту, виходячи із необхідних для конкретної категорії посад знань та вмінь. Цей пункт включає розробку навчальних матеріалів, а також змісту конкретних навчальних активностей (наприклад, практичних кейсів, рольових ігор тощо).

Звісно, формат проведення значним чином впливає на методологію навчання. Навчальні курси можуть проходити у таких форматах:

- денне навчання;
- дистанційне навчання (навчання із використанням електронних засобів);
- змішаний формат (одночасне використання денного та дистанційного навчання).

Вибір формату навчання залежить від особливостей цільової аудиторії курсу. Наприклад, для проведення повноцінного та тривалого навчального курсу для працівників апарату суду з усієї України не варто застосовувати формат денного навчання, оскільки це вимагатиме їхньої довготривалої відсутності на робочому місці, що, у свою чергу, може несприятливо вплинути на ефективність роботи судової системи. Якщо навчальний курс неможливо провести винятково онлайн, змішаний формат є більш прийнятним: якомога більша частина курсу має проходити онлайн, тоді як окремі заняття вимагатимуть їх особистої присутності. Для навчальних курсів за змішаним форматом, що проводяться для професійної аудиторії, особливо ефективним є підхід під назвою «обернене навчання».

За цієї методики, заняття, що зазвичай вимагають особистої присутності слухачів (наприклад, презентації від викладачів та інші форми вивчення нового матеріалу), проходять онлайн чи через індивідуальне інтерактивне навчання (наприклад, із використанням інтерактивних навчальних CD-дисків); тоді як ті види навчання, що зазвичай мають форму домашнього завдання (наприклад, практика чи

покращення вже отриманих знань) проходять за особистої присутності учнів (тобто, шляхом обговорень із викладачем, виконання практичних завдань тощо). Вибір такої методики пов'язаний із тим, що професійна аудиторія є достатньо зрілою та освіченою, а тому не вимагає допомоги викладача під час вивчення нового матеріалу; у той самий час, їй бракує практичних навичок (зокрема, коли новий закон чи інституційні зміни вимагають переходу до нової робочої парадигми, чи коли поява нових технологій кардинально змінює звичні практики роботи), що підкреслює важливість ролі викладача під час роботи над новими навичками, включно із можливістю спостерігати за застосуванням таких нових навичок.

Підготовка професійних кадрів (зокрема, працівників апарату суду) часто вимагає нестандартних підходів, що значно відрізняються від традиційних університетських занять. Ефективна підготовка професійних кадрів ґрунтується на принципах навчання для дорослих та безперервності.

Дорослі, на відміну від дітей чи підлітків, здатні самостійно визначати свої навчальні пріоритети; вони порівнюють отриману інформацію із вже наявним життєвим досвідом; вони очікують, що зможуть негайно застосувати отриманий матеріал; за такого навчання, обмін інформацією є двостороннім (викладач та учень вчать одне в одного); дорослі зазвичай орієнтуються на вирішення конкретних проблем та мають стійку внутрішню мотивацію до навчання (що якісно відрізняється від мотивації через отримання нагород чи покарань). Безперервне навчання, у свою чергу, вимагає плаваючого графіку проведення занять, що відповідатиме наявному у професійної аудиторії часу; та індивідуалізації підходів, що ґрунтуватимуться на професійних потребах аудиторії, яка має різноманітний досвід роботи.

Для досягнення гнучкості навчального плану рекомендується використовувати

електронні засоби, самостійне інтерактивне навчання, змішаний формат підготовки та проведення короткотривалих курсів, які вимагають особисту присутність (1-2 дні). Для індивідуалізації підходу навчальний план Модельного суду необхідно організувати у формі модулів, що відповідатимуть окремим сферам знань і навичок та, за необхідності, можуть проводитися окремо один від одного. У свою чергу, кожен модуль має складатися із окремих навчальних одиниць однакової тривалості (наприклад, 60 хв., 90 хв., 120 хв.), де розглядатимуться конкретні питання відповідної сфери підготовки.

Такий підхід дозволить запланувати короткі навчальні модулі, уникаючи тем, що не є доцільними для потреб конкретної аудиторії (наприклад, під час навчального курсу із комунікації можна обрати лише ті теми, що є доцільними для працівників апарату, які працюють у приймальні суду). Це також дозволяє викладачам краще розуміти потреби аудиторії та перепланувати навчальний план з метою викладання конкретних навичок.

### **с) Стандартні операційні процедури**

Ключем до ефективної і злагодженої роботи суду є ознайомлення працівників апарату суду з обґрунтованими, послідовними та зрозумілими правилами, яких вони мають обов'язково дотримуватись. Хоча межі повноважень працівників судової системи визначені законодавством України (наприклад, Кримінальним процесуальним кодексом), усі питання оперативного характеру, які з тих чи інших причин не врегульовані законами, визначаються керівниками суду. Наприклад, у Законі України «Про судоустрій і статус суддів» визначено, що окремі питання внутрішнього характеру регулюються окремими державними органами у системі правосуддя, наприклад, Державною судовою адміністрацією або Вищою радою правосуддя. Усі інші питання мають регулюватись наказами чи розпорядженнями голови суду (див. Пункт 2 статті 24 ЗУ «Про судоустрій і статус суддів»).

Для цілей цього посібника, такі підзаконні-нормативно правові акти можуть бути охарактеризовані як «локальні практичні рекомендації». Певні з них мають застосовуватися одноразово, в конкретних та індивідуальних випадках. Інші ж мають встановлювати послідовність заходів,

яких треба вживати, разом з критеріями для прийняття правильних рішень, під час застосування таких заходів. Вони встановлюють послідовність дій, якої слід дотримуватися в стандартній ситуації, і тому їх зазвичай називають *стандартними операційними процедурами*.

---

## **(1) Чому керівникам судів потрібні стандартні операційні процедури (СОПи)?**

---

### **СОПИ ПОЯСНЮЮТЬ, ЩО МАЄ БУТИ ЗРОБЛЕНО**

СОПи роз'яснюють працівникам апарату суду сферу їх відповідальності та пояснюють їм правильні алгоритми роботи, тобто що робити на конкретній посаді і як це зробити. У результаті, працівникам більше не потрібно покладатися на власну думку чи інтуїцію або ж імпровізувати для вирішення окремих питань, що оптимізує і стандартизує робочі процеси. Більше того, виконуючи роботу згідно СОПу, працівники апарату суду не будуть боятися можливих наслідків їхнього вибору, а відтак діятимуть швидко і без сумнівів.

### **СОПИ ПОШИРЮЮТЬ ПЕРЕДОВИЙ ДОСВІД**

Вони націлені на досягнення найкращих результатів та, зазвичай, базуються на багатьох прикладних дослідженнях і досвіді, якого немає у звичайного працівника апарату суду, особ-ливо у початківця.

### **СОПИ ПРОПОНУЮТЬ ОДНОРІДНІ ТА ПОСЛІДОВНІ ДІЇ, ЯКІ ВИКОНУЮТЬСЯ БАГАТЬМА ПРАЦІВНИКАМИ АПАРАТУ СУДУ ТА ДОЗВОЛЯЮТЬ КОНТРОЛЮВАТИ ЯКІСТЬ**

СОПи забезпечують виконання завдань так, як вирішив керівник суду, незалежно від дня доби чи виконавця роботи. Вони дають працівникам апарату точну інформацію про вимоги та виключають можливість розмитого тлумачення щоденних завдань.

### **СОПИ НЕОБХІДНІ ДЛЯ СПРАВЕДЛИВОЇ ОЦІНКИ РОБОТИ ПРАЦІВНИКА АПАРАТУ СУДУ**

Недоречно покладати на працівника апарату суду відповідальність за виконану роботу, якщо він змушений був робити її на власний розсуд, а не відповідно до затвердженого в суді стандарту.

### **СОПИ МОТИВУЮТЬ ПРАЦІВНИКІВ АПАРАТУ СУДУ РОБИТИ ВСЕ ПРАВИЛЬНО**

СОПи не лише чітко окреслюють процедури, а й раціонально обґрунтовують їх. Коли необхідність виконання завдання у конкретний спосіб належним чином обґрунтована, працівники апарату більш схильні слідувати таким вказівкам.

Перелік стандартних операційних процедур модельного суду наведений у Додатку 1.

**d) Загальні умови технічної специфікації**

Виконання більшості рішень, наведених у цьому підручнику та пов'язаних з технологіями, безсумнівно, вимагатиме здійснення керівниками судів закупівель товарів і послуг, пов'язаних із доставкою, а також встановлення та забезпечення функціонування нового обладнання, організацію відповідного навчання трудового колективу. Процес закупівель, зазвичай, складається з визначення об'єкту закупки, встановлення критеріїв для вибору найкращої пропозиції, запрошення потенційних продавців чи постачальників послуг до тендеру, вибір найкращої пропозиції та, зрештою, підписання контракту. Загальні умови технічної специфікації – це інструмент,

спрямований на надання керівникам судів знань щодо закупівельних процесів. Хоча цей посібник не рекомендує конкретного продукту, виробника чи постачальника послуг, він пропонує загальні вимоги, які допоможуть керівникам судів обрати товари та послуги, які слугитимуть модельному суду якнайкраще, маючи за мету забезпечити баланс між якістю та ефективністю фінансових витрат. Ці Загальні умови також призначені для окреслення та поширення стандартів і кращого досвіду використання сучасних технологій у конкретних сферах роботи суду.

Перелік загальних умов технічної спеціалізації знаходиться у Додатку 3.

## I I. МОДЕЛЬНІ РІШЕННЯ ДЛЯ СУДІВ



Модельні рішення для судів практично застосовуються у трьох різних сферах судової діяльності, які тісно взаємодіють та пов'язані між собою. Для цілей цього підручника ми називатимемо їх «стовпи»: надання послуг клієнтам, безпека суду і діяльність суду та апарату. Деякі з рішень, очевидно, вирішуватимуть питання, що належать до кількох стовпів.

### А. СТОВП I: НАДАННЯ СУДОВИХ ПОСЛУГ

Надання судових послуг – це загальна концепція, яка походить із середовища бізнесу, коли задоволення клієнта стає ключовим фактором будь-якої успішної роботи. Правосуддя фактично надає людям послуги, що є нормою у будь-якій правовій державі. Досить помітною є тенденція європейських та інших держав західного світу змінювати систему правосуддя шляхом трансформації її з бюрократичної на більш клієнтоорієнтовану. Історичний перехід українського суспільства до демократичної політичної системи включає суттєві зміни у відносинах між громадянами та державними установами, у тому числі і в судовій владі.

Сучасне керівництво суду повинно розуміти потреби відвідувачів суду та адаптувати підходи до надання послуг у будівлі суду так, щоб люди, які приходять до суду або беруть участь у судовому процесі, переконувалися в думці, що верховенство права та правосуддя дійсно є одними з фундаментальних суспільних цінностей.

Клієнтоорієнтованість означає, що працівники апарату суду гарантують справедливе ставлення та належне інформування відвідувачів суду. З цієї причини, представник суду, які працюють з громадськістю, повинні мати бажання допомагати іншим, володіти емпатією та отримувати задоволення від вирішення проблем оточуючих. Керівництво суду має застосовувати програми з професійного навчання, наставництва та перекваліфікації працівників апарату суду, апробованих на практиці, для підбору відповідних робітників.

#### 1.

### Інтегрована рецепція суду (IPC)

#### а) Що таке IPC?


Інтегрована рецепція суду (IPC) – є першим пунктом, де користувач системи правосуддя контактує з працівниками апарату суду. Іншими словами, IPC покликана забезпечити відвідувачеві підтримку з моменту його входу до будівлі суду, у той же час, дає можливість працівникам апарату суду розумно проконтролювати потік таких людей. Таким чином, IPC має стратегічне значення як для комплексної та зручної допомоги клієнту з його судовими потребами, так і для вчасного виявлення підозрілої поведінки.

Організована належним чином IPC має значний потенціал для підвищення довіри громадян до суду та поваги до системи правосуддя. Однак, не зважаючи на те, що позитивне враження клієнта важливе, його не можна досягати за рахунок послаблення безпеки чи зниження ефективності роботи суду. Плануючи роботу IPC, потрібно пам'ятати, що, на відміну від приватного сектору, який

повинен максимально задовольняти запити клієнтів, щоб бути конкурентоздатним, суд грає унікальну та поважну роль з відправлення правосуддя. Тому він повинен не просто задовольняти клієнта, а ще й забезпечувати безпеку в інтересах усіх осіб, які звертаються до суду.

### **б) Ключові функції, компетенції та навички працівників ІРС**

Як вже згадувалось, ІРС має надавати якісну допомогу відвідувачам суду, сприяти його ефективному функціонуванню та визначати потенційні загрози. Нижче вказана детальна інформація щодо ключових функцій, повноважень та навичок працівників ІРС.

 **Функція:** Скерувувати відвідувачів суду

**Компетенції та навички:** Професійні комунікаційні навички; чітке розуміння окремих судових структур та повноважень інших державних структур

Ця функція – подвійна. По-перше, вона спрямована на направлення відвідувачів у потрібну їм точку суду, залежно від цілей їхнього візиту. По-друге, вона охоплює процес перенаправлення тих, кому потрібні несудові послуги інших органів державної влади. Розглядаючи мету відвідування, характер запитів клієнта та надаючи відповідні вказівки, працівників апарату суду, який відповідає за ІРС, не лише сприяє позитивному враженню клієнтів, але й створює відчуття того, що «немає неправильних дверей», тим самим сприяючи більшій довірі громадськості до судової влади та системи публічного управління в цілому. Професійне виконання первинних запитів допомагає ефективніше спрямовувати потік клієнтів, запобігати плутанині і, зрештою, заощаджувати час працівників апарату суду, які не є працівниками ІРС, мінімізуючи запити клієнтів після їхньої взаємодії з ІРС (також нижче див. Функцію: оптимізувати навантаження працівника апарату суду).

Як вже зазначено, будуть випадки, коли відвідувач прийде до суду помилково, адже вирішення його справ належить до повноважень іншого державного органу. У таких випадках не можна говорити відвідувачу, що суд не розглядає такі справи. Працівникам ІРС варто вказати, який саме орган може вирішити це питання. Направлення має бути точним і повним, включати дійсну контактну інформацію (назва установи, номер телефону, адресу, назву посади, веб-сайт та / або електронну адресу за можливості). Вимагання від клієнта замовлення будь-яких приватних послуг суворо забороняється.

 **Функція:** Виявляти підозрілу поведінку

**Компетенції та навички:** Недискримінаційне ранжування відвідувачів; професійні комунікаційні навички; здатність до аналізу і вирішення проблем

У зв'язку зі значенням першого контакту, ІРС грає важливу роль у виявленні підозрілої поведінки відвідувача та унеможливлення доступу відвідувачів, які складають загрозу, до будівлі суду. Однак, ця функція не надає ІРС поліцейських повноважень. Відповідальність за забезпечення безпеки суду лежить на Службі судової охорони, а ІРС грає додаткову (опосередковану) роль в ранньому виявленні ймовірних загроз. Це вимагає прийняття чітких СОП, задля точного розуміння працівниками апарату суду меж своїх повноважень і забезпечення безперервної та ефективної координації між ІРС та Службою судової охорони.

Отже, успішне виконання роботи ІРС також залежить від здатності працівників ІРС виявляти загрози. По-перше, працівники ІРС мають бути навчені розпізнавати ознаки підозрілої поведінки відвідувачів, не дискримінуючи їх. Наприклад, ненавчений робітник може зробити грубу помилку, не допустивши людину з аутизмом через те, що вона не змогла підтримати зоровий контакт

та давала надто довгі відповіді, які здавались ухильними. По-друге, працівник ІРС має вміти спілкуватись з неспокійними відвідувачами.



**Функція:** Полегшувати взаємодію суду з відвідувачем

**Компетенції та навички:** Ефективні комунікаційні навички; здатність до аналізу ситуації та вирішення проблем

Ця функція означає надання вичерпної інформації та комплексної допомоги клієнту, щоб задовільнити його потреби. Варто пам'ятати, що надання інформації, порад чи іншої підтримки стороні судового розгляду, яка стосується суті судової справи, суворо заборонена. Ефективна робота ІРС у контексті цієї функції означає вміння працівника апарату суду проаналізувати, чи запитувана інформація може вплинути на суть справи і, якщо так, обґрунтовано, чітко та ввічливо повідомити клієнту про відмову.

Ознайомитися з детальним описом надання послуг у цій функції можна нижче.

### Надання потрібних орієнтирів

ІРС має надавати клієнту чіткі орієнтири, включаючи точне розташування пункту призначення (враховуючи поверх та номер кабінету) та пояснення логістичних знаків. Якщо у будівлі суду є мапи з сенсорним екраном, ІРС варто вказати на це та пояснити, як ними користуватися (ці мапи повинні також відображати доступні напрями руху у будівлі суду). Якщо клієнт має вади зору, працівник ІРС має надати йому тактильну мапу та / або пояснити, які ще допоміжні засоби знаходження пункту призначення (тактильні / знаки зі шрифтом Брайля, iBeacons та ін.) доступні для слабобачучих. Якщо клієнт використовуватиме ліфт, ІРС повинна чітко пояснити, як користуватися ним (включаючи пояснення тактильних / шрифтів Брайля всередині ліфта та зовнішніх індикаторів поверху тактильних / шрифтів Брайля).

### Надання конкретної інформації щодо справи

ІРС треба вміти надавати сторонам судового розгляду та іншим відвідувачам потрібну їм інформацію, без надання фізичного доступу до судових справ. Для цього потрібен безперешкодний доступ ІРС до автоматизованої системи документообігу суду (АСДУ) з метою отримання інформації, що стосується судових справ. ІРС також необхідно друкувати інформацію щодо справи за запитом клієнта.

Перед початком надання клієнту інформації щодо справи, працівник ІРС має перевірити його особу, щоб зрозуміти, чи може він отримати відповідний доступ до документів. Особа має бути ідентифікована відповідно до законодавства України.

Визначаючи, чи має особа, яка вимагає інформації, доступ до неї, ІРС повинна проаналізувати її з урахуванням чинних нормативно-правових актів, включаючи Інструкцію з діловодства в місцевих та апеляційних судах України, затверджену Наказом Державної судової адміністрації України №814 від 20.08.2019 року.

Підтримка справедливого балансу між правом на інформацію та правом на приватне життя – першочергова.

### Надання спеціальної допомоги

Незалежно від зовнішності клієнта чи будь-яких зовнішніх вад, ІРС має запитати, чи потрібна клієнту спеціальна допомога. Якщо клієнт підтвердив це або надання спеціальної допомоги є очевидним, ІРС мусить належним чином організувати потрібну допомогу. Роблячи це, працівники ІРС у жодному разі не мають покидати своє робоче місце, потрібно використовувати телефон або систему обміну повідомленнями для того, щоб працівник апарату суду, відповідальний за обробку запитів про особливі потреби (наприклад, доступ до інвалідних колясок), прийшов та надав допомогу клієнтові. Клієнту слід надати комфортні умови на час очікування працівника апарату суду - супроводжуючого.



### **Надання загальної інформації про правосуддя та суд**

IPC треба мати при собі роздаткові матеріали, які представляють та роз'яснюють основні особливості системи правосуддя в Україні, з акцентом на матеріали, що стосуються суду. Ці роздаткові матеріали можуть складатися з різноманітних інформаційних буклетів чи листівок, які, наприклад, містять посилання на онлайн-відеопрезентації, якщо вони доступні та доречні.

Ці матеріали повинні бути зручними для відвідувачів (це також включає використання простої, зрозумілої всім категоріям населення мови, незалежно від їхньої освіти), мати зрозумілий виклад та приємний вигляд. Шрифт має бути досить великим для легкості читання людьми з вадами зору. Для незрячих клієнтів або відвідувачів суду з серйозними вадами зору, повинні бути доступними матеріали з шрифтом Брайля та тактильними графіками (більш детально – див. Судові комунікації – Доступність комунікації).

### **Визначення вразливих осіб (не з інвалідністю) та організація потрібної підтримки**

Вразливі свідки та жертви потребують підвищених стандартів підтримки та особливого захисту. Хоча більшість свідків, залучених до передсудових процесів у кримінальному провадженні, будуть автоматично вважатися вразливими, інші категорії вразливих осіб мають бути негайно визначеними для отримання необхідної підтримки (до прикладу, направлення їх до спеціальних залів очікування для вразливих осіб). Це стосується, наприклад, свідків у цивільних справах чи осіб, які приходять спостерігати за судовим процесом. Працівники IPC мають бути навчені розпізнавати різні форми вразливості за допомогою візуального спостереження та делікатних питань. Рекомендується використання різнокольорових повісток, щоб забезпечити миттєве розпізнавання IPC таких осіб без непотрібних питань, які можуть

зіпсувати делікатну ситуацію та / або завдати клієнтові повторної шкоди.

IPC має бути належним чином забезпечена матеріалами, що роз'яснюють процесуальні права жертв та свідків, а також можливі форми державної підтримки. Ці матеріали повинні розміщуватись у добре освітленій зоні доступу поруч з IPC.

Працівники IPC повинні бути готовими надати вразливим особам інформацію про приміщення, наявні у будівлі суду (зона очікування для вразливих осіб, місця для відпочинку дітей тощо). Працівник IPC може попросити (через телефонний дзвінок чи повідомлення) іншого працівника апарату суду надати допомогу, проте працівник IPC у жодному разі не повинен покидати свого робочого місця.

Діти, які беруть участь у судових процесах, діти-жертви та діти-свідки жорстокого кримінального правопорушення потребують спеціальної підтримки, включаючи можливість делікатного пояснення для дітей. Хоча вони не з'являтимуться у суді самі, їх супроводжуватимуть відповідальні особи, все одно IPC повинна бути готовою надавати послуги такій категорії вразливих осіб. Будь-яка дитина-учасник справи, а особливо тієї, яка стосується кримінальних правопорушень або пов'язана з перебуваннями підозрюваної особи під вартою, повинна отримувати вичерпну, зрозумілу для дитини інформацію щодо її процесуальних прав, судових процедур, наявних механізмів державної підтримки та інших подібних питань, мовою, відповідною розвитку цієї дитини.

Це означає і те, що деякі з матеріалів судових інструкцій повинні існувати у дитячому викладі (для дітей віком до 12-13 років). Більше того, працівники IPC мають володіти базовими навичками спілкування з дітьми. Хоча працівники IPC не повинні вести довгі розмови з дитиною (відповідальність супроводжуючої

особи), вони мають забезпечити відчуття безпеки і комфорту та уникати створення лякаючої атмосфери.



**Функція:** Полегшити обробку поданих документів

**Компетенції та навички:** Загальні адміністративні

IPC відіграє важливу роль в упорядкуванні розгляду клопотань та інших документів, виконуючи функцію реєстрації всіх вхідних документів, пояснюючи, яких конкретних судових процесів вони стосуються, роз'яснюючи процесуальні права та обов'язки сторін, здійснюючи оформлення шаблонних документів, а також отримання, реєстрацію та перенаправлення документації, поданої до суду. IPC повинна слугувати центром реєстрації для всього суду, дозволяючи об'єднати цілі відділи, які раніше займалися різними типами справ.

Це включає отримання та реєстрацію вхідних матеріалів учасників справ та видачу відповідних квитанцій. Якщо клієнт не приніс з собою копії документів, що є обов'язковою вимогою, працівник IPC має забезпечити можливість зробити копію на місці та поставити печатку, яка свідчить про її отримання. Однак, якщо відповідні документи надто об'ємні, клієнт муситиме власноруч підготувати необхідні копії.

Якщо клієнту необхідні типові форми для заповнення (наприклад, для написання заяви), IPC потрібно надавати їх на місці безкоштовно. Форми, які використовуються найчастіше, повинні завжди бути у вільному доступі. Більше того, IPC повинна мати принтер для друку форм у випадку, якщо вони закінчуються. Якщо клієнту важко зрозуміти форму, працівник IPC має надати чіткі та детальні пояснення, однак подавати їх слід обережно, без можливості їхньої інтерпретації як підказок чи порад, які стосуватимуться судового процесу. Приклади правильно заповнених форм мають розміщуватись на IPC та / або біля IPC у добре

освітленій зоні очікування поруч зі столом, за яким клієнти зможуть заповнити ці форми.

IPC повинна надавати комплексні послуги («єдине віконце»), що означає, що саме IPC реєструє вхідні матеріали та передає їх відповідним судовим представникам. Якщо документ не підпадає під юрисдикцію суду, відповідно до згаданої Інструкції з діловодства в місцевих та апеляційних судах України (пункт 5 розділ II), документи повинні бути: а) переслані отримувачу, якщо його місцезнаходження відоме (наприклад, у випадках помилкової доставки); або б) повернуті відправнику разом з супровідним листом, підписаним керівником або іншим працівником апарату суду.

#### Сплата судового збору

IPC повинна надавати клієнту можливості для здійснення оплати судового збору у різних формах (готівка, оплата кредитною / дебетовою картою, оплата мобільним). Готівкові оплати повинні проводитися на касі поблизу IPC, тоді як електронні оплати мають здійснюватися за допомогою терміналів (див. також Проєкт будівлі суду: Основні елементи – Приміщення спеціального призначення – Обладнання несудового призначення – Платіжні термінали та банкомати / банківські машини). Якщо клієнт здійснив оплату за допомогою банківського переказу, IPC повинна мати можливість швидкої перевірки транзакції (наприклад, шляхом прийняття наданої банком електронної перевірки транзакції, а не чекати, доки банк зареєструє вхідний переказ).



**Функція:** Оптимізувати навантаження працівника апарату суду

**Компетенції та навички:** Загальні адміністративні та логістичні

Оптимізація навантаження працівника апарату суду являє собою мінімізування його прямої взаємодії між системою правосуддя та працівниками апарату суду (окрім IPC). Це означає передачу IPC більшості основних функцій канцелярії суду.

### **с) Інтер'єр ІРС**

Інтер'єр ІРС повинен зберігати баланс між принципами позитивного першого враження клієнтів та високоефективною безпекою будівлі суду. Тобто він повинен вирішувати питання безпеки на професійному рівні, водночас, не ускладнювати процес першої зустрічі та початку розмови працівника ІРС з клієнтом.

Для ефективної роботи з відвідувачами ІРС повинна розташовуватись за пунктом для перевірки безпеки. У такому разі, працівники ІРС зможуть зустрічати людей до того, як останні дійдуть до внутрішніх коридорів, сходів чи ліфтів будівлі суду. Це означає, що ІРС та простір навколо неї повинні бути влаштовані так, щоб усі нові відвідувачі потрапляли безпосередньо до ІРС.

Водночас ІРС повинна виглядати привітно і в жодному разі не відлякувати відвідувачів. І хоча віконця для обслуговування можуть забезпечити більший рівень безпеки, вони ускладнюють процес вітання та спілкування працівників апарату суду з клієнтами. Проте звичайна стільниця може не надати потрібного захисту проти небажаної візуалізації делікатної документації, адже клієнти можуть підглядати за робоче місце. Збалансованим рішенням стане ІРС з високою стійкою проти підглядання. Рецепція матиме «підйом», задля додаткового приховування документів від сторонніх поглядів.

Пост ІРС повинен мати повністю закритий периметр, щоб запобігати будь-яким втручанням. Висота дверей з замком повинна відповідати висоті рецепції. Також варто укріпити двері зсередини захисним важелем, щоб захистити замок від дії сили (наприклад, чобіт).

Зовнішній периметр рецепції повинен бути рівним і розробленим так, щоб зловмиснику було важко перелізти через неї. У будівлях з вищими показниками насилля та нападів,

над рецепцією можна додатково розмістити прозорі протиударні панелі. Панелі повинні залишати достатньо місця між рецепцією та їхньою нижньою гранню, для легкої передачі документів, і не мати надто високих граней, щоб полегшити спілкування. Такі панелі забезпечують особливий ступінь захисту від вторгнення та фізичного насилля.

Рецепція має містити секції, доступні для відвідувачів на інвалідних візках. Такі секції повинні бути нижчими, тому треба встановити додаткову прозору панель над ними. Вони можуть також включати можливість розгортання складного бокового захисного екрану у надзвичайних випадках.

У зв'язку з обробкою конфіденційної інформації у зоні відкритого доступу, ІРС вимагає додаткових заходів для забезпечення інформаційної безпеки. Ці заходи є як фізичними, згаданими вище (секції з підйомом «проти підглядання», захисні панелі, складні бокові захисні екрани), так і включають стандартизацію робочих процедур. На цьому рівні, працівники апарату суду повинні мати чіткий перелік правил як діяти у тих чи інших ситуаціях, зокрема розробити так звану «політику чистого столу» (обов'язкове прибирання робочих місць працівниками ІРС у кінці робочого дня та зберігання документації (окрім форм та інструкційних матеріалів) у безпечному спеціально спроектованому для цих потреб місці, в зонах обмеженого доступу для сторонніх осіб).

### **d) Стандарти професійної поведінки для працівників ІРС**

Як пункт першого контакту, ІРС, фактично, є «обличчям» суду. Тому дотримання стандартів професійної поведінки працівниками ІРС є надзвичайно важливим. Це включає люб'язне, ввічливе та доброзичливе ставлення до клієнтів. Працівники ІРС повинні бути незмінно ввічливими та шанобливими, а також показувати і висловлювати щире бажання

допомогти у межах закону та чинних правил безпеки та конфіденційності.

Ще одним важливим стандартом є професійний дрес-код. Працівники ІРС повинні носити офіційний, діловий одяг. Політичні емблеми чи речі, які потенційно можуть спричинити образи у контексті культури чи релігії – заборонені. Працівники ІРС повинні доглядати за собою належним чином та дотримуватися правил гігієни (включаючи не лише візуальну чистоту, але й уникання важких та нав'язливих ароматів, які можуть викликати незручності як у клієнтів, так і у колег).

Працівникам ІРС треба підтримувати свої робочі місця в чистоті, а особисті речі повинні бути ретельно приховані від сторонніх осіб. Предмети політичного чи релігійного характеру заборонено тримати на робочому місці.

#### **е) Оцінка задоволення клієнта**

ІРС також може служити місцем для збору відгуків клієнтів, які самі по собі є цінним джерелом інформації для оцінки рівня задоволеності клієнта після взаємодії з судом.

У порівнянні з особистим опитуваннями, збір відгуків клієнтів через анкети, які відвідувачі заповнюють власноруч, є економним, проте достатньо ефективним методом, що забезпечує статистично значущий рівень відповідей. Однак потрібно пам'ятати, що, у переважній більшості, відвідування судових установ є стресовим для пересічного клієнта, а небажаний результат справи, неважливо, справедливий він чи ні, несе ризик роздратування людини та її упередженого ставлення до суду. Тому методологія опитування має бути розроблена кваліфікованими спеціалістами, щоб враховувати і контролювати потенційні упередження клієнтів.

Один зі способів забезпечення контролю упередження клієнтів – це заборона розповсюдження анкет одразу після судового засідання. Краще зробити це за допомогою ІРС завчасно, перед судовим засіданням.

Також рекомендується доповнювати анкети клієнтів так званими «дзеркальними опитуваннями» працівників апарату суду, де останні зможуть оцінити ймовірний рівень задоволеності клієнта на власний розсуд. Це створить більш об'єктивну, «реальну картину», за допомогою порівняння анкет клієнтів та працівників апарату суду. Це допомагає робітникам суду бути більш вимогливими до своєї роботи через залучення їх у процеси оцінювання якості своєї ж роботи.

Кращі практики доводять, що анкети мають бути максимально короткими і змістовними, розрахованими максимум на 5-7-хвилинне заповнення. Біля ІРС має бути окрема скринька, де клієнти суду зможуть анонімно залишати відповідні анкети.

Приблизний перелік питань, які можуть бути включені до анкет для клієнтів суду:

- Загальна оцінка рівня довіри до системи правосуддя;
- Інтуїтивність доступу клієнтів до будівлі суду;
- Індивідуальний підхід та люб'язність працівників апарату суду;
- Зручність у пошуку кінцевого пункту та доступність вказівних знаків у приміщенні суду;
- Зручність умов очікування;
- Легкість доступу до інформації про час, дату і місце судового засідання;
- Доступність інформації під час судового засідання;
- Своєчасність отримання інформації про судового засідання;
- Відповідність проведення судових засідань часу, передбаченому у розкладі;
- Ясність мови, яка використовувалась суддями та адвокатами під час судового засідання.

Також важливо запитати відвідувача, якою є його роль у судовому засіданні. Треба встановити, яке рішення суду було прийнято у випадку, коли відвідувач є учасником справи (на його користь чи ні). Як ми вже зазначали, це допомагає контролювати упередження та агресію клієнта.

## 2.

### **Судова комунікація**

Суд діє як кіберсистема у тому сенсі, що він збирає, накопичує, опрацьовує та оновлює інформацію. Кожне судове рішення можна вважати такою собі «одиноцею» інформації, яка передає у маси повідомлення про рішення, прийняте суддею, щодо конкретного оспорюваного питання, факту або права. Інформація є найголовнішим – хоч і нематеріальним – предметом і продуктом роботи суду. Вона також існує у своєму фізичному вираженні, а саме у формі судової документації, такої як вироки, ухвали, рішення, постанови, протоколи судових засідань, клопотання сторін тощо. Допоки ці «одиноці» інформації не будуть доведені до відома своєї цільової аудиторії, вони є зайвим баластом. Тому лише їх належна комунікація забезпечує дієвість правосуддя.

Аудиторія, із якою комунікує суд, є дуже різноманітною. Наприклад, це громадськість, тобто особи, які не беруть участь у конкретних судових провадженнях; сторони судових справ та їхні законні представники; інші учасники судових справ; працівники апарату суду та технічний персонал; інші відвідувачі та медіа. Кожна цільова аудиторія потребує особливого підходу, залежно від типу інформації, що передається, та каналу (каналів) такої комунікації.

#### **а) Судова комунікація: головні цілі та принципи**

Ціллю суддів та представників суду під час комунікації з громадськістю, за межами

системи правосуддя, є передача інформації, одночасно підтверджуючи високий статус суду, як незалежної гілки влади, яка є відкритою для суспільства. Якісна судова комунікація відіграє ключову роль у побудові довіри суспільства до системи правосуддя в цілому. Вона сприяє відкритості та прозорості діяльності суду, а також успішному запобіганню спроб інших гілок влади, медіа або громадськості неправомірно вплинути на суд.

Комунікація з медіа заслуговує на окреме обговорення. Вони відіграють важливу роль у демократичному суспільстві, що вимагає від працівників апарату суду забезпечувати відкрите та прозоре спілкування з ними. Проте слід пам'ятати, що першочерговим для судів є захист прав і основоположних свобод людини, у тому числі, презумпції невинуватості, права на справедливий суд і права на повагу до приватного життя. На практиці ж це означає, що працівникам апарату суду необхідно забезпечити належний баланс між законним правом громадськості на отримання інформації (навіть тієї, що становить суспільний інтерес), і права на свободу думки і слова з одного боку та базовими правами учасників судових проваджень та принципами правосуддя – з іншого. Це завдання не з простих, проте воно відіграє ключову роль у забезпеченні підвищення довіри суспільства до судової гілки влади.

Оскільки судова влада формує основу демократичного суспільства, судова комунікація повинна ґрунтуватися на принципах етики, прозорості, незалежності, неупередженості, об'єктивності, непорушності захисту приватної інформації та конфіденційності, а також відсутності дискримінації чи будь-якої упередженості. Нижче перелічені ключові принципи судової комунікації. Специфіка рекомендацій обумовлює більш детальне уточнення кожного із принципів далі по тексту.

### **Прозорість та публічність**

Суди мають забезпечувати прозорість своїх дій та рішень. Це включає в себе не тільки інформування громадськості про факт постановлення ухвали чи прийняття постанови, а й їх належне обґрунтування, особливо якщо судові рішення ухвалюється на суспільно важливу тему. Іншими словами, суди мають роз'яснювати громадськості, чому в певній судовій справі було ухвалено саме таке, а не протилежне, судові рішення.

### **Незалежність, неупередженість та об'єктивність**

Принципи незалежності та неупередженості закріплені, поміж іншого, у [Бангалорських принципах](#) поведінки суддів, схвалених 27 червня 2006 року Резолюцією Економічної та Соціальної Ради ООН №2006/23. У судових комунікаціях важливо, щоб працівники апарату суду суворо у відповідності з правилами, розроблених для забезпечення захисту суддівської незалежності, неупередженості та об'єктивності.

Слід враховувати також і те, що утвердження видимості незалежності, неупередженості та об'єктивності судової влади є не менш важливим елементом створення правильної репутації правосуддя у цілому як і власне їхнє чітке дотримання, що, у результаті, може забезпечити адекватне сприйняття судових рішень суспільством.

### **Приватність та конфіденційність**

Суд зобов'язаний захищати право на повагу до приватного життя осіб, які беруть участь у судовому засіданні, окрім випадків, коли це вочевидь суперечить суспільному інтересу.

### **Недискримінація**

Рівність усіх перед законом та відсутність дискримінації є фундаментом верховенства права. Важливо, щоб судова комунікація ще більше сприяла належному сприйняттю громадськістю принципу недискримінації,

зокрема, враховуючи рекомендації щодо вибору стилю спілкування, який є найбільш інклюзивними та нейтральними.

### **Ідеальна репутація та професіоналізм**

Суди – та офіційні представники судів – мають бути прикладом ідеальної репутації та професійної поведінки. Це має впливати на кожен аспект зовнішнього вигляду суддів та працівників апарату суду, включаючи поведінку, мовлення, зовнішність та одяг.

### **б) Судова комунікація: стратегічні цілі та підходи**

Судова комунікація переслідує низку стратегічних цілей, що мають знайти своє відображення в комунікаційній стратегії суду. Нижче наведені ключові напрями та принципи, покликані допомогти судам під час комунікації із зовнішньою аудиторією.

### **Побудова довіри до суду з боку громадськості**

Як вже було зазначено, посилення довіри громадськості до судової гілки влади – це головна мета судової комунікації. Сама по собі, вона формує стратегічні орієнтири при плануванні комунікацій, що включають такі стратегічні цілі:

- Сприяння правильному та адекватному розумінню судової системи представниками громадськості. Ця ціль досягається шляхом підвищення обізнаності громадськості у сфері правознавства та правосуддя. Відповідні заходи включають: розробку і поширення інформаційних та інструкційних матеріалів, таких як навчальні відео про судову систему чи судові процедури, відповіді на найбільш поширені питання; організацію днів «відкритих дверей» у судах, коли зацікавлені особи можуть взяти участь у безкоштовних екскурсіях по суду; надання інформаційної підтримки правничим гурткам у школах.

- Сприяти точному та адекватному представленню діяльності судів у медіа, а також етичному, правдивому та відповідальному висвітленню судових справ. На шляху до успішного досягнення цієї цілі суди повинні встановлювати міцні професійні зв'язки з представниками медіа. Відповідні заходи включають: розробку та надання для медіа вільного доступу до навчальних ресурсів про суди; наявність у кожному суді пресслужби, яка відповідає б виключно за взаємодію зі медіа; прийняття зрозумілих та обґрунтованих рекомендацій у сфері судової комунікації зі медіа; а також активне залучення медіа до співпраці у інших форматах, як то публічні зустрічі чи пресконференції.

### **с) Забезпечення послідовності та цілеспрямованості комунікації**

Для того, щоб судову систему сприймали справедливо та неупереджено, суди мають комунікувати «в один голос». Цього можна досягнути, дотримуючись такого:

- Сприяння формуванню єдиного повідомлення від імені всієї судової системи. Цього можна досягти затвердивши системний комунікаційний план, а також, узгодивши спільні для всієї судової комунікації меседжі.
- Сприяння мовній та стилістичній послідовності в офіційній комунікації. Важливо, щоб суди дотримувалися рекомендацій мовного та стилістичного характеру, які сприяли б послідовності у використанні словникового запасу та правил граматики, аби мінімізувати ризик неправильного розуміння клієнтами. Такі рекомендації мають сприяти інклюзивності та неупередженості мовлення, як зазначено вище, в підпункті Судова комунікація: головні цілі та принципи. Також вони мають сприяти

застосуванню гендерно-нейтрального мовлення; запобігати використанню стигм, зокрема завдяки пошуку прийнятних термінів та їх роз'яснення для забезпечення правильного звернення до осіб з інвалідністю, меншин та інших уразливих або соціально відокремлених груп населення.

- Адаптація повідомлень до цільової аудиторії. Судам слід добре визначити свої цільові аудиторії та адаптувати підходи в комунікації під них. Це стосується як формулювань, так і каналів комунікації. Важливо також мати для кожної ЦА свої стратегічні документи, тобто окремий документ для комунікації суду з медіа (розсилання пресрелізів тощо), окремий для комунікації з відвідувачами суду.

### **d) Постійне вдосконалення та інновація**

Комунікації – це динамічний процес. Реалії змінюються, і судова комунікація повинна швидко адаптуватися під них. Це вимагає готовності до постійного вдосконалення та запровадження інновацій.

- Регулярна оцінка потреб аудиторій. Суди мають постійно оцінювати потреби своїх ключових аудиторій та перевіряти, чи їхні комунікаційні повідомлення досягають відповідної цільової аудиторії, чи потрібно змінювати підхід для підвищення ефективності комунікацій.
- Використання сучасних технологій. Суди мають слідкувати за досягненнями у сфері інформаційно-комунікаційних технологій та регулярно вкладати кошти у технічні інновації для покращення комунікаційної діяльності суду. Водночас, з огляду на особливий статус судової системи та важливість бути і виглядати незалежними, справедливими та неупередженими, суди мають чітко оцінювати етичні та репутаційні наслідки впровадження нових технологій у своїй комунікаційній

діяльності. Це стосується також і використання соціальних медіа. У той час, як суди можуть, більше того, мають, користуватись соціальними медіа, важливо також попередньо підготувати детальну інструкцію для суддів та працівників апарату суду для її використання у повсякденній діяльності суду, із особливим наголосом на встановлені обмеження.

### е) Розробка комунікаційних планів

Комунікаційний план – це концептуальний документ, що забезпечує координацію та організацію діяльності працівників апарату суду, які займаються комунікацією. Метою будь-якого комунікаційного плану є поширення інформації про діяльність суду серед конкретно визначених цільових аудиторій в найбільш сприятливий для цього спосіб. У контексті судової комунікації це означає, що ключові аудиторії, як то сторони судового провадження, інші учасники судової справи, партнери із сектору правосуддя, медіа, громадськість та інші представники судової влади, мають бути чітко визначені, а їхні потреби, мають бути належним чином оцінені та проаналізовані, для того, щоб забезпечити отримання кожною цільовою аудиторією необхідної інформації в найбільш доступний спосіб. Окрім того, комунікаційний план має завжди базуватися на стратегічних цілях, таких, які наведені вище в підпункті Судова комунікація: стратегічні цілі та підходи. Нижче представлена покрокова інструкція для розробки плану комунікації.

- **Визначення цільових аудиторій.**
- **Сегментування цільових аудиторій** (якщо потрібно). Наприклад, у випадку аналізу партнерів із сектору правосуддя, слідчі та прокурори складатимуть різні за змістом сегменти в межах однієї більш широкої цільової аудиторії.
- **Формулювання ключових меседжів.** Визначення повідомлень для кожної із зазначених цільових аудиторій (сегментів цільових аудиторій).

- **Ідентифікація типу та обсягу інформації, яка буде комунікуватись.**

- **Визначення каналів та методів комунікації.** Співвідношення кожної цільової аудиторії та типу і обсягу інформації конкретними каналами комунікації з цією аудиторією (наприклад, електронна пошта, друковані буклети, соціальні мережі тощо), з обов'язковим врахуванням знань про способи отримання інформації, яким кожна із цільових аудиторій скоріш за все віддає перевагу.

- **Визначення інструментів комунікації.** Визначення під кожний канал (метод) комунікації конкретних інструментів комунікації (наприклад, публікації у соціальних мережах), що будуть використані для цільового поширення інформації.

- **Формування чіткого уявлення про цикл зворотного зв'язку.** Зворотній зв'язок із цільовою аудиторією повинен фіксуватися і оброблятися, а покращення комунікаційного плану залежить від результатів аналізу зворотного зв'язку.

- **Оцінювання.** Комунікаційний план завжди розробляється в межах конкретно визначених часових рамок. Оцінювання здійснюється наприкінці такого періоду. Для оцінювання мають використовуватися вимірювані індикатори; такі як кількість переглядів інтернет-сторінки чи публікації або ж оцінка легкості доступу до судових справ онлайн (за наявності такої послуги).

### ф) Робота із «гучними» справами та управління кризовими ситуаціями в межах судової комунікації

Суди мають бути належним чином підготовленими до викликів, які з'являються у зв'язку з розглядом судом резонансних справ. Як зазначено вище в пункті Судова комунікація – Стратегічні сфери та підходи – Забезпечення послідовності та цілеспрямованості комунікації, суди мають розробити ключові



меседжі, які мають визначати мету судових комунікацій. Коли мова йдеться про резонансні справи – зокрема судові провадження за участю високопосадовців чи інших публічних діячів, судові засідання, що викликають неоднозначну реакцію у суспільстві чи будь-які інші судові процеси, що зачіпають складні неоднозначні публічні теми – під час публічної комунікації рекомендується використовувати завчасно підготовлені особою, яка відповідає за комунікації (зазвичай прессекретар), тези та шаблонні відповіді на прогнозовані питання. За згодою із головою суду, ці тези та шаблони мають використовувати усі працівники апарату суду, що забезпечить те, щоб суд говорив «в один голос» та зменшить ризик загострення протиріч чи, навіть, дестабілізації ситуації.

Коли мова йде про резонансні судові засідання, працівники апарату суду мають враховувати, що даючи відповіді на питання медіа недостатньо просто уникати безтактності (це лише частина успіху). Некоректне, недолуге чи помилкове донесення інформації одним медіа, може стати причиною справжнього спалаху пристрастей і дезінформації, іноді з катастрофічними наслідками. Хоча неможливо повністю запобігти некоректному висвітленню теми чи появи необґрунтованих «фейків», належним чином пропрацьована комунікаційна стратегія, пріоритетом якої є активна взаємодія суду з медіа та численні інформаційні компанії спрямовані на підвищення рівня обізнаності громадян у діяльності суду, може ефективно сприяти зниженню потенційних ризиків. Комунікуючи з громадськістю належним чином аргументовані висновки або ж детальні описи судових слухань у резонансних справах можна значно покращити точність і якість висвітлення інформації у медіа. Такі висновки та описи мають бути дуже обережно і професійно прописані, з метою досягнення розумного балансу між потребою зменшити потенційні ризики суспільного невдоволення, правом громадськості на отримання інформації, що становить публічний інтерес і правом

учасників конкретної справи на повагу до їх приватності.

Етичне висвітлення чутливих справ є особливо важливим завданням судової комунікації. Керівництво суду може розглянути можливість розробки інструкцій щодо етичного висвітлення окремих видів справ, що вважаються чутливими з огляду на предмет судового розгляду (справи про сексуальне насильство) або особу потерпілого, свідка чи обвинуваченого (справи, де учасниками судових засідань є діти, етнічні або релігійні меншини, або «нестандартні» мігранти). Хоча, за відсутності законних підстав, працівники апарату суду не можуть диктувати журналістам, що висвітлювати чи як це робити, такі інструкції можуть використовуватися у медіа на добровільних засадах. Рекомендації щодо етичного висвітлення таких категорій справ мають перебувати у вільному доступі на сайті суду, а також поширюватися серед медіа в друкованому вигляді.

Жодна комунікаційна стратегія не є стовідсотковим запобіжником від виникнення кризової ситуації. Суди мають бути належним чином підготовлені до управління кризовими ситуаціями, тому працівники апарату суду мають володіти навичками у кризових комунікаціях та розробити стандартні процедури оперативного розв'язання кризових ситуацій. Такі процедури мають, зокрема, передбачати порядок створення та визначення складу команди з кризового менеджменту, яка складатиметься з працівників апарату суду різних рівнів. Завданням цієї команди зазвичай є оцінка ситуації та визначення переліку оперативних заходів, які необхідно невідкладно вжити. Залежно від масштабу проблеми, команда кризового менеджменту може створюватися у межах суду або ж складатися з представників вищих судових інституцій.

### **g) Доступність комунікації**

Комунікація як ключовий аспект діяльності суду має бути доступною і зрозумілою

кінцевому споживачу. Доступна комунікація має позитивний ефект для всіх категорій відвідувачів суду, роблячи можливим професійне опрацювання такої інформації.

Ці вимоги поширюються на всі типи судової комунікації, включаючи, але не обмежуючись таким:

- Судові документи (рішення, постанови, судові накази тощо) у надрукованій або електронній формах;
- Форми та шаблони у надрукованій або електронній формі;
- Інструкції (у формі листівок, буклетів, плакатів, аудіо та відеоматеріали);
- Логістичні вказівники (інформаційні таблички) в будівлі суду;
- Інтернет-ресурси;
- Медіа матеріали.

Доступна комунікація означає набагато більше, ніж великий розмір шрифту або застосування шрифту Брайля. При розробці будь-яких комунікаційних матеріалів мають бути враховані такі аспекти:

#### **Зміст / Меседж:**

Що повідомляється.

#### **Аудиторія:**

Хто є бажаним отримувачем інформації (контенту / меседжу).

#### **Подача:**

Як і у якій формі краще донести відповідний меседж

Слід враховувати, що різні типи розладів функцій організму створюють різні бар'єри для доступу громадян до судової комунікації. У той час, як зазвичай достатньо мірою зрозумілими є бар'єри, які постають перед людьми з вадами зору або слуху, розуміння проблем людей з

когнітивними вадами – а також впливу таких вад на доступ до комунікації – є набагато складнішим і неочевиднішим процесом.

Під час розробки інформаційних матеріалів слід зважати на таке:

#### **Шрифт та формат**

Немає абсолютного консенсусу щодо того, який шрифт – гротеск чи антиква – є кращим з точки зору доступності. Перевага все ж надається шрифту гротеск. У будь-якому випадку, дизайнеру слід обирати типовий шрифт (як аріал або колібрі) та уникати більш фантазійних, складних для прочитання та / або незвичних шрифтів. Варіацій шрифту, як то курсиву, пропису, або підкреслень також варто уникати (підкреслення може використовуватися у виключних випадках, наприклад у контенті, що виводиться на екран чи у гіперпосиланнях).

Для тих, хто читає з екрану, розмір шрифту має визначатися відносно (наприклад, у відсотках), аби спростити масштабування. Пам'ятайте, що на картинку чи інфографіку не можна додатково вставляти будь-який текст, оскільки при масштабуванні, він розпадається на пікселі, що значно ускладнює його прочитання навіть особам із відносно незначним погіршенням зору.

Щодо роздрукованих документів, відвідувач повинен мати можливість попросити копію зі збільшеним шрифтом. Онлайн-форми та шаблони повинні заповнюватися в електронному форматі та передбачати застосування широкого кола допоміжних технологій, яке дозволить людям із фізичними вадами заповнювати їх самостійно.

Щодо кольору друку, текст найкраще сприймається у чорно-білій гамі. Якщо є потреба використати колір, рекомендується обмежитися кольоровими заголовками, назвами чи коротким виділенням окремих рядків у тексті.

### Вирівнювання тексту

Вирівнювання тексту є важливим аспектом для забезпечення доступності інформації. Часто дизайнери, для забезпечення більш «чистого» вигляду, роблять подвійне вирівнювання. Утім, подвійного вирівнювання під час розробки матеріалів для широкої аудиторії, зокрема для осіб із вадами зору або когнітивними вадами, чи у випадку з судовими інструкціями, все ж таких слід уникати. Людям з вадами зору, при використанні лупи, легше читати тексти, що вирівняні по лівому краю (при написанні зліва направо, як в Україні). Неоднорідне закінчення тексту спрощує для них пошук наступного рядка.

Так званий оптичний ефект вирівнювання літер значно знижує доступність тексту. Вирівнювання літер є додатком до зміни ширини пробілу поміж символами та словами, що використовується для забезпечення подвійного вирівнювання тексту. На відміну від одинарного вирівнювання (коли поміж символами і словами використовуються пробіли однакової довжини), текст із подвійним вирівнюванням важко читати людям із вадами зору та / або проблемами когнітивного сприйняття. У випадку осіб з дислексією, довгі нерівні пробіли поміж словами формують так звані «білі ріки», що нагадують вертикальні «потоки», які розділяють блоки тексту – що значно ускладнює для них пошук кінця речення.

При розробці інтернет-контенту – у тому числі відеороликів чи публікацій у соціальних мережах, дизайнер має враховувати такі основні рекомендації:

- Розробка інтернет-контенту має відбуватись згідно з Настановами щодо доступності веб-контенту - «Web Content Accessibility Guidelines»<sup>1</sup> або «WCAG».
- WCAG – це стандарт, створений, щоб

допомогти людям з вадами. Поточна версія, WCAG 2.1, була видана 5-го червня 2018-го року.

- Супровідний текст до відеоматеріалів та вказівники (хештеги) мають бути синхронізовані.
- Забезпечення аудіосупроводу для відвідувачів із вадами зору, у тому числі, за допомогою окремої звукової доріжки.
- Якщо для перегляду контенту використовується програвач мультимедіа, це має відповідати рекомендаціям доступності, таким, як вищезазначений WCAG.

### h) Контент сайту

Сайт – це важлива складова судової комунікації. Вимоги доступності, у тому числі і для сайту, обговорюються вище у підпункті Доступність комунікації. Цей підпункт присвячений винятково структурі та змістовому наповненню сайту.

Під час розробки сайтів для суду, головним критерієм якості є його інформативність та інтуїтивність пошуку інформації широким колом потенційних користувачів. Це також означає, що сайти судів повинні мати як комп'ютерну так і мобільну версії, що дозволить використовувати їх функціонал на повну в незалежності від типу пристрою. Повна функціональність сайту означає: інтуїтивність пошуку інформації та запитуваних ресурсів, можливість пошуку за контентом, а також наявність онлайн-форм.

За змістом, сайт повинен містити, як мінімум, таке:

- Контактну інформацію IPC;
- Основи судової системи;
- Докладні інструкції щодо судових процедур;

1) Більше інформації про WCAG ви можете [знайти тут](#).

- Онлайн-форми для заповнення та / або шаблони для завантаження (якщо використовується формат \*pdf, особливу увагу слід приділити тому, щоб форма була доступною для заповнення в електронному вигляді без необхідності встановлення додаткового програмного забезпечення);
- Розклад судових засідань;
- Єдиний державний реєстр судових рішень (ЄДРСР);
- Інтерфейс для авторизованих користувачів із доступом до відкритої бази даних (наприклад, щодо стану справи, яка перебуває на розгляді);
- Інформація для потерпілих та свідків;
- Інформація, зрозуміла дітям (спрощена мова);
- Інструмент пошуку інформації по сайту;
- Відповіді на найпоширеніші питання;
- Карта сайту.

Інформація, що містить дані про розклад судових засідань або ухвалені судом рішення, має відповідати вимогам вчасності та пропорційності, гарантуючи разом із тим захист та конфіденційність чутливих персональних даних, доступ до яких є обмеженим.

### **і) Зовнішня ідентифікація персоналу суду**

Забезпечення якісної зовнішньої ідентифікації та впізнаваності персоналу суду є важливим аспектом судової комунікації. Це сприяє покращенню рівня загального сприйняття суду як професійної інституції та послаблює відчуття невизначеності у клієнтів, роблячи їх досвід перебування у суді більш позитивним.

Рекомендується, щоб працівники апарату суду носили ідентифікуючі бейджі, аби їх можна було відрізнити від інших присутніх у будівлі суду людей. Враховуючи поточну політику держави, що спрямована на гармонізацію внутрішнього

законодавства та нормативної бази з правом Європейського Союзу, рекомендується брати до уваги [Регламент \(ЄС\) 2016/679](#) Європейського Парламенту та Ради від 27 квітня 2016 року про захист фізичних осіб у зв'язку з опрацюванням персональних даних і про вільний рух таких даних при формуванні інформації, яка розміщується на бейджах працівників апарату суду.

У цьому контексті, важливо забезпечити баланс між потребою захистити працівників апарату суду від переслідування чи будь-яких форм агресії та потребою відвідувачів суду знати, до кого вони звертаються або ж хто із співробітників суду звертається до них. Оскільки ім'я є особистою ідентифікаційною інформацією працівника апарату, це дозволяє повідомляти його їх клієнтам, лише у випадку, коли у цьому є «законний інтерес».

У контексті суду, потреба клієнта знати, з ким він говорить, може вважатися «законним інтересом». Утім, це все ж не усуває ризик агресії або переслідування зі сторони незадоволеного користувача судових послуг. Враховуючи це, рекомендується, щоб бейдж персоналу не містив повного імені працівника апарату суду, а містив лише прізвище, посаду та фото паспортного формату. Як альтернатива, можна взагалі не вказувати ім'я, а зазначити ідентифікаційний номер працівника апарату (як номер поліцейського жетону), інформацію про посаду та особисту фотографію. Бейджі має бути добре видно, наприклад їх можна носити на стрічці. Рекомендується, щоб на зворотній стороні бейджу була інформація, що може бути корисною працівнику апарату суду в надзвичайній ситуації (для отримання більш детальної інформації дивіться Стоп II: Інформація для працівника апарату суду у надзвичайних ситуаціях). Також рекомендується, щоб бейджі виступали в ролі запрограмованих електронних ключів, за допомогою яких працівники апарату суду отримували б доступ до зон контрольованого та / або обмеженого доступу.

### 3.

#### **Служба підтримки потерпілих та свідків**

##### **а) Служба підтримки потерпілих та свідків: Концепція та мета**

Належне ставлення до потерпілих і свідків та надання їм необхідної підтримки лежить в основі принципу верховенства права. Потерпілі та свідки заслуговують на підтримку хоча б через те, що вони перш за все люди, але також й тому, що саме їхні свідчення забезпечують притягнення винних осіб до відповідальності. Без потерпілих та свідків, що мають внутрішню довіру до правосуддя, відверто кажучи, важко забезпечити його належне функціонування. Тому важливо, щоб суди мали відповідні приміщення та надавали спеціалізовані послуги для потерпілих, а також для дітей, свідків, що знаходяться під загрозою, жертв організованої злочинності та інших людей, які, за конкретних обставин, вважаються вразливими.

Служба підтримки потерпілих та свідків (СППС) повинна бути створена для надання послуг потерпілим та свідкам до, під час та після того, як вони свідчитимуть у судовому засіданні. Вона гарантуватиме надання потерпілим та свідкам необхідної підтримки для оперативного подолання наслідків вчиненого злочину, а також забезпечуватиме можливість якнайкраще давати свідчення, що, у свою чергу, сприятиме засудженню винуватих осіб і винесенню обвинувальних вироків, які, в цілому, сприяють підвищенню рівня громадської безпеки. Таким чином, повноцінно функціонуюча СППС служить не тільки своїм клієнтам, а й суспільству в цілому.

[Декларація](#) основних принципів правосуддя для жертв злочинів та зловживання владою, затверджена Резолюцією Генеральної асамблеї ООН №40/34 від 29 листопада 1985 року, а також [Рекомендації](#) Комітету Міністрів Ради Європи № R (85) 11 від 28 червня 1985 року стосовно положення потерпілого в

межах кримінального права та кримінального процесу забезпечують міжнародну основу для надання послуг, пов'язаних із СППС. Крім того, Резолюція Економічної і соціальної ради ООН №2005/20 від 25 липня 2005 року, якою затверджені [керівні принципи](#) правосуддя у справах, пов'язаних з участю дітей-потерпілих та дітей-свідків злочинів, та [керівні принципи](#) Комітету міністрів Ради Європи щодо правосуддя, дружнього до дітей, прийняті 17 листопада 2010 р. на 1098-й зустрічі заступників міністрів надають систему орієнтирів для вирішення проблем дітей.

Ефективна модель СППС повинна бути гнучкою та розроблятися з огляду на можливість якісного функціонування у конкретному суспільному чи правовому контексті. Однак все ж таки у світі існують загальноприйняті стандарти, суть яких полягає в тому, що СППС орієнтуються на потерпілих і починають працювати прямо з моменту виявлення злочину і в подальшому включно до стадії виконання судового рішення (вироку суду). Послуги, орієнтовані на потерпілого мають відповідати контексту судового провадження, бути культурно обумовленими та фізично доступними; вони мають базуватись на потребах осіб, які постраждали від злочину чи насильства. У цьому контексті виділяють первинних та вторинних потерпілих, а також цілі громади як єдині організми, що у той чи інший спосіб постраждали від вчиненого злочину.

У системі кримінального правосуддя повинен існувати єдиний контактний пункт, де потерпілі та свідки могли б отримати належну інформацію про стан розгляду їх справи та бути перенаправленими до спеціалізованих органів з їх професійної підтримки. У той же час, незалежно від того, у якому форматі в державі утворений і функціонує такий контактний пункт, у кожному суді повинні бути свої підрозділи СППС.

Таким чином, СППС повинна контролювати відвідуваність суду більшістю потерпілих та

свідків з моменту направлення обвинувального акту до суду і до звернення обвинувального вироку до виконання. З моменту повідомлення про злочин у органі досудового розслідування потерпілим та свідкам мають бути надані довідкові матеріали, що роз'яснюють їхні права та обов'язки, і пояснюють, що чекатиме їх надалі та що вони повинні знати. Довідкові матеріали повинні бути зручними для відвідувача суду й бути написаними простою зрозумілою мовою. Вони повинні бути інклюзивними для людей з різними типами інвалідності (детальніше див. Комунікація у суді: Доступність у спілкуванні). Також необхідно розробити дитячі версії для школярів до 12-13 років.

Довідкові матеріали для свідків повинні пояснювати, крім усього іншого, роль СППС та обсяг підтримки, яку вона може надати і на яку мають право усі свідки. За результатами взаємодії з СППС свідки повинні почувати себе більш обізнаними в питаннях судового процесу; відчувати меншу занепокоєність та хвилювання і вміти краще опановувати себе під час давання свідчень; відчувати, що СППС ставиться до них шанобливо, а також почувати себе у будівлі суду в безпеці. Це також включає застосування підходу, що враховує питання статі, віку, релігії, культури та інших ознак потерпілого / свідка.

Довідкові матеріали для потерпілих повинні, окрім іншого, роз'яснювати права та обов'язки потерпілих у судовому процесі, а також пояснювати, що робити у разі відчуття загрози або будь-яких форм залякування. Деякі потерпілі, наприклад, діти або потерпілі від тяжких чи особливо тяжких злочинів, мають право на отримання додаткової підтримки, інформація про яку повинна міститися в таких роздаткових матеріалах. Загалом, залучення потерпілих до судового процесу може потребувати спеціальної адаптації та забезпечення їхньої безпеки, тому представники СППС повинні проінформувати потерпілих про ці процедури, а також про те, для чого їх проводять.

Рекомендується розробити не тільки друковані довідкові матеріали, а й підготувати мультимедійний контент, який розмістити у вільному доступі - онлайн. Цей контент також має бути адаптований для потреб дітей. Найкращий формат – запустити циклічні відео у приміщенні СППС для ознайомлення з ним усіх відвідувачів будівлі суду. Діти дошкільного віку мають отримувати персональні пояснення спеціально підготовленими для цього фахівцями СППС.

### **b) Визначення потреб вразливих осіб**

Потреби кожного потерпілого (включаючи також потерпілих, яким присвоєно інший процесуальний статус, наприклад, свідків) повинні визначатися на основі індивідуальної оцінки потреб, проведеної відповідно до стандартизованої методології. В ідеалі, така оцінка повинна проводитися одразу після повідомлення про вчинення злочину, оскільки вчасне реагування може відіграти важливу роль для забезпечення ефективності досудового розслідування. Результати індивідуальної оцінки визначають необхідність застосування особливих заходів захисту таких осіб. Зауважте, що метою оцінювання є не просто визначення рівня вразливості особи (часто потерпілого відносять до категорії вразлива особа лише на основі одного чинника, такого як вік підозрюваного чи тип вчиненого злочину), а й встановлення конкретних потреб у захисті чи спеціальних заходах.

Стандартизована методологія повинна враховувати кілька аспектів, включаючи:

а) особу потерпілого (наприклад, вік, стать, приналежність до національних чи будь-яких інших меншин, сексуальна орієнтація, стан психічного здоров'я);

б) тип та обставини вчинення злочину і особу підозрюваного / обвинуваченого у вчиненні такого злочину (наприклад, насильство в сім'ї, організована злочинність, стосунки між потерпілим та ймовірним злочинцем,

індивідуалізовані ознаки потерпілого, що могли бути чинником вчинення злочину, ризик для інших осіб тощо).

Ключовим є не лише аналіз об'єктивних фактів, але й спроба зрозуміти суб'єктивне сприйняття обставин вчинення злочину потерпілим, наприклад, страх перед повторною віктимізацією.

Бувають випадки, коли потерпілі (або свідки) вирішують не користуватись особливими заходами захисту, на які вони мають право. Утім, політику суду щодо підтримки потерпілих і свідків та розрахунок операційних витрат слід готувати так, щоб відповідні органи все ж таки могли вживати заходи реагування, якщо це буде необхідно в інтересах правосуддя або для захисту потерпілого, свідка або третьої сторони (наприклад, члена сім'ї) від ймовірної шкоди.

Про результати індивідуальної оцінки потреб, персональну інформацію та контакти вразливих осіб на засадах конфіденційності має бути повідомлений суд, у якому розглядатиметься відповідна справа. Потім суд розписує цю інформацію на підрозділ СППС у суді, де акумулюється інформація про справи особливо чутливого характеру, наприклад, справи за участю заляканого свідка. У цих випадках доступ до персональних даних повинен бути безпечним та можливим лише з дозволу прокурора, який підтримує публічне обвинувачення у конкретній справі. Ці запобіжники необхідні, аби уникнути ризику випадкового або навмисного розголошення персональних даних, що збільшують ризик завдання умисної шкоди потерпілим, свідкам або пов'язаним із ними особам.

### с) Обсяг послуг

СППС варто створювати хоча б для того, щоб допомагати потерпілим та свідкам орієнтуватись у процедурах вітчизняного судочинства і законодавстві та мінімізувати ризики повторного вчинення щодо них злочину. Нижче наведено перелік ключових послуг СППС:

- Надання своєчасної та вичерпної інформації про:
  - права та обов'язки потерпілого / свідка;
  - доступні види медичної, психологічної, соціальної та інших видів підтримки;
  - судові процедури, включаючи процес надання свідчень і його важливість;
  - конкретний час та місце проведення судових засідань;
  - процесуальні аспекти подання скарг чи оскарження судових рішень;
  - можливості отримання компенсації від держави.
- Пом'якшення психологічно напруження від судових слухань завдяки:
  - Ефективній, орієнтованій на особу потерпілого та його стан здоров'я, комунікації, в основу якої закладена побудова довірливих відносин, стримані особистісні розмови, неосудливе ставлення та роз'яснення прав і визначених законом можливостей;
  - Доступу до кваліфікованих послуг з усного чи письмового перекладу з урахуванням конкретних потреб потерпілого / свідка (включаючи доступ до перекладачів з мови жестів для клієнтів з вадами слуху чи субтитрів).
- Допомога потерпілим / свідкам у взаємодії з правосуддям, у тому числі:
  - Підготовка потерпілих / свідків до участі у судовому засіданні;
  - Проведення інформаційно-роз'яснювальної роботи для прийняття цими особами обґрунтованих рішень щодо участі у судовому засіданні.
- Допомога у визначенні потреб, необхідних ресурсів для їх задоволення та перенаправлення клієнтів для отримання послуг, що виходять за межі повноважень СППС, до інших інституцій.

- Оперативне виявлення кризових ситуацій та використання навичок з управління в таких ситуаціях для забезпечення безпеки і загального добробуту потерпілих / свідків з метою гарантування продовження їх співпраці з правосуддям у подальшому.

Якість надання послуг СППС очевидно що залежить від компетентності персоналу СППС, який має у своїй професійній діяльності чітко дотримуватись встановлених стандартів роботи з клієнтами суду. Важливо, щоб суди як незалежні інституції розуміли, що нарощування потенціалу своїх працівників через формування в них професійних навичок і компетентностей, у тому числі зі сфери комунікацій чи управління кризовими ситуаціями (підвищення кваліфікації), є запорукою посилення довіри суспільства до судової системи загалом.

#### **d) Комунікація з потерпілими та свідками**

Як уже зазначалося, ефективна, орієнтована на особу потерпілого та його стан здоров'я, комунікація, є ключовою послугою СППС. Найкращі практики показують, що важливо не тільки мінімізувати складнощі в адаптації потерпілого чи страху свідка перед судом, які перешкоджають їм розуміти стан розгляду кримінального провадження судом, але й прагнути повної реалізації прав потерпілих / свідків, у тому числі, права розуміти судовий процес та бути почутим його учасниками. Зокрема, [Директива](#) Європейського парламенту та Ради ЄС №2012/29/ЄС від 25 жовтня 2012 року про дотримання мінімальних стандартів щодо прав, підтримки та захисту потерпілих від злочинів, наголошує на важливості для здійснення якісного правосуддя розуміння потерпілим стану судового провадження та можливості самостійно відслідковувати це.

#### **e) Розробка інтер'єру: зона очікування для вразливих осіб та приміщення для відпочинку у доброзичливій атмосфері**

#### **(1) Зона очікування для вразливих осіб**

Суд має створити комфортні умови для очікування потерпілими чи свідками своєї черги у судовому засіданні. Важливо, щоб таке приміщення було не тільки безпечним, але й ретранслявало почуття захищеності та спокою потерпілому або будь-якій іншій вразливій особі. Як інтер'єр, у тому числі кольорова палітра, можуть допомогти людині почуватися безпечніше або взагалі розслабитися, описана в частині Інтер'єр будівлі суду: Загальні рекомендації – Зменшення ризиків антисоціальної поведінки.

Потерпілі та свідки (а також члени сімей та їх законні представники) повинні мати доступ до окремого приміщення для очікування, яке має бути безпечним та належним чином відокремленим від зони, де очікують своєї черги обвинувачений, члени його сім'ї або ж свідки захисту. Це також означає наявність окремих входів і виходів із будівлі суду та непов'язаних коридорів, щоб запобігти ймовірним конфліктним ситуаціям.

Розмежування зон очікувань є важливим аспектом запобігання ймовірного насильства чи агресії, пом'якшення наслідків первинної травми потерпілого та унеможливлення повторної віктимізації, а також, як результат, забезпечення ефективності у проведенні судового засідання шляхом мінімізації ризиків протиправного тиску на потерпілого чи свідка. Отже, наявність окремої зони є обов'язковою під час розгляду справ щодо тяжких і особливо тяжких злочинів, а також у випадках, коли соціальний статус сторін є нерівним або ж існує емоційний зв'язок між обвинуваченим та потерпілим (наприклад, у випадках домашнього насильства), а також якщо потерпілі чи свідки є вразливими через свій вік, інвалідність чи стан здоров'я. Слід мати на увазі, що члени сім'ї потерпілих / свідків також можуть зіштовхнутись з підвищеним ризиком насильства, агресії та тиску з боку



опонентів. Тому вони повинні мати доступ до цих зон для безпечного очікування результатів судового засідання, навіть якщо вони не мають процесуального статусу у справі, або їхня роль полягає лише у супроводі потерпілого / свідка.

У приміщеннях багатьох судів може не вистачати місця для обладнання окремого місця очікування для вразливих категорій осіб. Це дуже небажаний сценарій, проте в таких випадках надзвичайно важливо, щоб зона «спільного» очікування забезпечувала безпеку та конфіденційність. На практиці ж це означає, що потерпілих / свідків у нерозмежованій зоні очікування постійно мають супроводжувати спеціально підготовлені працівники апарату суду, яким завчасно повідомлено про шкоду, завдану вразливій особі та особливості ситуації. За цього сценарію передбачається візуальне розділення приміщення суду на декілька підзон, що унеможливить будь-який контакт, зокрема зоровий, між потерпілим / свідком та обвинуваченим.

У таких зонах важливо також встановити, незалежно від того, повністю вони розмежовані чи ні, кнопки для виклику допомоги у надзвичайних чи небезпечних ситуаціях. Очевидно, що потреба в цій кнопці є вищою в зонах, де немає окремої зони очікування для вразливих осіб. При натисканні кнопки інформація про небезпеку має негайно надходити до Служби судової охорони.

Зона очікування повинна бути обладнана світловими індикаторами або ж дисплеями, що попереджають про конвоювання обвинувачених. Завдяки цьому особи, які перебувають у зоні очікування, уникатимуть будь-якого контакту з обвинуваченими в коридорах (див. Систему сповіщення про рух підсудних – Стоп II).

## **(2) Зона очікування для дітей**

Зони очікування для дітей мають бути зручними, тому заслуговують на особливу увагу. Діти не

лише вразливі через свій вік, але й сприймають цей світ трошки інакше. Це має безпосереднє значення при розробці інтер'єру приміщення для дітей: необхідно відкоригувати кольорову гаму та переформатувати обстановку так, щоб дитина відчувала себе у ній безпечно та невимушено. Можливо, буде корисно звернутися за консультацією до психолога-експерта з питань вікового розвитку для вибору кольорової гами зони очікування, яка б була візуально прийнятною та комфортною для дітей.

Меблі дитячих залів очікувань повинні бути щонайменше двох розмірів, для дуже маленьких та старших дітей. Бажано не використовувати меблі з гострими кутами. Це приміщення має бути належним чином забезпечене предметами, які створюють відчуття комфорту і безпеки, такі як ковдри та подушки в м'яких насичених кольорах, а також іграшки та книги для різних вікових категорій.

Як приклад комфортного для дітей приміщення рекомендуємо розглянути досвід Барнхаусів. Система Барнхаус (що дослівно означає «Будинок дітей» на ісландській мові) являє собою мультидисциплінарні центри, створені спеціально для роботи з дітьми, які постраждали від насильства або стали свідками подібних злочинів. Ця концепція була вперше запроваджена в Ісландії, але протягом останніх 20 років перетворилася на Європейський рух Барнхаус, оскільки багато країн ЄС її використовують. У Барнхаусі представники різних державних інституцій працюють «під одним дахом», аби розслідування кримінальних правопорушень, які так чи інакше пов'язані з дітьми, проводилося у спосіб, за якого дитина може дати свідчення, проте у спеціальному, комфортному для дітей, місці, яке не є ні судом, ні відділом поліції. Барнхаус допомагає правосуддю, зокрема зводить до мінімуму необхідність повторного інтерв'ювання та підвищення рівня якості та чіткості свідчень, що надаються дітьми.

### **(3) Комфортні кімнати для відібрання свідчень та зручні дитячі кімнати**

Допит вразливих осіб у якості свідків повинен відбуватись у комфортному, сприятливому для продуктивної роботи приміщенні. у проміжний період, поки наявні ресурси не дозволяють обладнати всі суди комфортними приміщеннями, у тому числі для відбирання свідчень, доцільно, щоб одна із будівель суду була визначена як «суд, який забезпечує потреби вразливих осіб», аби потерпілі чи свідки, які мають право свідчити в режимі відеоконференції, можна було опитувати з окремого приміщення суду, навіть якщо судове засідання відбувається в іншому приміщенні цього самого суду.

Зокрема, зручні кімнати для допиту дитини як свідка є обов'язковими для відібрання інформації у дітей-потерпілих та дітей, які стали свідками фізичного, сексуального чи іншого типу насильницьких злочинів. Слід зазначити, що проведення такого допиту в приміщеннях суду є небажаним і може мати місце лише у разі відсутності мультидисциплінарних центрів (наприклад Барнхаусів), які одночасно є комфортними для дітей та відповідають принципам відправлення правосуддя, а також були розроблені спеціально для задоволення потреб дітей, що виникають у зв'язку з проведенням розслідуванням. Повторно допитувати дитину – не бажано.

Інтер'єр приміщення повинен сприяти процесам надання свідчень у максимально безпечний та ефективний спосіб. Відповідно до ч. 9 ст. 352 Кримінального процесуального кодексу, у виняткових випадках можливо здійснювати дистанційне відібрання свідчення за допомогою аудіозв'язку або ж відеозв'язку. Наприклад, у свідків, які перебувають під захистом держави, або приховують своє обличчя. Згідно зі ст. 23 Кримінального процесуального кодексу, допустимими доказами можуть бути визнані навіть ті свідчення, які були відібрані у вразливих осіб

на етапі досудового розслідування, проте, за особливих обставин (наприклад, серйозна хвороба), не можуть бути підтверджені ним безпосередньо у судовому засіданні. Діти мають право свідчити у режимі відеоконференції при трансляції з іншого приміщення як під час дистанційного досудового розслідування (ст. 232), так і під час дистанційного судового провадження (ст. 336). Надання свідчень за допомогою відео- або телефонної конференції також є допустимим у судових провадженнях, де свідками виступають іноземні громадяни, фізичну присутність яких забезпечити неможливо (ст. 567).

Якщо неможливо забезпечити для дітей можливість свідчити у режимі відеоконференції при трансляції з іншого приміщення (що є найбільш прийнятним варіантом), обов'язком суду є максимально убезпечити таку дитину під час свідчень від будь-якого, особливо візуального, контакту з обвинуваченим. Це дозволяє суду, відповідно до принципів правосуддя, нівелювати наслідки дитячого стресу, спричиненого необхідністю бачити обвинуваченого. Коригування інтер'єру суду в цілях забезпечення безпечного відібрання свідчень може варіюватися від відносно простого і недорогого рішення (наприклад, розміщення перегородки в залі суду для створення зорового бар'єру) до створення спеціальних приміщень, де діти чи потерпілі від тяжких або особливо тяжких насильницьких злочинів, матимуть можливість давати свідчення у режимі відеоконференції. Зокрема, використання одностороннього скла ефективно захищає дитину від травм, спричинених необхідністю особисто зустрічатися зі злочинцем, забезпечуючи при цьому право обвинуваченого на одночасний допит двох чи більше вже допитаних осіб (очна ставка) для з'ясування причин розбіжностей у їхніх показаннях (ст. 224).

Приміщення, призначені для відібрання свідчень у дітей, повинні відповідати щонайменше таким критеріям проектування.

По-перше, кімната не повинна бути занадто великою. Менші за розміром приміщення створюють відчуття безпеки (але не настільки малі, щоб викликати клаустрофобію).

По-друге, кімната не повинна бути перевантажена недоречними елементами декору чи розкоші. Хоча окремі предмети, зрозумілі і приємні дітям, є важливою складовою дитячої зони очікування, де вони служать у навчальних і терапевтичних цілях, кімнати для допитів створені з метою якомога кращого отримання свідчень, тому увага дитини має бути сконцентрованою на питаннях, а не на іграшках. Функціональний декор у стилі мінімалізму допомагає досягти цієї мети. При цьому, кольори та інтер'єр мають бути спокійними та затишними. Світлі та м'які пастельні кольори із широким використанням зелених відтінків та будь-яких інших кольорів, пов'язаних із природою (наприклад, натуральної деревини), забезпечують комфортну для сприйняття кольорову гаму.

По-третьє, кімната повинна мати вільний доступ до денного (природного) освітлення, добре провітрюватись та бути забезпечені якісною звукоізоляцією. Згадані вище кольори допомагають візуально підсилити відчуття гарно освітленого середовища.

По-четверте, меблі мають бути щонайменше двох розмірів, як для маленьких, так і для дітей старшого віку.

Однак, враховуючи те, що найкращим підходом у світі визнано опитування дітей поза межами будівлі суду, прийняття моделі Барнхаусу може бути особливо корисним в українському контексті. Це не тільки створює кращі умови для задоволення потреб дітей, потерпілих від тяжких чи особливо тяжких насильницьких злочинів, завдяки створенню окремих мультидисциплінарних центрів, але також потенційно заощаджує державні фінанси та трудові ресурси суду.

Хронічний брак приміщень в будівлях багатьох

українських судів унеможлиблює облаштування комфортного для дитини простору, але ця проблема вирішується шляхом створення центру Барнхаус, який зможе обслуговувати відразу декілька судів, завдяки використанню режиму відеоконференції.

Утім, такий варіант є найбільш прийнятним для густонаселених міських територій, але є небажаним для малонаселених чи сільських регіонів, оскільки, з одного боку, заощаджується простір у судових будівлях, а з іншого – вже травмовані діти будуть змушені долати достатньо великі відстані до Барнхаусу, який обслуговує відповідний суд, що може стати причиною їх повторною віктимізацією.

Для малонаселених регіонів можна рекомендувати іншу модель, яка називається Мобільний підрозділ. Мобільний підрозділ – це центр дистанційного відібрання свідчень, який сконструйований з урахуванням травм жертв злочину і оцінки їх потреб, та є зручними для дітей.

Він також може використовуватися слідчими для допиту, тому повинен бути укомплектований спеціальною технікою і матеріалами для відібрання свідчень у будь-якій локації в межах території, яку він охоплює. Це дозволяє опитувати дітей недалеко від місця їхнього постійного проживання, а також оперативно реагувати на наявність кількох локацій чи потерпілих.

Важливо, що мобільний підрозділ дозволяє батькам, які не є правопорушниками, захищати та підтримувати своїх дітей протягом усього часу, від початку досудового розслідування до ухвалення остаточного судового рішення, що набере законної сили.

У цілому, зали судових засідань, де розглядаються провадження, пов'язані з дітьми, також повинні зазнати змін, аби стати для них більш зручними. В останній час роль дітей-свідків, зокрема, у цілях усунення розбіжностей у свідченнях з метою забезпечення справедливого правосуддя,

визнається все більше і більше. Тому, щоб покращити процес відбирання свідчень у дітей безпосередньо в залі судових засідань, необхідно врахувати рекомендації як щодо менших розмірів приміщення, так і щодо тихшого голосу дитини-свідка, а також забезпечити психологічні та емоційні потреби дитини.

З огляду на зазначене, у залі судових засідань слід передбачити можливість регулювання гучності мікрофонів чи встановити підсилювач звуку (інтенсивність якого регулює суддя або секретар судового засідання) для забезпечення чіткого звучання свідчень дитини (або ж дорослого свідка, який говорить тихо).

#### **f) Категорії вразливих осіб**

Потерпілі та свідки є вразливими з багатьох причин, але повинна існувати презумпція вразливості щонайменше за такими категоріями: діти (до 18 років), люди похилого віку, потерпілі від сексуального та ґендерно-зумовленого насильства, домашнього насильства чи торгівлі людьми, особи з інвалідністю, а також потерпілі, яких постійно переслідують чи залякують. Щодо таємних інформаторів, викривачів та осіб, котрі співпрацюють із системою правосуддя, можуть застосовуватись спеціальні процесуальні заходи попередження небезпек (наприклад, анонімне надання свідчень чи інші заходи забезпечення безпеки, передбачені спеціальним законом).

У багатьох випадках вразливість може бути спричинена кількома факторами (наприклад, одна й та сама потерпіла особа може бути дитиною, потерпілою від сексуального насильства, та вразливою через те, що ймовірний злочинець є членом сім'ї). Загалом, важливо розрізняти вразливість та залякування. У останньому варіанті, нездатність свідчити належним чином можна пояснити відчуттям страху чи стресу. Потерпілі від сексуального чи ґендерно-зумовленого насильства, домашнього насильства чи

торгівлі людьми вважаються заляканими за замовчуванням через травматичний характер насильства щодо них та соціальні обставини, пов'язані з ідентифікацією їх як потерпілих від таких злочинів.

З іншого боку, якщо потерпілим чи свідком є дитина, людина похилого віку чи особа з інвалідністю, що негативно впливає на здатність давати свідчення, то вони вважаються вразливими навіть за відсутності безпосереднього залякування. Потерпілі та свідки потребують додаткового обстеження з метою визначення їх вразливості, або наявності інвалідності, такої як: вади органів чуття (сліпота, глухота), обмеження, пов'язані з пересуванням, інтелектуальні чи когнітивні вади, а також порушення мовлення, соціальної взаємодії та спілкування, включаючи наслідки розладів спектру аутизму.

#### **(1) Діти**

Створення комфортних умови у будівлі суду для дітей не обмежується наданням їм доступу до зручних зон очікування або, у разі потреби, надання їм можливостей свідчити у режимі відеоконференції. Якщо дитина присутня в залі судового засідання, вона повинна мати доступ до орієнтованих на дітей елементів інтер'єру (наприклад, більш високих стільців). Діти з інвалідністю в суді мають право на допомогу у подоланні перешкод, спричинених такою інвалідністю.

Слід приділяти особливу увагу на подолання труднощів, що можуть виникнути під час відвідування суду окремими категоріями осіб. Зокрема, потерпілу дитину чи дитину-свідка має супроводжувати працівник апарату суду-асистент протягом усього часу судового засідання. Слід також створити умови, щоб потерпілі діти та діти-свідки продовжували отримувати підтримку власних батьків, які не є правопорушниками під час судового процесу. Підпункт Розробка інтер'єру: Зони очікування для вразливих осіб та приміщення

для відібрання свідчень у доброзичливій атмосфері – Комфортні кімнати для відібрання свідчень та кімнати, зручні для дітей містить приклад обладнання для дітей, які живуть у віддалених районах (Мобільний підрозділ, який дозволяє дітям давати свідчення за місцем проживання без необхідності подорожувати на великі відстані до суду).

**(2) Особи з інвалідністю, у тому числі з вадами інтелектуального розвитку та комунікаційних навичок**

Особи з інвалідністю зазвичай мають справу з серйозними перешкодами у доступі до правосуддя. Наприклад, фізичні перешкоди у доступі до залів судових засідань, сенсорні бар'єри під час участі у судовому провадженні, а також інтелектуальні та мовленнєві обмеження. Заходи, які можна вжити для усунення фізичних та сенсорних (а також окремих мовленнєвих) бар'єрів розглядаються в підпункті Інтер'єр будівлі суду: Загальні рекомендації – Безбар'єрний інтер'єр та в підпункті Судова комунікація – Доступність комунікації. Крім того, важливим є розвиток компетенцій працівників апарату суду, які розумітимуть важливість делікатного та професійного ставлення до потерпілих чи свідків, з обов'язковим врахуванням особливостей їх інвалідності.

Особи з мовленнєвими порушеннями, зокрема з розладами спектру аутизму, можуть потребувати допомоги професійного посередника, щоб «перекласти» суть судового провадження у більш зрозумілий для них формат.

**(3) Потерпілі від тяжких та особливо тяжких насильницьких злочинів**

Важливість забезпечення потерпілих інструментами для відслідковування статусу судового провадження є ще більш вираженою, якщо мова йде про потерпілих внаслідок тяжких та особливо тяжких насильницьких злочинів. Це включає: забезпечення

безбар'єрного відвідування будівлі суду та спілкування з працівниками апарату суду для осіб з інвалідністю, а також надання послуг перекладача у випадках, коли потерпілий не дуже добре володіє державною мовою. Важливо, щоб потерпілі не тільки розуміли і стежили за перебігом судового засідання, але і відчували, що суд їх визнає та бачили, що їхні проблеми сприймаються серйозно і не мають негативного впливу на результати розгляду справи. Нарешті, жертвам тяжких та особливо тяжких насильницьких злочинів слід безкоштовно надавати професійну терапію та необхідні їм консультації.

Слід зазначити, що поняття «тяжкого та особливо тяжкого насильницького злочину», що надає потерпілим право на отримання послуг СППС, має бути визначено законом, аби запобігти розмитому визначенню цього терміну та його вільному тлумаченню.

**(4) Потерпілі внаслідок сексуального та ґендерно-зумовленого насильства**

Враховуючи сформовану в українському суспільстві культуру безкарності, стигматизму, обвинувачення потерпілих та применшення ролі сексуального насильства, потерпілі від сексуального та ґендерно-зумовленого насильства мають високий ризик повторної травматизації внаслідок взаємодії з судовою системою. Тому, працівники апарату суду, що відповідають за СППС, повинні проходити спеціальну підготовку для надання медичних (наприклад, про отримання анти-ВІЛ препаратів) та психологічних консультацій, аби пересвідчитися, що потерпілих не допитують з питань, які є неприйнятними і такими, що можуть призвести до його повторного травмування, а також наполягати на забезпеченні конфіденційності судових процедур для запобігання потенційним проявам соціальної та психологічної шкоди, пов'язаної з ідентифікацією людини як жертви сексуального насильства.

### **(5) Потерпілі та свідки у справах, пов'язаних з організованою злочинністю**

[Конвенція](#) ООН проти транснаціональної організованої злочинності, що набула чинності для України 21 травня 2004 року, вимагає від держав «вживати, у межах своїх можливостей, належних заходів, спрямованих на забезпечення ефективного захисту від імовірної помсти або залякування щодо свідків, які беруть участь у кримінальному провадженні [...] і, у відповідних випадках, щодо їхніх родичів та інших близьких їм осіб» (ч. 1 ст. 24); а також «надання допомоги і захисту потерпілим [...], особливо у випадках погрози помстою або залякування» (ч. 1 ст. 25).

Положення ч. 9 ст. 352 Кримінального процесуального кодексу України, що у виняткових випадках для забезпечення безпеки свідка дозволяють давати свідчення з використанням технічних засобів з іншого приміщення, у тому числі за межами приміщення суду, зокрема у режимі відеоконференції у спосіб, що унеможливує його ідентифікацію, створюють механізм захисту таких свідків під час як досудового так і судового провадження. Важливо, щоб усі суди мали належну для цього інфраструктуру.

### **(6) Потерпілі від домашнього насильства**

Важливо, щоб усі, хто працює з потерпілими від домашнього насильства були професіоналами своєї справи та уважно проводили оцінку потреб таких потерпілих. Допомога спеціалістів не має обмежуватись підтримкою під час судового процесу, а й включати також консультування під час застосування обмежувальних приписів стосовно кривдника чи інших спеціальних заходів щодо протидії домашньому насильству, передбачених Законом України «Про запобігання та протидію домашньому насильству» від 2018 року (також див. Розгляд конкретних питань, що стосуються потерпілих та свідків – Збільшення підтримки для вразливих свідків у цивільному судочинстві).

Інформування потерпілих про перебіг їхньої справи є важливою складовою правосуддя, проте це набуває особливого значення у справах, пов'язаних із насильством у сім'ї або у випадках повторюваної віктимізації – коли своєчасне інформування щодо прогресу у розгляді судом кримінального провадження є питанням безпеки. Доброю практикою для СППС є затвердження стандартизованої процедури, відповідно до якої, інформування потерпілих від насильства в сім'ї чи від інших злочинів, пов'язаних із насильством, здійснюється протягом 24 годин після отримання відповідної інформації від суду.

Важливо пам'ятати, що насильство в сім'ї за своїми характеристиками відрізняється від насильства. Латентна злочинність, зокрема, жорстоке поводження з людьми похилого віку, рідко розслідується належним чином, проте коли таке трапляється СППС має застосовувати особливо обережний підхід для забезпечення можливості потерпілим похилого віку, у тому числі особам, які стали жертвою емоційного чи економічного насильства, брати повноцінну участь у судовому процесі. Це також сприяє підвищенню поінформованості суспільства про жорстоке поводження з людьми похилого віку і дає потерпілим, які інакше мовчали б, шанс захистити себе через доступ і довіру до правосуддя.

### **g) Розгляд конкретних питань, що стосуються потерпілих та свідків**

#### **(1) Робота з наслідками затримок судового розгляду**

Затримка чи перенесення судового засідання може завдати потерпілим моральної шкоди та підірвати їхню довіру до судової влади в цілому. Тому для СППС важливо не просто інформувати потерпілих про стан судового розгляду та будь-які пов'язані із ним затримки, а й належним чином пояснювати причини таких затримок у спосіб, що буде з розумінням сприйнятий, зважаючи на ступінь насильства, потерпілим. Підвищення професійної

кваліфікації працівників СППС має сприяти вирішенню таких ситуацій, зокрема, через виконання ними імітаційних вправ, під час яких розглядалися б реальні ситуації, що можуть трапитись у суді із потерпілими від особливо тяжких злочинів, як от вбивства, сексуальні напади, викрадення та тероризм.

## **(2) Збільшення підтримки для вразливих свідків у цивільному судочинстві**

Розглянуте нами поняття вразливості виходить далеко за рамки кримінального провадження. Вразливі особи можуть фігурувати як свідки чи позивачі у судових процедурах, що не пов'язані з кримінальною юстицією, як, наприклад, у вже згаданому провадженні щодо обмежувальних приписів стосовно осіб, які чинять насильство в сім'ї – кривдників (див. Розгляд конкретних питань, що стосуються потерпілих та свідків – Потерпілі від домашнього насильства); провадження з питань встановлення опіки чи піклування над дитиною; майнові провадження, пов'язані з особами похилого віку або особами з інвалідністю, включаючи недієздатних чи обмежено дієздатних осіб. Звертати увагу та реагувати на особливі потреби людей, що роблять їх вразливими, є обов'язком суду. Інколи також важливо залучати СППС до емоційно напружених проваджень, як от справи, що пов'язані з опікою над дітьми, або справи про розподіл майна в родині.

## **h) Запобігання конфліктам завдяки розумному складанню розкладу судових засідань**

Під час складання розкладу судових засідань суддя повинен завчасно передбачати та унеможливлувати випадки, коли присутність певної особи на судовому засіданні може спричинити конфліктну ситуацію. У цьому аспекті, належному опрацюванню розкладу відвідування суду потерпілими необхідно приділяти особливу увагу. [Директива](#) Європейського Парламенту та Ради ЄС

№2012/29/ЄС від 25 жовтня 2012 року про дотримання мінімальних стандартів щодо прав, підтримки та захисту потерпілих від злочинів рекомендує планувати кримінальне провадження, щоб максимально уникнути контактів між потерпілими та обвинуваченими, наприклад, викликаючи потерпілих та обвинувачених на судові засідання в різний час та надаючи їм окремі приміщення для очікування та відповідно окремий вхід. Те саме стосується і членів їх сімей, які можуть стати об'єктом ворожого ставлення, тому і їх слід вважати вразливими особами.

Повістки для потерпілих повинні мати кольорове маркування, щоб працівники апарату суду могли їх легко розпізнати. Повістка повинна містити інформацію про доступні для потерпілого заходи забезпечення безпеки осіб, які беруть участь у кримінальному судочинстві, та містити чітку вказівку на вхід до зони очікування для потерпілих.

При плануванні судових засідань слід уникати одночасно судового розгляду декількох проваджень, у яких передбачається участь членів різних антисоціальних субкультур, агресивних релігійних чи політичних груп, етнічних меншин тощо; краще не допускати цього в один і той самий день.

Справам, які можуть викликати різко негативну реакцію з боку громадськості на рахунок обвинуваченого або щодо інших учасників судового засідання, слід приділяти особливу увагу, не плануючи їх на той самий день, що й інші подібні «чутливі» справи. Якщо у такій справі обвинуваченому обрано запобіжний захід у виді тримання під вартою, його слід розмістити в одиночну камеру. Ще більшу обережність треба проявляти, коли обвинувачений порушує правила тюремної субкультури, наприклад, співпрацює з правоохоронними органами. У таких випадках суддя повинен попередньо перевірити наявність вільного місця в ізоляторі тимчасового тримання.

### **(1) Захист вразливих осіб або осіб з інвалідністю**

Під час планування участі вразливої особи чи особи з інвалідністю в судовому засіданні суддя повинен звертати увагу на індивідуальні потреби такої особи та врахувати, чи зможе СППС, за необхідності, їм допомогти. Інформація про вразливість чи інвалідність зазвичай знаходиться у матеріалах справи. Проте, працівники апарату суду зобов'язані її отримати під час персональної взаємодії з такою особою. Отже, суддя має переконатись, що СППС та зала очікування для людей з інвалідністю є доступними на дату, коли він планує призначити судові засідання.

Повістка для такої особи має, окрім іншого, надавати інформацію про наявні засоби захисту такої особи та доступні судові послуги, що можуть полегшити перебування такої особи у приміщенні суду.

Кольорове маркування повісток для вразливих осіб або осіб з інвалідністю прискорить реакцію працівників апарату суду, коли така особа з'явиться в будівлі суду.

## **4.**

### **Система електронних табло суду (СЕТС)**

Будь-якій людині, яка прийшла в суд для участі в судовому засіданні, чи то учасник судового провадження, чи то вільний слухач, необхідно знайти шлях до зали судового засідання та впевнитись у правильності початку такого засідання. Особа, яка одержала повідомлення про дату, місце і час судового засідання, зазвичай, все одно бажає переконатися в правильності інформації, що вказана у повістці. Те саме стосується і громадських активістів, котрі дізнались про графік судових засідань, скоріш за все, на сторінці суду в мережі Інтернет. Проте, дуже часто інформація про необхідну їм залу судового засідання стає відомою лише після того, як громадянин особисто потрапляє до будівлі суду. Традиційний спосіб інформування – це надрукувати перелік судових засідань

на день із зазначенням порядку справ, які слухатимуться у цей день, та розмістити цю інформаційну листівку на дошці оголошень у вестибюлі будівлі суду.

Навіть гарно спланований та докладний розклад судових засідань (див. Стоп III), у якому вказаний точний час заслуховування кожного конкретного свідка чи експерта, на практиці зазнає змін через низку непередбачуваних факторів, оскільки запланована тривалість кожної судової дії завжди вираховується лише приблизно. Часом свідку або експерту доводиться чекати своєї черги довше через затримку у розгляді попередньої справи чи заслуховуванні іншого учасника судового процесу. Тому, невідкладне інформування про вірогідну затримку у розкладі є дуже бажаною опцією, яка значною мірою впливає на довіру та сприйняття особою правосуддя в цілому.

Система електронних табло суду (СЕТС) – це сучасне та інтерактивне рішення. Вона складається із декількох екранів, розташованих у вестибюлях та при вході до кожного залу судових засідань. На екранах у вестибюлі зазвичай відображається список судових засідань та, відповідно, справ, які будуть розглянуті в суді у конкретний день (список справ суду). Вони відображають інформацію про кожне судові засідання, де зазначається номер справи, прізвище судді / колегії суддів у цій справі, сторін судового процесу, а також предмет судового розгляду, залу і час початку судового засідання. Ця інформація оновлюється у режимі реального часу з метою відображення останніх змін, які відбулись у конкретній залі судових засідань, та орієнтування про попередньо розрахований час затримки судових засідань у цей день. Екран у залі судових засідань відтворює докладний список справ, котрі повинні бути розглянутими судом конкретно у цьому залі судових засідань (список справ зали судового засідання).

Будь-який відвідувач суду має можливість ознайомитись зі списком справ зали судових



засідань. З метою захисту конфіденційної інформації про свідків та експертів, доступ до повної версії списку справ зали судових засідань у режимі онлайн обмежений. Одне із можливих рішень – дати доступ до повної версії лише тим особам, котрі є учасниками судового провадження. Монітор СЕТС додатково може бути оснащений пристроєм голосової передачі інформації про поточне судове засідання, яка спрацьовує від натискання на кнопку, що розташована на його екрані.

Слід зазначити, що чинними Державними будівельними нормами і правилами по спорудженню будинків і споруд для судів передбачено обов'язкове оснащення входу до кожної зали судового засідання електронним інформаційним таблом або монітором, тобто системою СЕТС. Вона може слугувати візуальним інформатором того, що відбувається у судовому засіданні та давати відвідувачам інформацію про час слухання справи, її учасників та головуєчого судді (див.: [ДБН 2.2-2.6:2010](#), розділ 8.4.6).

СЕТС також може транслювати термінові сповіщення про аварії та порядок евакуації.

## 5.

### **Зручний для відвідувачів проєкт будинку суду**

Приміщення суду посідає особливе місце у свідомості громадян, оскільки символічно уособлює собою образ верховенства права в дії. У той же час серед експертів побутує думка, що приміщення, незважаючи на усю важливість судової системи, повинне викликати довіру людей до правосуддя, а не відлякувати їх своєю надмірною величністю. В усьому світі ми спостерігаємо тенденцію до переходу від велетенських монументальних споруд до більш побутового стилю, що базується на принципах рівності всіх перед законом і доступу до правосуддя. Така тенденція несе додаткове фінансове навантаження для країн, де ще тільки формується сучасна

демократія, де монументальні будівлі минулого споруджувалися спеціально для того, щоб громадяни були пригніченими та відчували себе нікчемними перед всемогутньою владою держави. Однак наразі панує тенденція до побудови простих і зручних для людей інституцій, що змінює роль особистості у взаємодії з державою.

Інша крайність, що також стосується минулого, полягає у тому, що суди перебували переважно в неналежних, навіть аварійних приміщеннях, таких як, наприклад, старі будинки дитячих садків, списаних із використання. Це створювало хибне враження про суди як другорядні, несуттєві інституції.

Будь-якою ціною слід уникати такого при розробці проєкту реконструкції чи побудови нової будівлі суду. Суд повинен виглядати гідно та професійно, однак без зайвої пишності.

#### **а) Чому правильний інтер'єр є настільки важливим?**

Правильно розроблений інтер'єр будівлі суду необхідний для сприяння у вихованні поваги громадськості до судової влади та підкреслення особливого статусу суду у житті держави і суспільства. І навпаки, неадекватні реаліям умови можуть одночасно підірвати як довіру до суду так і сприйняття суспільством системи правосуддя. Проте, щоб реконструювати та переобладнати будівлі судів відповідно до стандарту «правильний інтер'єр», перш за все, слід його розробити і запровадити на офіційному рівні. Далі наводимо основні принципи правильного проєктування судових приміщень:

- Комфорт і зручність для громадян
- Мінімізація тривоги та роздратувань
- Безперебійність та ефективність функціонування
- Професійна охорона і безпека для всіх присутніх

Найкращою порадою є утримання від

надмірного оздоблення. По-перше, надмірно оздоблені інтер'єри (та, певною мірою, також і екстер'єри) візуально відволікають від професійності такої серйозної інституції як суд. По-друге, вони створюють «візуальний фон», котрий заважає виконанню основних функцій будівлі суду, як от орієнтування всередині приміщення. По-третє, незакріплені елементи декору можуть становити небезпеку, оскільки їх можна легко перетворити на саморобну зброю.

Рекомендовано уникати використання в будівлі суду предметів, що мають символічне значення, окрім державних символів, таких як прапор чи герб. (див. також Візуальна узгодженість і чіткість візуальної комунікації).

Важливо мати політику, яка однозначно забороняє демонстрацію будь-яких релігійних знаків чи зображень (у тому числі, значків, хрестів, зображень священнослужителів і релігійних подій, текстів молитов тощо), як мінімум, із двох причин. По-перше, це суперечить світському характеру функціонування судової системи і є неконституційним з огляду на принцип відокремленості церкви від держави та існування у ст. 35 Конституції України заборони визнання державою певної релігії як обов'язкової. По-друге, демонстрація символу, що асоціюється з конкретною релігійною течією, може викликати відчуття відчуження у людей, які не сповідують відповідну віру. Це підриває конституційну гарантію рівності всіх перед законом (стаття 24 Конституції) і спотворює сприйняття судді як справедливої та безсторонньої посадової особи.

## **b) Інтер'єр будівлі суду: Загальні рекомендації**

### **(1) Зменшення ризиків антисоціальної поведінки**

Філософія «правильного інтер'єру» передбачає необхідність надання громадянам якісних судових послуг шляхом зменшення

ризиків антисоціальної поведінки. Правильно сконструйована будівля суду може стати потужним механізмом запобігання агресивній, насильницькій або конфліктній поведінці, у тому числі проявам неповаги до суду.

Цей підхід, окрім того, що спрямований на зниження ризиків антисоціальної поведінки, стосується чотирьох ключових принципів «правильного інтер'єру». Зручність і комфорт допоможе громадянам краще витримувати потенційно тривалі судові процедури, як то очікування в черзі; мінімізація відчуття тривоги та роздратування передбачає усунування основних причин для агресії та насильства; ефективність і безперебійність роботи суду сприяє скороченню часу очікування клієнтів суду та зменшує адміністративні витрати (наприклад, пошук необхідного приміщення); а стійке відчуття безпеки і захищеності у будівлі суду дозволяє відвідувачу заспокоїтись і розслабитись.

У наведеній нижче таблиці, представлені основні причини антисоціальної поведінки із їх докладним поясненням та надано рекомендації, як усунути ці причини.

### **(2) Безбар'єрний інтер'єр**

Доступність державних будівель, у тому числі судів, для людей з інвалідністю є вимогою, встановленою у законодавстві України. Що стосується Державних будівельних норм і правил, то у 2018 році був прийнятий новий будівельний стандарт, ДБН В.2.2-40: 2018 (інклюзивні будівлі і споруди), яким встановлені сучасні вимоги доступності державних будівель. Окрім того, згаданий вище стандарт ДБН В.2.2-26:2010 (Будівлі і споруди: суди) також передбачає низку стандартів у частині доступності.

Похвально, що новий стандарт ДБН В.2.2-40: 2018 визнає концепцію «універсального інтер'єру». Цей термін вимагає від будівельників застосовувати такий підхід

до проектування споруд, який забезпечить їх доступність та можливості повноцінного використання кожною людиною незалежно від її віку або фізичних спроможностей. Він тісно пов'язаний з концепцією «інтер'єр для всіх», що був схвалений 1 вересня 2010 року [Мандатом](#) М/473 Європейського комітету зі стандартизації (CEN).

Універсальний та безбар'єрний інтер'єр – це

ще один крок на шляху до ліквідації типових проблем із доступністю державних будівель. Цей підхід дозволяє розширити перелік інструментів забезпечення безперешкодного доступу відвідувачів до будівлі (наприклад, поручні для людей з інвалідністю) і охоплює доступ до широкого спектру послуг, включаючи доступ до інформації (наприклад, за допомогою вивісок Брайля, тактильних

Причина виникнення	Пояснення	Рішення
<p><b>Надмірний час очікування</b></p>	<p>Очікування саме по собі може дратувати. Хоча надмірний час очікування часто є наслідком низки факторів, що не стосуються проектування будівлі суду (як от неефективні процедури, або брак людських ресурсів), у той же час правильне проектування будівлі суду може забезпечити більш комфортне очікування. Довга жива черга може дратувати з ще більшою силою, оскільки існує очевидний дискомфорт від необхідності залишатися на ногах, а постійні спроби (або ймовірні спроби) когось оминати чергу викликають об'єктивне невдоволення.</p>	<p>Віртуальні черги можуть значно спростити тягар від очікування своєї черги, чим сприятимуть забезпеченню психоемоційного комфорту громадян, знижуючи ступінь їх роздратування та ризики для безпеки. Оснащення вестибюлю суду автоматом для зайняття віртуальної черги надасть громадянам можливість одержати пронумеровані квитки і залишатися у зручному для них місці аж поки через мобільний додаток чи спеціальне інформаційне табло їх не буде сповіщено про їх чергу. Використання цієї системи дасть можливість людям миттєво відчутися частиною процесу і прибере підґрунтя для стурбованості ще на початковій стадії. Дискомфорт, викликаний потребою залишатися на ногах, усувається шляхом забезпечення будівлі суду достатньою кількістю місць для сидіння у безпосередній близькості до автомату зайняття візуальної черги. Необхідна кількість місць повинна бути розрахована заздалегідь (див. також Розподіл функціонального простору). Тестування віртуальної черги можна розпочати зі свідків, які чекають на судові засідання, що також можна розглядати як зусилля суду,</p>

		на запобігання будь-яким неприємним контактам. Точний час заслуховування кожної особи у судовому засіданні повинен висвічуватись на моніторах системи електронних табло суду (СЕТС), що має бути розташована по всій будівлі суду (кімната очікування, їдальня тощо). Важливо забезпечити, щоб свідки однієї сторони не чекали коло дверей зали судового засідання разом із свідками протилежної сторони. Також свідків можна викликати за допомогою мобільного додатка.
<b>Скупченість і вузькі простори</b>	Одночасне скупчення великої кількості людей в замкнутому приміщенні є очевидною причиною агресії, що може спровокувати велику сварку. Серйозну незручність, яка може ще більше погіршитися у випадку недостатньої кількості місць для сидіння, викликає необхідність очікувати досить близько один до одного. До того ж, вузькі приміщення викликають у людей відчуття, ніби вони в пастці.	Вищезазначені віртуальні черги дозволяють присутнім чекати на свою чергу онлайн, надаючи їм свободу пересування та уникаючи тісного фізичного контакту. Достатня кількість місць для сидіння надає можливість кожному сісти. На етапі проектування, особливу увагу слід приділити, щоб проходи і невеликі простори (наприклад, ліфти) були достатньо широкими для запобігання дискомфорту громадян. Фарбування стін суцільними світлими тонами замість використання дерев'яних панелей або темної фарби допоможе візуально розширити достатньо невеликі простори. Рекомендовано встановлювати великі ліфти з прозорими стінками (див. також Приміщення спеціального призначення – Обладнання несудового призначення – Ліфти).
<b>Відчуття небезпеки</b>	Погане проектування будівлі може стати причиною хибного відчуття небезпеки, як результат, відвідувачі можуть займати оборонну або навіть агресивно-оборонну позицію. Окрім цього, у них може виникнути відчуття ізоляваності або відсутності шляху евакуації.	Під час проектування місць з обмеженим доступом, таких як громадські вбиральні, роздягальні чи гардероби, слід брати до уваги не лише забезпечення безпеки будівлі суду, але й намагатися передати відчуття безпеки безпосередньо громадянам. Вбиральні не варто проектувати у важкодоступних місцях або ж «сліпому» кутку. Навпаки, їх слід розташувати якнайближче до зон очікування. Як громадяни так і навіть працівники апарату суду повинні мати

	<p>Зазвичай, на етапі проектування, розробці вбиралень не приділяється достатня увага. Внаслідок чого вбиральні можуть розміщуватися у важко-доступних для відвідувачів місцях, а замість них на зручному місці буде інший об'єкт, який має «вищий пріоритет». Як результат, доступ до вбиральні буде ускладнений довгими коридорами, неочевидними поворотами та необхідністю проходити через нескінченну кількість дверей.</p>	<p>безперешкодний доступ до вбиралень. Якщо доукомплектування існуючої будівлі суду не дає такої можливості, слід розглянути питання монтажу додаткових вікон у проході до вбиралень, аби з сусідніх приміщень можна було бачити, що відбувається біля них.</p> <p>В ідеалі, вбиральня не повинна мати зовнішніх дверей (тобто не має бути дверей до спільної зони у межах вбиральні чи зони з умивальниками). Натомість, їх повинні проектувати так, щоб вхід у коридор мав двоє розпашних дверей з різних боків (як приклад див. Приміщення спеціального призначення – Обладнання несудового призначення– Вбиральні та кімнати для сповивання дітей), що зменшує відчуття пастки та забезпечує достатній візуальний огляд.</p> <p>Вихід безпосередньо у вестибюль корисний тим, що він прибирає шумовий бар'єр, тож підозрілі звуки всередині вбиральні (наприклад, заклик про допомогу, крики тощо) можна краще почути ззовні.</p> <p>Фарбування стін у світлі кольори й достатнє освітлення вбиральні додає відвідувачам відчуття безпеки та захисту. Інша особливість проектування, яку за будь-яких обставин слід брати до уваги, це важливість монтажу настінних дзеркал у повний зріст як у загальній так і в туалетній кімнаті, що дозволить відвідувачам суду відчувати себе у безпеці завдяки можливості кращого огляду приміщення та мінімізації сліпих зон.</p>
<p><b>Незрозумілі логістичні вказівники по будівлі</b></p>	<p>Труднощі, що виникають під час пошуку необхідного приміщення, викликають неабияке роздратування та стурбованість, що досить швидко може стати причиною агресії.</p>	<p>Чіткі й інтуїтивно зрозумілі вказівники, що мають забезпечувати якісну навігацію по будівлі суду слід вважати ключовим завданням під час проектування. Вказівники мають бути однаковими в усіх судах країни (і в ідеалі, в усіх державних установах), щоб звести до мінімуму непотрібну плутанину та непорозуміння.</p>

<b>Втома</b>	Втома через фізичне та/або психічне навантаження може посилити стресові реакції.	Забезпечення можливості для відпочинку (сидіння) біля того місця, де особа проведе найбільш тривалий проміжок часу, допомагає вирішити цю проблему. Місткість зали для очікувань повинна відповідати об'єктивній потребі, що розраховується на підставі оцінки потоку громадян. Сидіння повинні мати спинки та бути в цілому зручними і комфортними. Проектуючи місце для сидіння, слід врахувати, що деякі відвідувачі, хоча і не належать до категорії громадян з інвалідністю, можуть мати особливі фізичні потреби, відмінні від пересічних громадян. Наприклад, особа похилого віку або вагітна жінка можуть об'єктивно вимагати більшого фізичного комфорту. Для таких громадян треба передбачити кілька сидінь додаткового комфорту (ширші, з підставками для ніг тощо). Особливість цих місць треба чітко описати, щоб громадяни з відповідними потребами мали на них переважне право.
<b>Недружня або некомфортна атмосфера</b>	У суді часто вирішуються дуже делікатні питаннями, тому відвідувачі інколи проявляють свої емоції. Загальна атмосфера в суді, що сприймається відвідувачами як недружня або некомфортна, лише підливає «масла в огонь».	Хоча будівля суду повинна бути спроектована з огляду на необхідність підкреслити важливість і роль правосуддя в державі, вона також повинна викликати у громадян відчуття спокою і залученості, а не розчавленості і відчуженості. Належний інтер'єр може сприяти формуванню нової культури поведінки в судах, заснованій на принципах рівності перед законом, поваги один до одного та безперешкодного доступу до правосуддя. Як уже зазначалось, надмірна урочистість може лякати відвідувачів, викликаючи в них дискомфорт. Візуально «холодне» середовище асоціюється з лікарнями і не викликає довіри до правосуддя. У той час теплі кольори нейтрального тону гарно пасують для державних будівель, таких як суд, оскільки вони виглядають стримано, але професійно.

<p><b>Неадекватне освітлення (занадто яскраве або тьмяне)</b></p>	<p>Занадто яскраве освітлення може дратувати і бути причиною стресу, а занадто слабе освітлення змушує відвідувача відчувати себе менш захищеним.</p>	<p>Освітлення повинно бути адекватної інтенсивності і рівномірно розподілене. Воно має забезпечувати можливість чітко бачити усі вивіски та монітори (СЕТС). Воно також повинно гарантувати високу якість зображення на камерах відеоспостереження.</p>
<p><b>Відсутність доступу до основних послуг</b></p>	<p>Голод, спрага, холод або спека можуть стати потужним стимулом для появи відчуття дискомфорту, стурбованості і, врешті-решт, гніву.</p>	<p>Будівля суду має передбачати легкий доступ до послуг, що забезпечують базові потреб людини (їдальня, торгівельні автомати, фонтанчики питної води – див. Приміщення спеціального призначення – Обладнання несудового призначення для одержання додаткової інформації). Температура всередині приміщення повинна бути комфортною. Система вентиляції повинна відповідати обсягу кубічного простору і кількості людей, що одночасно перебувають у будь-якому з приміщень суду.</p>

плиток, сенсорних екранів, допоміжних пристроїв для прослуховування).

Універсальний та безбар'єрний інтер'єр потребує ґрунтовного планування з метою усунення потенційних перешкод та всіх непотрібних предметів, які можуть плутати людей з інвалідністю або взагалі є небезпечними для них. Наприклад, непродумане розташування низки предметів на шляху пересування людей із вадами зору може стати причиною їх падіння. Тому рекомендується вивільнити проходи і зони очікування від зайвих предметів, як от контейнери для сміття, вазони, меблі тощо. Функціонально важливі предмети слід розміщати поза шляхами пересування людини (наприклад, поряд зі стінами, у достатньо широкому приміщенні або взагалі ховати їх у ніші).

Підлога має бути рівною і в жодному разі не слизькою (рекомендується протиковзне покриття). На підлозі не повинно бути

перешкод, через які можна було б перечепитися або які обмежують рух інвалідного візка, таких як пороги, кришки для кабелів тощо. Якщо поріг прибрати неможливо, то під час переобладнання існуючої будівлі суду слід встановити тактильний знак небезпеки перед ним, щоб запобігати падінням.

У наведеній нижче таблиці представлені кращі рішення для створення безбар'єрного інтер'єру будівлі суду, які більш детально обговорюються в розділі Проект будівлі суду: Основні елементи, особливо у підпункті Приміщення спеціального призначення. Таблиця складена за напрямками діяльності та категоріями інвалідності. Зверніть увагу, що вона стосується обмеженого кола найбільш поширених фізичних проблем і порушень органів чуття та не охоплює повного переліку видів інвалідності згідно Міжнародної класифікації функціонування, обмеження життєдіяльності та здоров'я (МКФ).

### с) Візуальна узгодженість і чіткість візуальної комунікації

Візуальна узгодженість інтер'єру необхідна для того, щоб будівля суду виглядала професійно. Це, однак, не єдина причина, чому проєктувальники повинні тяжіти до узгодженості інтер'єру. Конструктивні особливості, чи то інтер'єру, чи то екстер'єру, мають величезний комунікаційний потенціал. Цей потенціал може бути використаний для підсилення комунікаційної стратегії суду. Однак, він може спричинити низку проблем через ненавмисну передачу небажаних чи неправильних меседжів. Це питання коротко розглядалось у розділі Чому правильний

інтер'єр є важливим?, де акцент був зроблений на заборону демонстрації релігійних зображень будь-яких видів.

Існують також інші випадки, які повинні братися до уваги для уникнення ненавмисної передачі неправильних меседжів, наприклад, є корпоративний брендинг. Суди повинні заборонити будь-який візуальний брендинг в приміщенні суду. Це важливо, аби у суспільства не складалася думка ніби судова система надає перевагу певному бренду, тим самим підриваючи фундаментальний принцип незалежності судової влади. Для цього логотипи чи назви фірм на фірмовому обладнанні слід приховати. Торговельні автомати краще

	Люди на інвалідних візках	Із обмеженою мобільністю	З вадами зору	Сліпі	З вадами слуху
<b>Доступ до будівлі суду</b>	<p>Прокласти найбільш прийнятний маршрут від зупинок громадського транспорту чи місць для паркування до будівлі суду (оскільки парковки для відвідувачів розташовані трохи далі від будівлі суду (з огляду на міркування безпеки) слід передбачити маршрут і для них).</p> <p>Передбачити вхід на цокольному (нульовому) поверсі.</p> <p>Треба встановити поручні.</p> <p>Вхідні двері обладнати механізмом автоматичного відкриття.</p> <p>Розрахувати достатньо вільного місця на вході для розташування інвалідних візків під час очікування перевірки особи.</p> <p>Продумати схему безпеки, що дозволить відвідувачам із інвалідністю візуально контролювати свої речі під час перевірки.</p>	<p>Вздовж маршруту від зупинок громадського транспорту чи місць паркування для осіб з інвалідністю необхідно встановити лавки та передбачити зони відпочинку для людей, які не можуть ходити на великі відстані.</p> <p>Передбачити вхід на цокольному (нульовому) поверсі.</p> <p>Треба встановити поручні, а також пандус з невеликим кутом підйому, оснащений надійними поручнями та протиковзним покриттям.</p> <p>Вхідні двері обладнати механізмом автоматичного відкриття.</p> <p>Продумати схему безпеки, що дозволить відвідувачам із обмеженими можливостями тримати візуальний контакт із своїми речами під час перевірки.</p>	—	—	—



<p><b>Доступ до залів засідань</b></p>	<p>Обов'язкова наявність ліфту. Якщо переобладнання будівлі неможливе, зали для судових засідань мають бути розташовані на першому поверсі. При тому, треба усунути перешкоди на шляху від входу в будівлю суду до входу в залу судових засідань.</p>		<p>—</p>	<p>—</p>	<p>—</p>
<p><b>Орієнтація в приміщенні</b></p> <p><b>Передбачити вхід на цокольному (нульовому) поверсі.</b></p>	<p>—</p>	<p>—</p>	<p>Забезпечити будівлю суду висококонтрастними вивісками. Заборонено використовувати комбінації червоного / зеленого та жовтого / синього кольорів, щоб не викликати труднощів у сприйнятті в людей, що не здатні розрізняти один або декілька кольорів (дальтонізм).</p> <p>Важливо встановити тактильні вивіски контрастного кольору.</p> <p>Роз'яснювати відвідувачам переваги використання технології iBeacons у пошуку шляху до будівлі суду за допомогою голосових підказок (пам'ятаймо, що через недостатню точність GPS-навігації вона не застосовується всередині приміщень).</p>	<p>Встановити тактильні вивіски, тактильні карти, тактильні плити і тексти Брайля.</p> <p>У великих будівлях суду, де використовуються сенсорні екрани самообслуговування необхідно встановити тактильний варіанти сенсорного екрана для якісної навігації та пошуку вірного шляху.</p> <p>Роз'яснювати відвідувачам переваги використання технології iBeacons у пошуку шляху до будівлі суду за допомогою голосових підказок (пам'ятаймо, що через недостатню точність GPS-навігації вона не застосовується всередині приміщень).</p>	<p>—</p>
<p><b>Доступ до інформації системи електронних табло суду (СЕТС)</b></p>	<p>—</p>	<p>—</p>	<p>Встановити термінали з можливістю збільшення розміру тексту (великий шрифт).</p>	<p>Запровадити систему голосового інформування про стан справи (як варіант, доступна через набір номера).</p>	<p>—</p>

Доступ до інформації системи електронних табло суду (СЕТС)	—	—	Встановити термінали з можливістю збільшення розміру тексту (великий шрифт).	Запровадити систему голосового інформування про стан справи (як варіант, доступна через набір номера).	—
Доступ до зустрічних послуг	—	—	—	—	Закупити допоміжні пристрої покращення слуху (ДППС).
Участь у судових засіданнях / посередницьких зустрічах	—	—	—	—	Закупити допоміжні пристрої покращення слуху (ДППС).  Субтитри у реальному часі (можуть надаватися із віддаленого місця).
Доступ до спеціальних об'єктів і засобів	—	—	—	Закупити пристрій для друку шрифтом Брайля.	—

розташувати в найбільш непомітних місцях. Поширення будь-якого рекламного контенту має бути суворо заборонено. Це стосується не лише комерційної реклами, але і реклами некомерційних організацій, навіть реклами заходів зі збору коштів, культурних заходів і вистав, освітніх ініціатив тощо. Більше того, політична реклама має бути повністю заборонена.

Візуальна узгодженість важлива, аби мінімізувати пошуки необхідного приміщення та покращити можливості орієнтування людини у просторі суду. Це питання особливо стосується вказівників чи інформаційних таблиць у будівлі суду і розглядається у розділі Проект будівлі суду: Основні елементи – Вказівники

Як уже зазначалось у розділі Зменшення ризиків антисоціальної поведінки вибір кольору інтер'єру може вплинути на поведінку

відвідувача. Оголошуючи тендер на виконання ремонтних робіт чи реконструкції будівлі, судам варто визначати конкретні тендерні вимоги щодо матеріалів і палітри кольорів, а не залишати це питання на розсуд переможця тендеру.

## 6.

### Проект будівлі суду: Основні елементи

#### а) Розмежування функціональних зон

Розумне зонування будівлі під конкретні категорії відвідувачів є ефективним способом зниження ризиків. Окрім того, класифікація приміщень суду за ступенем доступності для відвідувачів і працівників апарату суду є недвозначною вимогою, передбаченою пунктом 6.1.3 стандарту ДБН В.2.2-26: 2010 (Будівлі і споруди: Суди).

Згідно цього підходу кожна будівля суду має ділитися на три функціональні зони:

- Вільного доступу: загальнодоступні приміщення, доступ до яких відкритий всім, хто перебуває всередині будівлі суду у робочий час. Приклади: вестибюльна група приміщень, коридор, зали судових засідань, приймальня, канцелярія, приміщення для очікування, їдальня.
- Контрольованого доступу: зона, для входу у яку необхідно мати дозвіл, який видається усім працівникам апарату суду. Опинившись всередині, особа може пересуватись без додаткових дозволів чи пред'явлення посвідчень. Приклади: кабінети працівників апарату суду, робочі та технічні приміщення, окремі зали для судових засідань, приміщення для очікування вразливих осіб.
- Обмеженого доступу: зона, доступ до якої дозволяється суворо обмеженому колу працівників апарату суду. Оскільки такі об'єкти є найбільш вразливими в будівлі суду, вони потребують додаткового контролю доступу. Приклад: кабінети суддів, автостоянки суддів, приміщення для підсудних і конвою, серверна, коридори для пересування суддів і обвинувачених/ підозрюваних.

Розумне розмежування зон у будівлі суду є кінцевою метою, проте це дуже важко, а іноді неможливо, з урахуванням всіх обмежень у вже існуючих спорудах. Тому проєктувальники мають застосовувати творчий підхід, аби досягти, в результаті, максимальної функціональності.

Зонування може відбуватися як по горизонталі, так і по вертикалі. У випадку вертикального функціонального розмежування в багатоповерхових будівлях судів, приміщення, де контакт з громадянами є мінімальним (наприклад, кабінети суддів), слід розмістити на верхніх поверхах, при цьому чим вищий поверх, тим менше громадян мають бути зацікавлені у доступі до нього. Зони найбільш

обмеженого доступу, такі як приміщення для підсудних і конвою чи командні пости служби безпеки, можуть бути розташовані на першому поверсі або в цоколі. Таке рішення скорочує час і відстань для транспортування підсудного, що пропорційно послаблює наявні ризики.

### **б) Зведення до мінімуму незручностей для відвідувачів**

Цей аспект більшою мірою пов'язаний з мінімізацією часу пересування відвідувачів, як елементом забезпечення зручності для відвідувача розуміння навігації будівлі суду. Концепт мінімізації незручностей полягає у тому, що у відвідувачів суду, окрім їхньої справи, існують також інші потреби, завчасне виявлення та задоволення яких, допоможе справити позитивне враження на відвідувача і, як результат, підвищити ступінь суспільної довіри до правосуддя в цілому. Як приклад, у санітарних зонах можна розмістити столики для сповивання.

Цілком зрозуміло, що дітей краще не брати до суду, тим більше, столики для сповивання займають багато цінного простору. Однак, у багатьох випадках, у відвідувачів немає іншого вибору, окрім як взяти дитину з собою. Ця неочевидна хитрість допоможе відвідувачу почувати себе більш невимушено, що автоматично знижує вірогідність агресії і в цілому підвищує рівень його задоволення.

## **7.**

### **Вказівники**

Якісні вказівники полегшують пошук місця проведення судового засідання, підвищують загальний рівень безпеки в будівлі суду та підсилюють відчуття довіри серед учасників судового провадження. Зазвичай, якісні вказівники мають такі характеристики:

- **Конкретність та чіткість:** вказівники мають бути конкретними та давати чіткі, однозначні підказки щодо бажаної поведінки / дії відвідувача - клієнта.

- **Наближеність до локації:** вказівники потрібно розміщувати якомога ближче до відповідної локації; якщо треба зорієнтуватися на місці (наприклад, повернути праворуч або ліворуч), вказівник слід розмістити безпосередньо перед місцем для такого повороту.
- **Ввічливість та доречність:** вказівники мають бути доречними з огляду на відповідну культурно-контекстуальну специфіку (наприклад, позначка, що має забарвлення «білого на яскраво-рожевому», може бути цілком доречною в дитячому садку, але виглядатиме повністю недоречно в приміщенні суду); текст на вказівниках має бути сформульований ввічливою мовою і в жодному разі не звучати грубо чи вимогливо (наприклад, вивіска «Будь ласка, дотримуйтеся чистоти в приміщенні» є більш ефективною, ніж «Не смітити!»).
- **Зручність:** бажана поведінка / дія не повинні вимагати необґрунтованих зусиль.

Що стосується інтер'єру якісні вказівники повинні відповідати таким критеріям:

- **Наочність і читабельність:** цей принцип включає в себе оцінку відстані, з якої буде видно вказівник, і відображення графічних написів у достатньо великому розмірі, щоб бути помітними здалеку (це важливо для людей із вадами зору).
- **Лаконічність:** правильний вказівник має бути лаконічним і не містити зайвих елементів, слів чи фраз; слід бути доволі обережними, адже дотримання лаконічності вимагає чіткого утримання себе в руках від заповнення додатковим текстом «вільного» поля навколо ключового елемента вказівника.
- **Висока контрастність:** завдяки цьому критерію вказівники в цілому є більш ефективними; також помітно покращується

доступність інформації для людей із вадами зору.

Суди повинні затвердити і в подальшому використовувати стандартизовані правила розміщення вказівників, що забезпечить для відвідувачів більшу передбачуваність подальших рухів по будівлі суду. Наприклад, такі портативні знаки, як двосторонні дошки, мають бути достатньо великими і помітними, проте розміщуватися вони мають обережно, так, щоб ніхто через них не перечебився.

Вказівники обов'язково мають супроводжуватися тактильною версією та / або версією зі шрифтом Брайля. Вимога «помітності» також стосується як тактильної версії так і шрифтів Брайля: це означає, що вказівники мають розміщуватися таким чином, щоб їх неможливо було оминати (наприклад, смужки на підлозі у всіх коридорах для відвідувачів із тростиною для слабозрячих / незрячих).

## 8.

### Приміщення спеціального призначення

#### а) Зала очікування для вразливих груп населення, зала очікування для сімей із дітьми, приміщення для інтерв'ю й приміщення для дітей

Значення таких приміщень у суді та практичні аспекти їх впорядкування попередньо обговорювалися в розділі Служба підтримки потерпілих та свідків.

#### б) Приміщення для спілкування адвокатів з клієнтами

Клієнтам, яким обраний запобіжний захід у виді тримання під вартою, слід надавати приміщення для конфіденційних зустрічей зі своїми адвокатами безпосередньо перед судовими засіданнями. У таких випадках, суд може дозволити підсудному зустрітися зі своїми адвокатами, наприклад, в конференц-залах. Однак це не вимога, а лише варіант,

який залишається на розсуд суду залежно від існуючого в будівлі суду простору та інших ресурсних потреб правосуддя. Перебуваючи під вартою, клієнти мають право користуватися захищеними кабінками для інтерв'ю, про які згадується в розділі Безпечні приміщення для допиту та кабінки для перемовин між адвокатом та клієнтом.

### **с) Зала для медіації**

Медіація – це один із видів альтернативного врегулювання спору, коли середовище багато в чому має вирішальне значення для досягнення позитивних результатів. За визначенням, медіація – це процес досягнення консенсусу між сторонами спору, тому середовище, яке сприяє співпраці, може допомогти у досягненні цілей медіації.

Дизайнери, які працюють над інтер'єром приміщень для медіації в будівлі суду, повинні чітко усвідомлювати роль різноманітних символів і знаків у формуванні психологічного клімату для налагодження продуктивності взаємодії людей. Наприклад, позиціонування об'єктів, щоб вони сприймалися як бар'єри, що розділяють сторони, сприяє скоріше загостренню протиріч, аніж пошуку консенсусу. У зв'язку з чим, приміщення для медіації вимагає особливо ретельного планування та стратегічного наповнення меблями.

Зокрема, у приміщенні для медіації рекомендується використовувати овальні, а не прямокутні столи, оскільки така розсадка є більш дружньою. Окрім того, усі крісла повинні бути однаковими, щоб не справляти враження нерівності.

Важливо враховувати, що різні люди сприймають і реагують на однакові сигнали навколишнього середовища по-різному. Вони також можуть по-різному обробляти інформацію й мати різні пороги толерантності до різноманітних ризиків. Тому важливо, щоб приміщення для медіації було достатньо просторим, давало можливість вільно

пересуватися, підлаштовувати предмети інтер'єру під себе та використовувати різноманітні інструменти обробки інформації (наприклад, мати доступ до ручок та паперу, до розеток для електронних пристроїв, до мультимедійного проектора тощо).

Нарешті, більші приміщення з гнучкішим розташуванням меблів створюються більше вільного простору для роботи медіатора, що, в свою чергу, допомагає йому більш об'єктивно оцінювати ситуацію та управляти відповідними процесами. Наприклад, пересувні крісла дозволяють учасникам вибрати, чи сидіти за столом, чи віддалитися від нього. Якщо учасник процесу медіації відсувається занадто далеко від свого візаві ще на етапі підготовчого засідання, очевидно що процес рухається в неправильному напрямку (проте така поведінка надає медіатору цінні підказки).

### **d) Зала для ознайомлення з матеріалами справи**

Зала для ознайомлення з матеріалами справи – це приміщення, яке надає сторонам судового засідання, їхнім законним представникам та іншим уповноваженим особам доступ до матеріалів справи, що є важливим елементом справедливого судового розгляду. Існують численні судові рішення Європейського суду з прав людини, що були прийняті на підставі статті 6(3)(b) [Конвенції](#) про захист прав людини і основоположних свобод, де була мова про ненадання судом доступу до деяких матеріалів у справі, у тому числі, окремого приміщення для підготовки стратегії захисту. ЄСПЛ визнав, що «необмежений доступ до матеріалів справи та необмежене використання будь-яких приміток, включаючи, за потреби, можливість одержання копій відповідних документів, є важливими гарантіями справедливого судового розгляду в кримінальному провадженні, відсутність чого вважатиметься порушенням рівності сторін».<sup>2</sup>

Загалом, зала для ознайомлення з матеріалами справи має бути підготовлена так, щоб виконувалися такі критерії:

- адекватна можливість проведення консультацій з клієнтом та копіювання будь-яких матеріалів, що знаходяться у судовій справі;
- належний рівень безпеки для запобігання несанкціонованому доступу до матеріалів судової справи.

У залі для ознайомлення з матеріалами справи повинні бути не тільки столи для ознайомлення з друкованими матеріалами, але й необхідне обладнання для перегляду електронних документів, що містяться в матеріалах справи. Оскільки електронні документи можуть міститися на різних носіях, як от SD-карти, компакт-диски, USB-накопичувачі або зовнішні жорсткі диски, відповідне обладнання має підтримувати ці та інші формати, на яких зазвичай зберігають електронні документи для судової справи. Для впорядкування формату зберігання електронних документів у матеріалах судової справи рекомендується, щоб усі суди застосовували стандартизовану загальнодержавну політику щодо роботи з електронними документами, включаючи єдині правила щодо їх обробки і зберігання, навіть в онлайн сервісах (якщо, звісно, це дозволено законодавством та є технічно можливим). Така політика також визначатиме технічні характеристики інфраструктури суду для відтворення електронних документів.

Зала для ознайомлення з матеріалами справи повинна мати обладнання для перегляду відеофайлів та прослуховування аудіофайлів. Це обов'язково, оскільки українські судові процедури вимагають аудіозапису всіх судових засідань і відеозапису, у певних, визначених кримінальним процесуальним законом, випадках.

За потреби, відвідувачу суду має надаватися необхідне для копіювання документації обладнання (планшетний сканер, ксерокс).

Це типова практика у багатьох європейських судах, а також в Україні, коли відвідувачі суду одержують прямий доступ до вихідних файлів, а не до їх фотокопій, через низку фінансових обмежень. Проте, це спричиняє ризик підробки доказів чи інших цінних матеріалів, що містяться в судових справах. Традиційним методом подолання цього є нагляд, що здійснюється працівниками апарату суду. Зрозуміло що, це відволікає їх від звичної роботи. А одночасний нагляд за декількома особами часто є неможливим.

Нагляд з боку працівників апарату суду слід використовувати тільки щодо до тієї частини доказів, яка теоретично не може бути скопійована. Усі інші матеріали справи мають бути належним чином оцифровані, а їх копії можуть надаватися працівником апарату суду на вимогу сторони у справі. Оцифровування особливо корисне в справах, що стосуються багатьох сторін, і особливо багатьох обвинувачених, які, крім того, знаходяться під вартою. Незважаючи на те, що судові справи іноді можуть налічувати декілька сотень томів, сканування файлів та належне обладнання зали для ознайомлення з матеріалами справи в ізоляторі тимчасового тримання чи слідчому ізоляторі може бути насправді більш економічно доцільним, аніж надання цим особам паперових оригіналів, що спричиняє витрати на транспортування та зберігання матеріалів у місцях, далеких від будівлі суду.

Зазвичай суди зіштовхуються з фінансовими обмеженнями, що ускладнюють перехід до сучасної інфраструктури, оптимізованої для зберігання електронних матеріалів, адже суди вищої інстанції як завжди матимуть пріоритет перед судами нижчої інстанції. У таких ситуацій можуть бути розроблені тимчасові рішення щодо переведення принаймні деяких доказів в електронну форму або статичні зображення (останній варіант, наприклад, може бути

2) Див., поміж іншим, справу Берару проти Румунії, Дод. № 40107/04 (Рішення суду від 18 березня 2014), параграф 70.

корисним для централізованої інфраструктури, де низька швидкість завантаження може ускладнити перегляд великих мультимедійних файлів).

Важливо, щоб зала для ознайомлення з матеріалами судових справ була обладнана відеокамерами гарної якості для спостереження зі сторони Служби судової охорони.

Окрім того, суд має забезпечити уповноваженій особі можливість запитувати доступ до матеріалів судової справи та бронювати залу для ознайомлення з цими матеріалами онлайн, не маючи необхідності для цього особисто відвідувати будівлю суду (див. Стовп III).

#### **е) Зала для присяжних**

Для присяжних слід передбачити окремі приміщення, де вони зможуть готуватися до своїх судових засідань у належних і спокійних умовах. Це також важливо для забезпечення їхньої безпеки та попередження будь-яких спроб спілкування з ними з боку громадськості чи сторін судового провадження. Ця зала повинна бути обладнана всіма необхідними офісними меблями, що є важливими для комфортної роботи.

#### **ф) Зала для прокурорів**

Прокурори проводять достатньо багато часу в судах, не лише виконуючи свої обов'язки під час судових засідань, а й чекаючи на них. Окреме приміщення для прокурорів дозволяє їм використовувати цей час ефективніше, оскільки в них з'являються комфортні умови для роботи та якіснішої підготовки до судового засідання. Потреба у забезпеченні безпеки у їхньому випадку є навіть сильнішою, аніж з присяжними.

#### **г) Зала для адвокатів**

Адвокатам також слід відводити в будівлі суду

окреме приміщення, де вони зможуть зачекати на початок судового засідання, залишити свої речі або попрацювати.

#### **h) Бібліотека суду**

Стаття 158 Закону України «Про судоустрій та статус суддів» передбачає, що у приміщенні кожного суду, за бажання, може бути створена бібліотека суду. Вона повинна містити як друковані видання, так і електронний контент. Хоча безкоштовний доступ до нормативно-правових актів та судової практики онлайн повинен бути основним способом надання відвідувачам суду відповідної інформації, наявність бібліотеки, що передбачає доступ до паперових юридичних матеріалів та приміщення для ознайомлення з цими матеріалами, все ж залишається бажаним, звісно, якщо дозволяють фінансові та адміністративні ресурси. Бібліотека може бути відкритою для громадськості, що можна вважати додатковим способом розповсюдження і популяризації юридичної освіти серед населення.

Для впровадження міжнародних практик функціонування бібліотек у судах рекомендується розділити її на три зони: секція для друкування матеріалів, комп'ютерна секція та секція для читання. Секція для читання та комп'ютерна секція можуть розташовуватися в одній залі і не бути розділені фізично. Щодо секції для друкування, бажано, щоб вона була розміщена в окремому або хоча б прилеглому приміщенні, що, крім всього, має достатній захист від природного світла. Ця рекомендація впливає з необхідності захисту книг від сонячних променів, забезпечуючи при цьому достатньо природного світла для комфортного читання людиною.

У судах нижчої інстанції секція для читання може бути обладнана звичайними офісними столами. Але в судах вищої інстанції перевага

надається столам із перегородками, щоб мінімізувати «візуальні перешкоди» між читачами у випадку, якщо бібліотекою одночасно користуються декілька людей. Якщо ж обирати письмові столи із перегородками, дизайнер має прагнути знайти таке рішення, яке забезпечить достатню кількість природного світла для кожного з них. Високі або панорамні вікна в бібліотеках верхнього поверху будівлі суду зазвичай сприяють цьому.

Столи в приміщеннях для читання (як у випадку офісних столів, так і для столів із перегородками) повинні бути забезпечені точковим світильниками, а обладнані комп'ютерами робочі місця повинні бути розташовані таким чином, щоб до них був доступ природного світла, однак не було його відблисків.

## 9.

### **Обладнання несудового призначення**

Кожен суд має забезпечити якісне функціонування низки пристроїв, що призначені як для задоволення непередбачуваних потреб відвідувачів суду, що виникають у зв'язку з судовими засіданнями (наприклад, необхідність зняття готівки або невідкладної сплати судового збору в електронному форматі), так і для задоволення базових потреб людини, що так чи інакше виникають під час участі в судовому провадженні (наприклад, потреба поїсти чи попити). Вчасне задоволення цих потреб знижує рівень тривожності серед користувачів правосуддя, і, врешті-решт, послаблює ризик їх агресивної або конфліктної поведінки.

Працівники апарату суду мають слідкувати, щоб такі пристрої завжди були в робочому стані. З точки зору інтер'єру важливо також забезпечити, щоб пристрої, які можуть мати комерційні чи інші небажані для суду відтінки (наприклад, торгові автомати), були максимально непомітними для збереження належного вигляду будівлі суду.

Слід зазначити, що ці пристрої в судових приміщеннях покликані задовольняти законні потреби відвідувачів, і тому завжди мають бути «під рукою». Це додатково підкреслює значення вказівників, таких наприклад, як мапа суду (враховуючи, звісно, доступні альтернативи для людей із вадами зору).

#### **а) Питні фонтани**

Питні фонтани мають бути гігієнічними, екологічними та загальнодоступними.

Із точки зору гігієни, вони повинні дозволяти наповнювати водою пляшки, а не тільки пити безпосередньо з носика. Чистий зовнішній вигляд є головним аспектом сприйняття гігієни відвідувачем, тому графіки прибирання чи інформація щодо технічного обслуговування фонтанів в ідеалі повинні бути розташована поруч. Фільтри для води, які слід регулярно замінювати, повинні бути встановлені обов'язково, якщо це рекомендують місцеві органи охорони здоров'я. З точки зору екологічності питні фонтани мають бути спроектовані так, щоб завадити надмірному переливу води. З точки зору доступності, до питних фонтанів повинен бути забезпечений доступ навіть для особи на інвалідному візку.

#### **б) Торгові автомати**

В ідеалі у торгових автоматах має бути можливість використовувати як готівку, так і картки. Їх обслуговування та ремонт має проводити зовнішній оператор вчасно. Торгові автомати не мають розміщуватися в помітних, для незацікавленого погляду, місцях, а комерційна реклама на них заборонена (див. Інтер'єр будівлі суду: Основні елементи – Вказівники для детального обговорення).

Для запобігання неефективного використання та перевантаження адміністративного ресурсу, торгові автомати в ідеалі мають бути оснащені бездротовим протоколом LTE, що автоматично повідомлятиме зовнішньому постачальнику послуг про те, що автомат не працює або що його потрібно дозаповнити.



Торгові автомати, що продають розливні напої, а не напої у скляній чи жерстяній тарі, повинні бути забезпечені належною кількістю одноразових стаканчиків у цілях дотримання належної гігієни в будівлі суду.

### **с) Платіжні термінали та банкомати**

В ідеалі, у будівлі суду мають використовувати платіжні термінали, а не банкомати, щоб забезпечити роботу «єдиного вікна» для клієнтів, які не користуються готівкою (клієнт, який не використовує готівку, повинен буде провести тільки одну операцію через платіжний термінал; у разі використання банкомату, клієнт спочатку повинен зняти готівку, а потім заплатити нею у «єдиному вікні», тобто провести дві операції).

Як і торгові автомати, платіжні термінали (і банкомати, якщо вони використовуються) не мають розміщуватися у занадто помітних місцях, а комерційна реклама на них заборонена (за винятком логотипу банку та етикеток кредитних карток, які вважаються вивісками, а не рекламою).

### **d) Засоби копіювання / друку / розсилки**

В ідеалі як готівка, так і картки мають прийматися для оплати послуг з фотографування, сканування, друку та електронної розсилки. Обслуговування та технічна підтримка таких апаратів повинні надаватися зовнішнім оператором, із можливістю бездротового зв'язку LTE, щоб повідомити оператора про несправність машини.

Обладнані комп'ютерами робочі місця для сканування, друку та електронної розсилки повинні забезпечувати належний рівень інформаційної безпеки для відвідувача суду. Це дуже важливо, враховуючи конфіденційний характер більшості матеріалів, що обробляються в будівлі суду.

Для закупівлі факсимільного апарату необхідно перш за все провести опитування з метою з'ясування каналів зв'язку, якими користуються клієнти. Результати опитування

мають визначити, чи потрібен взагалі для цього конкретного суду той факсимільний апарат.

Особливий акцент слід зробити на доступності засобів копіювання / друку / розсилки для осіб з інвалідністю.

### **d) Доступ до Wi-Fi**

Надання безкоштовного Wi-Fi доступу має низку переваг. Наприклад, це дозволяє клієнтам заповнювати судові форми онлайн та дає їм можливість скористатися мобільними додатками, що вимагають доступу до Wi-Fi. З точки зору безпеки, надання судом доступу до Wi-Fi повинно вимагати реєстрації користувача в мережі.

### **f) Вбиральні та сповивальні столики для немовлят**

Як уже обговорювалося в розділі «Проект будівлі суду: Загальні рекомендації – Зменшення ризиків антисоціальної поведінки», вбиральні слід розміщувати якомога ближче до залів для очікування. Вони також мають бути добре помітними, оскільки як працівники апарату суду, так і громадськість в ідеалі повинні мати безперешкодний огляд зони, де розташована вбиральня. Там, де це неможливо, слід здійснити монтаж вікон у проходах до вбиральень, так щоб можна було слідкувати хто туди йде. Це може зупинити потенційного зловмисника, що є практичним прикладом попередження ризику.

Замість зовнішніх дверей, вбиральні повинні бути обладнані дверями, що ведуть безпосередньо у вестибюль. Це знижує відчуття пастки, забезпечує необхідний для внутрішнього спокою візуальний огляд, підвищує рівень безпеки, унеможливорюючи блокування дверей, а також усуває шумовий бар'єр, аби будь-яку підозрілу на слух діяльність у зоні вбиральні можна було оперативно ідентифікувати.

Хоча вбиральні мають розташовуватися поруч із зонами для очікування, їх ніколи не слід

розміщувати поруч із залами судових засідань. Зауважте, що хоча приходить з немовлятами до суду, безумовно, є недоцільним, вбиральні все ж повинні бути обладнані сповивальними столиками. Відповідна опція повинна бути доступна особам обох статей, а вхід до повинен бути облаштований такими ж розпашними дверима, що й решта вбиралень.

Вбиральні для суддів та персоналу мають бути відмежовані від інших вбиралень і розташовуватися в зонах контрольованого доступу. За можливості, для захищених свідків та супроводжуваних їх працівників апарату служби охорони слід передбачати окрему вбиральню. Вхід до такої вбиральні має бути розташований біля невеликої залу для очікування вразливих осіб, що безпосередньо прилягає до зали судових засідань.

Усі вбиральні повинні бути спроектовані з урахування критерію доступності. Це означає, що вони мають бути обладнані кабінками, що відповідають таким вимогам:

- Достатньо простору для доступу на інвалідному візку та можливості розвороту на 180 градусів. Альтернативний варіант передбачає Т-подібну секцію, що дозволяє інвалідному візку робити поворот у 3 прийоми;
- Горизонтальні перила як на стіні поруч із унітазом, так і за унітазом;
- Як сидіння унітазу, так і механізм змиву мають бути розміщені на зручній висоті.

Секція для умивання також повинна бути спроектована з урахуванням критерію доступності, із умивальниками та полицями, розміщеними на прийнятній висоті.

### **g) Станції підзарядки**

Вільний доступ до пристроїв для підзарядки електронної техніки в приміщенні сучасного суду – це не розкіш, а об'єктивна необхідність. Електронні пристрої дозволяють

задовольнити низку важливих для людини потреб. Наприклад, вони дозволяють клієнтам, які чекають у віртуальній черзі, слідкувати за нею; незрячим / слабозрячим відвідувачам вони допомагають орієнтуватися в приміщенні будівлі суду за допомогою допоміжних технологій, таких як iBeacons.

В ідеалі будівлі суду повинні бути обладнані багатопортовими зарядними станціями або декількома надійно закріпленими багатопортовими зарядними блоками в зонах для очікування, щоб кілька відвідувачів могли одночасно заряджати свої електронні пристрої, тим самим знижуючи рівень занепокоєння та ризику агресії. Мультипортові зарядки дозволяють зарядити такі пристрої, використовуючи лише USB-кабель, що зручно у випадках, коли клієнт не має із собою повноцінної зарядки.

В іншому випадку розетки мають бути розміщені по периметру зони для очікування на однаковій дистанції одна від одної.

Використання подовжувачів і розгалужувачів сурово заборонено, оскільки вони створюють ризик короткого замикання.

### **h) Гардероб**

Хоча традиційні гардеробні кімнати, які обслуговуються технічним персоналом, безумовно, є хорошим варіантом, деякі суди можуть зробити вибір на користь гардеробних із самообслуговуванням, щоб уникнути потреби в додаткових працівниках апарату суду та зайвих черг. Рішення має бути прийняте судом, виходячи з двох факторів: а) наявність місця (традиційні гардеробні, як правило, займають менше місця, хоча рішення, спрямовані на економію місця при використанні шафок також існують, але про них ітиметься нижче); та б) наявність ресурсів для наймання достатньої кількості технічних працівників апарату суду, щоб відвідувачам не довелося чекати в черзі.

Гардеробні кімнати та/або шафи повинні бути розміщені за пунктом пропуску, щоб знизити ризик зберігання там небезпечних предметів.

Якщо не вистачає простору, слід звернути особливу увагу на ефективність облаштування шаф. Наприклад, можна використовувати шафи у вигляді полиць замість звичайних шафок, як показано нижче. Також вони можуть бути розташовані по колу або ж зигзагоподібно.

Камери для зберігання особистих речей повинні надаватися безкоштовно, але невеликий депозит може знадобитися, щоб гарантувати добросовісність клієнтів і не дати їм забути про свої речі. Камери для зберігання повинні бути обладнані механізмом, за якого всі камери зберігання, що не звільняються протягом певного часу після завершення роботи суду (наприклад, через 5 або 10 хвилин після закінчення робочого дня), відкривалися автоматично. Ця інформація повинна міститись в інформаційному оголошенні для відвідувачів суду, що мають бути розміщені на дверях камери для зберігання. Служба судової охорони повинна розробити стандартні операційні процедури (СОП) із перевірки шаф, які залишилися закритими після закінчення робочого дня.

Шафи мають бути достатньо високими, щоб вмістити верхній одяг. Із міркувань безпеки вони не мають містити жодних розбірних об'єктів. Гардероб повинен бути обладнаний лише надійно зафіксованими гачками для одягу. У гардеробних для персоналу можуть бути поручні для одягу з вішаками, що не знімаються, із закритими петлями.

Гардероб повинен розташовуватись в легкодоступних та добре помітних місцях, щоб знизити ризик агресії чи насильства. У них не має бути зовнішніх дверей, а натомість має бути вхід із розпашними дверима, за зразком дверей до вбиралень. Це робить доступнішими спостереження за приміщенням

із шафками ззовні, а будь-яка підозріла діяльність усередині гардеробної миттєво стане помітною.

Також важливо проконтролювати, щоб у гардеробі в будівлі суду в жодному разі не використовувалися знімні вішаки - виключно рейки з незнімними вішаками із закритими петлями. Окрім того, можуть використовуватися так звані «конвеєри» для одягу, що спрє оптимізації часу очікування і швидкості надання послуг.

Слід пам'ятати, що гардеробні відіграють важливу роль у загальній системі безпеки як будівлі суду так і залів судових засідань (див. Стоп ІІ).

### **і) Доступні ліфти**

Ліфти мають обслуговувати всі поверхи з приміщеннями вільного доступу. Ліфти, що обслуговують суддів та персонал, тобто зони з контрольованим та обмеженим доступом, також повинні бути спроектовані так, щоб до них мали доступ люди з інвалідністю з урахуванням модифікацій, необхідних для забезпечення належного рівня безпеки (наприклад, доцільно мати ліфти з керованим доступом саме у зонах з контрольованим та обмеженим доступом, а не в секціях вільного доступу). Усі ліфти повинні бути обладнані системою відеоспостереження та засобами для дистанційного контролю, розташованими в диспетчерського центрі Служби судової охорони.

Кабіни ліфтів мають бути широкими, але не довгими. Кабіна ліфту повинна бути достатньо просторою для того, щоб одночасно розмістити одного пасажера на інвалідному візку та його помічника/представника технічного персоналу. Ліфти в зоні обмеженого доступу, до якої відносяться шляхи переміщення затриманих, повинні бути достатньо просторими для розміщення підсудного на інвалідному візку та особи, яка його супроводжує.

Внутрішня частина загальнодоступних ліфтів та ліфтів для суддів і персоналу повинні бути обладнані ручними рейками з трьох боків, закріпленими на відповідній висоті. Максимальний поріг входу при зупинці повинен бути зафіксований так, щоби забезпечити плавний проїзд інвалідного візка до ліфту та з нього.

Панель управління з кнопками, як у ліфтах для громадськості, так і у ліфтах для суддів та персоналу, повинні бути встановлені на висоті, зручній для особи на інвалідному візку. Кнопки управління повинні мати зручне розміщення, бути достатньо великими та підсвічуватися. Написи на кнопках управління також повинні бути великими, висококонтрастними та рельєфними, щоби ними могли користуватися люди з вадами зору. Ліфти також мають давати голосові оголошення відповідних поверхів. При виході з ліфту по обидва боки мають бути розміщені тактильні цифри / цифри шрифтом Брайля на позначення поверху, щоби незрячий відвідувач суду ще й так міг дізнатися, на якому поверсі він знаходиться.

#### **і) Зони для паління за межами будівлі суду (тимчасове рішення)**

Відповідно до п. 11 ч. 2 ст. 13 Закону України «Про заходи щодо попередження та зменшення вживання тютюнових виробів і їх шкідливого впливу на здоров'я населення», паління в приміщеннях органів державної влади забороняється. Однак існує розуміння того, що від паління відмовлятися люди мають поступово, оскільки на практиці поряд з органами державної влади паління не забороняється.

Зважаючи на це, рекомендується залишити вирішення питання щодо створення місць для паління назовні суду як тимчасового рішення на розсуд керівництва суду. Якщо приймається рішення не застосовувати повну заборону та все ж таки тимчасово виділити зону для

паління назовні, біля будівлі суду, то важливо дотримуватися вимог, які унеможливають ризик утворення середовища для пасивного паління:

- Місця для паління повинні добре провітрюватися;
- Зони для паління мають бути розташовані так, щоби запобігти пасивному палінню через проникнення диму, всередину будівлі. Це означає, що місця для паління повинні бути розташовані подалі від вікон та систем забору повітря;
- Місця для паління слід розміщувати подалі від шляхів пересування відвідувачів навколо будівлі суду та обов'язково забезпечити їх прозорими бар'єрами посередині (наприклад, зі скляною ударостійкою перегородкою), щоби запобігати потраплянню диму в місця, якими проходять відвідувачі, при тому забезпечуючи необхідний, з міркувань загальної безпеки, огляд цих зон.

## В. СТОП II: БЕЗПЕКА СУДУ

### 1.

#### **Чи є забезпечення безпеки суду обов'язком для керівників суду?**

Безпека як всередині так і в безпосередній близькості до судових будівель є додатковим викликом не тільки для правоохоронних органів, але й для керівництва суду. Суди повинні мати достатньо працівників Служби судової охорони, добре продуману інфраструктуру, обладнання та затверджені стандартні операційні процедури (СОП) із забезпечення безпеки, у тому числі у критичних ситуаціях. Судді та інші працівники апарату суду повинні пройти належне навчання, а суди мати плани оперативного управління судом у надзвичайних ситуаціях, включаючи схеми евакуації та порядок відновлення своєї повсякденної діяльності. Хоча більшість профілактичних заходів насправді є типовими для будь-якого публічного приміщення, деякі рішення можуть бути реалізовані виключно у судових будівлях, а тому вимагають спеціального інтер'єру.

Статтю 162 Закону «Про судоустрій і статус суддів» для новоствореної Служби судової охорони передбачено чимало повноважень, спрямованих на забезпечення безпеки суду. Основними її завданнями є підтримання громадського порядку в суді, припинення проявів неповаги до суду, охорона приміщень суду, органів та установ системи правосуддя, виконання функції щодо державного забезпечення особистої безпеки суддів та членів їхніх сімей, працівників апарату суду забезпечення у суді безпеки учасників судового процесу. Загалом, важливо розробити детальні інструкції для співробітників Служби судової охорони, щоб мінімізувати ризики їх самоправства і стандартизувати процедури перевірки документів, огляд осіб та їхніх

речей, застосування примусових заходів, зокрема затримання, фотографування чи відеозапису правопорушень, а в крайніх випадках – застосування вогнепальної зброї на ураження.

Служба судової охорони підзвітна Вищій раді правосуддя та підконтрольна Державній судовій адміністрації України. Між Службою і суддями та працівниками апарату суду, керівництвом суду необхідно забезпечити добру практику співпраці і координацію зусиль з метою забезпечення безпеки будівлі суду. Закон не дає Службі повноваження здійснювати контроль за діяльністю суддів чи працівників апарату суду. Уся комунікація та координація зусиль між Службою і працівниками апарату суду, суддями повинна бути досягнута через керівництво такого суду. Якщо мова йдеться про планування, облаштування і переоснащення будівлі суду, відповідальність за прийняття рішень покладається на Державну судову адміністрацію. На локальному рівні, голова суду і керівник апарату суду зобов'язані координувати такі процеси не тільки шляхом надання прямих вказівок суддям і працівникам апарату суду, скільки шляхом впровадження СОП із контролю за проходженням працівниками апарату суду і суддями належного навчання.

Інформація та рішення, представлені в цьому посібнику, є синтезом передових знань і досвіду у тих сферах забезпечення судової безпеки, які вирішуються керівниками судів на власний розсуд.

### 2.

#### **Питання, пов'язані з безпекою, у проєктуванні судових приміщень**

Основна відповідальність за належне проєктування і оснащення будівель суду засобами забезпечення безпеки покладається на Державну судову адміністрацію. Служба судової охорони починає працювати, коли будівля суду вже здана в експлуатацію і розпочинає функціонувати для забезпечення

правосуддя. Жодне з повноважень, передбачених для Служби судової охорони, не вимагає її участі у проектуванні судів. Отже, цей розділ звертає увагу на питання, які важливо врахувати саме керівникам судів під час проектування нової судової будівлі або планування реконструкції вже існуючої, адже питання безпеки - пріоритет. Державні будівельні норми для судових будівель в Україні встановлює Міністерство розвитку громад та територій України. У цьому розділі описані ключові елементи судової інфраструктури, які керівники судів повинні брати до уваги ще на етапі планування, а його метою є ознайомлення керівників судів із основними інфраструктурними вимогами до будівлі суду, щоб дати їм базове уявлення про обов'язкові вимоги, виконання яких, з урахуванням точки зору фахівців в галузі безпеки публічних будівель, забезпечить безпеку для працівників апарату і відвідувачів.

Як правило, судові будівлі мають бути спроектовані у спосіб, який допоможе захистити працівників апарату суду чи представників громадськості від нападу, що обмежить доступ сторонніх осіб до режимних об'єктів (наприклад, сховища з матеріалами судових справ, конвойні приміщення тощо) та зможе запобігти фізичним контактам між вороже налаштованими один до одного особами, які беруть участь у одному судовому засіданні. Для досягнення цього необхідно враховувати:

### 3.

#### **Безпека за межами будівлі суду**

##### **а) Місцезнаходження суду**

Під час планування будівництва нового приміщення для суду необхідно враховувати низку аспектів, зокрема місцевість. Вона повинна забезпечити доступ до будівлі суду для різних категорій відвідувачів і, щонайменше, бути легко доступною для осіб, які користуються громадським транспортом.

##### **б) Периметр безпеки навколо будівлі і території суду**

Ландшафтний дизайн, тобто дерева, чагарники та кущі навколо будівлі суду необхідно контролювати, щоб запобігти непомітному та неавторизованому доступу до суду та обмежити можливість приховування в них будь-яких небезпечних предметів.

Сміттєві баки та інші предмети, що можуть бути використані для приховування зброї, вибухових речовин або інших небезпечних предметів, мають бути переміщені за межі зони дії вибуху, тобто на безпечну для будівлі суду відстань. Аналогічна ситуація з будь-якими стендами чи кіосками, які можуть стояти поруч із будівлею суду, а особливо поруч з її головним входом. Щоб оцінити потенційні загрози та визначити, якою насправді має бути безпечна відстань, необхідно звернутися за консультацією до експерта з питань безпеки публічних будівель.

Необхідно забезпечити комфортні для Служби судової охорони умови, за яких вони зможуть безперешкодно оглядати усі загальнодоступні місця в межах периметру будівлі суду через відеокамери та інші засоби підтримання безпеки.

Розташування відеокамер має бути продумане ще на початкових етапах будівництва нової судової будівлі або реконструкції старої. Місця їх розташування як ззовні так і всередині будівлі суду повинні бути завчасно обумовлені і прораховані експертом з безпеки публічних будівель.

У безпосередній близькості до входів, великих вікон на першому поверсі та інших елементів будівлі суду, що є достатньо вразливими для розбійних нападів із застосуванням транспортних засобів, повинні бути розміщені міцні стовпці, бетонні блоки або важкі, масивні горщики для квітів. Проте, такі перешкоди мають забезпечувати можливість доступу машин екстрених служб. Для вирішення цього

питання існують різні варіанти, зокрема, встановлення болардів (висувних стовпців).

За загальним правилом, в зоні потенційного вибуху безпосередньо біля будівлі суду в'їзд та паркування транспортних засобів, крім тих, що належать суддям, працівникам апарату суду повинно бути заборонено. Оскільки це не завжди можливо, додатково встановлене обладнання навколо будівлі суду має дозволяти оперативне забезпечення принаймні тимчасової заборони (бар'єри, висувні стовпці (боларди) тощо).

Зоною високого ризику є стоянка для суддів та працівників апарату суду. Розміщення розпізнавальних знаків (прізвищ, спеціальних табличок), що пов'язують транспортні засоби із суддями чи працівниками апарату суду, суворо заборонено. Рекомендується, щоб будь-який візуальний доступ до цих зон, особливо для громадськості чи обвинувачених/підозрюваних, був унеможливлений використанням огорож або спеціальних навісів.

Для посилення заходів безпеки, окрім постійної перевірки транспортних засобів, які заїжджають на спеціальну стоянку, рекомендується час від часу нагадувати суддям і працівникам апарату суду про важливість проведення повсякденної перевірки свого транспортного засобу перед його використанням. Перевірку необхідно зосереджувати на пошуці пристроїв із шипами чи подібних їм і, насамперед, мін-пасток.

Оскільки стоянка для транспорту суддів і працівників апарату суду, зазвичай використовується для простою автозаків, необхідно вживати низку заходів для уникнення контактів між підсудними та суддями і працівниками апарату суду. Вони не повинні мати можливості звертати увагу на транспортні засоби, які пов'язані з суддями. Тому на виході з будівлі суду та біля входу на стоянку необхідно встановити попереджувальні індикатори або ж табло, що інформуватимуть суддів про наявність

на стоянці обвинувачених/підозрюваних, з порадою почекати (див. Система сигналізації про рух осіб, які перебувають під вартою).

Необхідно гарантувати надійний захист і постійно контролювати доступ до газових та електричних з'єднань, які забезпечують будівлю суду, щоб запобігти несанкціонованому втручання сторонніх осіб.

### **с) Контрольований доступ до дверей**

Оскільки вхід до всіх службових приміщень зони обмеженого доступу дозволений лише за допомогою спеціального ключа або ж електронної картки, всі двері повинні бути обладнані запірною системою, яка дозволяє реєструвати час відкриття і закриття дверей.

### **d) Вікна**

Вікна не повинні дозволяти особам за межами будівлі суду, зокрема в сусідніх будівлях, спостерігати за відвідувачам суду, особливо в залі судових засідань. Рекомендується користуватись допомогою внутрішніх штор, жалюзів або тонованого скла.

У районах з високим ризиком вибуху всередині або ж поза межами будівлі суду, вікна рекомендовано покривати протиударною плівкою.

У разі вибуху, ударна хвиля може роздробити вікна на гострі маленькі осколки і рознести їх на великій швидкості в різних напрямках. Підземні поштовхи від землетрусу також можуть зруйнувати незахищене скло. З великою ймовірністю таке скло може спричинити серйозні травми або ж навіть призвести до смерті, а також завдати шкоду будівлі суду.

Протиударна плівка може значно послабити негативний вплив від вибуху і значно зменшити ризик ушкодження від розбитого скла. Вона забезпечує пом'якшуючий ефект не тільки від вибуху, але й на будь-які інші випадкові чи навмисні причини виникнення високого тиску в будівлі суду. Незважаючи на те, що плівка не зможе запобігти впливу великих вибухів на будівельну конструкцію, вона може

послабити ризики травматизму і смертельних випадків. Застосування протиударної плівки необхідно погоджувати з експертом з безпеки публічних будівель. Необхідно враховувати, що використовуючи плівку різної товщини, можна значно знизити витрати, тому важливо провести оцінку рівня незахищені вікон від дії потенційного вибуху та потенційного ризику для людей, щоб зробити найбільш раціональний вибір. Вікна, що виходять на загальнодоступний простір (особливо на вулицю), і вікна приміщень, які вміщують велику кількість людей, зокрема зали судових засідань, потребують максимального захисту, у той час як інші вікна можуть вимагати помірною або ж взагалі мінімального захисту.

#### 4.

### Безпека всередині будівлі суду

#### а) Судові меблі

Окрім численних питань, пов'язаних з функціональністю та іншими базовими принципами розробки інтер'єру приміщення суду, меблі, які використовуються в будівлі суду, повинні відповідати кільком очевидним вимогам безпеки.

Вбудовані елементи судової інфраструктури повинні бути встановлені згідно з правилами пожежної безпеки, а також пройти перевірку органів архітектурно-будівельного нагляду і контролю. Меблювання суду є винятковою відповідальністю керівництва суду. Як відомо, окремі предмети іноді потрапляють до суду випадково, а не в результаті добре продуманої закупівлі, тому ними треба належно розпорядитись.

#### б) Спалімість

Деякі меблі мають низку пожежостійкості і є токсичними, тобто дуже небезпечними для оточуючих, оскільки їх можна доволі легко запалити (умисно чи випадково). У світі відсутні єдині вимоги до характеристики матеріалів меблів, що використовуються в публічних будівлях, зокрема судах, проте очевидно

вони мають відповідати вимогам пожежної безпеки та проходити оцінку небезпек. Випробування має включати різні способи запалювання: від випадкового притискання тліючого кінчика сигарети до навмисного використання запальних речовин. Меблі, розташовані в місцях, де збирається велика кількість людей, як, наприклад, місця для сидіння в залі очікування, є більш схильними до і незахищеними від умисного підпалу.

#### с) Токсичність

Токсичні речовини, які використовуються у процесах виготовлення меблів, можуть нести серйозну загрозу життю і здоров'ю осіб, які перебувають у будівлі суду протягом тривалого часу, як от у випадку суддів та працівників апарату суду. Нещодавно було доведено шкідливий вплив вогнестійких домішок (антипіренів), що використовуються для МДФ (дерево-волокниста плита середньої щільності). МДФ – це меблевий матеріал, що утворюється при розчепленні залишків твердих (листяних) або м'яких (хвойних) порід дерева на волокна, через змішування зі смолянистими та іншими речовинами та формування у панелі, спресовані при високих температурах. Виявляється, що деякі види МДФ, особливо ті, що оброблені антипіренами, можуть виділяти отруйні речовини. Наразі, саме МДФ є ключовим матеріалом для виробництва багатьох меблів, у тому числі і тих, що використовуються в судових приміщеннях. Існують численні норми та стандарти ЄС, які у той чи інший спосіб вирішують проблему токсичності меблів. Прогрес у накопиченні таких знань є дуже динамічним і, як правило, випереджає правове регулювання сфери, тому керівники судів мають постійно моніторити цю ситуацію і самостійно вживати найсучасніші заходи безпеки.

#### д) Інтер'єр

Заходи безпеки, що вживаються у будівлі суду, особливо ті, що пов'язані з проведенням контролю доступу до будівлі, завжди мають



пріоритет перед меблюванням приміщення суду. Тому будь-які необґрунтовані заглиблення або потаємні кутки, що полегшують приховування небезпечних предметів, мають бути виявлені і виключені. Нижня сторона будь-якої плоскої поверхні повинна бути доступна для оперативної перевірки оглядовим дзеркалом без необхідності піднімати меблі.

У будівлі суду не повинно бути жодних предметів, які можна відокремити і використати як зброю. Матеріали, що розсипаються на друзки із загостреними кінцями або гранями, необхідно уникати так само, як і ті, що розбиваються на важкі уламки, що можна кидати. Зокрема, важливо відмовитися від практики захисту стільниць скляними пластинами.

Необхідно уникати практики використання окремих одиночних стільців навіть з міркувань комфорту, зокрема повного забезпечення відвідувачів суду місцями для сидіння. Такий стілець можна не тільки кинути або використати для прямого удару, але також він може стати перешкодою під час евакуації людей з будівлі. Тому стільці краще замінити лавками, або ж з'єднати їх один із одним у формі лавки. Незважаючи на те, що в Правилах пожежної безпеки в Україні від 2014 року окремо про меблі суду не йдеться, важливо дотримуватися загальних рекомендацій та прикріпити такий набір стільців до підлоги. Ця рекомендація стосується лише тих аудиторій, кількість відвідувачів яких зазвичай складає понад 200 осіб (глядацькі зали), проте у будівлі суду, зважаючи на підвищений ризик агресії з боку відвідувачів, стільці краще прикріпити як у залах судових засідань, так і в зонах для очікування. Таке рішення приймається на розсуд керівника суду, який має оцінювати загрози та керуватись здоровим глуздом.

#### **е) Розміщення**

Зазвичай, меблі роставляють відповідно до їх функціоналу, проте інколи поставити там, де диктує здоровий глузд, неможливо, бо не вистачає місця. У таких випадках заходи

безпеки зазвичай ігноруються, незважаючи на потенційну небезпеку.

Базові рекомендації щодо розміщення меблів у будівлі суду загалом є дуже схожими на такі ж правила для інших публічних будівель. Зважаючи на те, що вони регламентують прохідність маршрутів евакуації, йдеться про те, що перекривати коридори, сходи, вестибюлі вздовж маршруту евакуації будь-якими елементами меблів заборонено, навіть якщо це, на перший погляд, суттєво не впливає на ширину проходу, встановлену будівельними нормами (див. пункт 4.3.11 [Правила](#) пожежної безпеки 2014 року).

Ця сувора заборона виникла через однобоке тлумачення термінології, застосованої у Правилах пожежної безпеки, що, у свою чергу, може мати катастрофічні наслідки для комфорту осіб, які очікують біля зали судових засідань або в інших приміщеннях суду. Як результат, їм доведеться чекати своєї черги стоячи, оскільки в коридорі не може бути місць для сидіння, бо це є маршрутом евакуації. Тому, встановлення прикріплених до підлоги стільців, або настінних розкладних сидінь не повинно вважатися блокуванням маршруту евакуації, якщо ширина проходу відповідає будівельним нормам.

Меблі не повинні перешкоджати вільному доступу до протипожежного обладнання та обладнання для надання невідкладної медичної допомоги. Будь-який високий і важкий предмет має бути міцно прикріплений до стіни, щоб унеможливити його перекидання.

#### **ф) Інформаційні таблички**

Інформаційні таблички повинні розглядатись не тільки як полегшення навігації для відвідувачів суду, але й як спосіб забезпечення привітного прийому, тобто є елементом Стопна I: Надання судових послуг. Це також важливо для гарантування безпеки в будівлі. Недостовірні таблички можуть створювати загрозу для особистої безпеки, оскільки це може викликати невдоволення і гнів, а отже,

і агресію. Це може призвести до непотрібного скупчення людей, а отже і до напруженості серед них. Це унеможлиблює спокійну евакуацію у випадку настання надзвичайної ситуації. Тому правильний вибір кольорів можуть принести заспокійливий ефект.

Чітке розмежування зон, окреслення зон з обмеженим доступом та заборона вчинення певних дій (наприклад, переміщення меблів) дозволяє краще ідентифікувати підозрілу особу або виявити особу, яка демонструє схильність до антисоціальної поведінки.

Для адекватного реагування відвідувачів суду на надзвичайні ситуації необхідно професійно визначити і позначити маршрути евакуації з будівлі суду та розмістити медичне і протипожежне обладнання в доступних для всіх місцях.

#### **g) Командний центр охорони**

У судовій будівлі має функціонувати Командний центр охорони. Співробітники Служби судової охорони, які працюють у Центрі, у разі виникнення надзвичайної ситуації повинні забезпечити професійну координацію дій та рухів працівників апарату суду і приймати оперативні рішення. Він має бути розміщений у центральній зоні будівлі суду, безпека якої не викликає сумнівів. Центр повинен мати достатньо простору для розміщення моніторингового обладнання для камер відеоспостереження, панелей управління для систем сигналізації про безпосередню небезпеку («Тривожна кнопка»), пожежної та охоронної сигналізації, диспетчерського обладнання для радіо- і телефонного зв'язку. Як правило, це має бути окрема кімната, але для менших будівель, де простір є обмеженим, командний центр може бути організований як єдине робоче місце.

#### **h) Зона контролю безпеки**

На вході до суду обов'язково має бути розташована зона для проведення перевірок осіб, які входять до приміщення суду. Вона

має бути достатньо великою, щоб розмістити аротний стаціонарний металошукач і рентгеновий сканер багажу. Для очікування також має бути відведено місце, що має бути розташоване у зоні видимості співробітників Служби судової охорони, які забезпечують безпеку суду. Необхідно окремо забезпечити достатньо місця для обшуку із застосуванням ручного металошукача. Наостанок, зона контролю безпеки повинна бути обмежена постійними бар'єрами або стійками, які б усували можливість оминати перевірку або принаймні робили будь-які такі спроби легко помітними.

#### **i) Гардероб**

Хоча основною метою гардеробу в суді є зручність для відвідувачів суду (див. Стоп I), цей об'єкт має особливу важливість для забезпечення загальної безпеки суду. Як правило, відвідувачам має бути заборонено пересуватися приміщенням суду з громіздкими предметами, верхнім одягом, сумками, рюкзаками та будь-якими іншими предметами, які потенційно можуть бути використані для нападу. Передача таких предметів у гардероб не тільки сприяє комфорту відвідувачів і безпеці їхніх речей, але й є важливою складовою гарантування безпеки всередині будівлі суду. Це обмежує ризик контрабанди та забезпечує можливість надання швидшої, а отже, ефективнішої екстреної медичної допомоги. Наприклад, знімання важкого одягу, якщо він не був залишений у гардеробі, може серйозно затримати застосування АЗД (автоматичного зовнішнього дефібрилятора) у разі зупинки серця.

Відвідувачі суду мають отримати вичерпну інформацію про заборону небезпечних предметів та обов'язкове використання гардеробу для зберігання одягу, предметів багажу або будь-яких інших предметів, які співробітники Служби судової охорони вимагатимуть здавати на зберігання у гардероб.

Гардероб повинен бути розташований у безпосередній близькості до зони контролю безпеки, що дозволить співробітникам Служби судової охорони моніторити дотримання вимоги здавання конкретного предмету в гардероб.

#### **j) Окремий вхід для потерпілих та інших вразливих осіб**

Прямий фізичний або ж візуальний контакт потерпілих із злочинцями не тільки призводить до повторної віктимізації, але може перерости в агресію як з одної так і з іншої сторони. Директивою Європейського Парламенту та Ради ЄС №2012/29/ЄС від 25 жовтня 2012 року про дотримання мінімальних стандартів щодо прав, підтримки та захисту потерпілих від злочинів<sup>3</sup> рекомендовано, щоб у будівлі суду для потерпілих був передбачений окремий вхід, який повинен бути доступним для всіх осіб, що є вразливими через ризик залякування або нападу. Право вибору щодо використання такого входу важливе не тільки для психологічного спокою і благополуччя потерпілого або іншої вразливої особи, але й для гарантування їхньої особистої безпеки.

Хоча вимога про наявність більше ніж одного входу будівлі українського суду вже передбачена законом, керівникам суду необхідно вживати належних заходів ще на етапі планування або ж Розподілу функціонального простору (див. Стоп III) будівлі суду.

#### **к) Спеціально відведені зони очікування для потерпілих та інших вразливих осіб**

Згадана Директива 2012/29/ЄС не тільки рекомендує, але й ще чітко накладає позитивне зобов'язання на державу і, відповідно, на судову владу передбачати при плануванні будівництва нових судових будівель окремі спеціально відведені під потреби потерпілих та інших вразливих осіб приміщення. За аналогією з окремими входами, ці приміщення

мають використовуватися також для інших осіб, щодо яких існують ризики погроз або нападу. Його розташування має зменшувати, якщо не повністю усувати, будь-яку необхідність для вразливої особи проходити через публічні місця і, особливо, через будь-який коридори, де може йти або бути присутній обвинувачений.

## **5.**

### **Зала судових засідань підвищеного рівня безпеки**

Далеко не у кожному судовому провадженні існує ризик насильства з боку присутніх у залі суду осіб або ж взагалі ризик будь-яких зовнішніх атак. У більшості випадків інформація про ймовірність зриву судового засідання, у тому числі насильницькими методами, має бути добре проаналізована суддею з врахуванням порад поліції, Національної гвардії або ж Служби судової охорони. Такі провадження суддя повинен позначати як «справи високого ризику», що повинно також враховуватись іншими суддями під час планування судової діяльності. Поняття «справа високого ризику» стосується тих судових процесів, які передбачають ймовірність насильницьких дій щодо учасників судового засідання безпосередньо у залі суду. Це може бути пов'язано з погрозами, що надходять від небезпечних та агресивних підсудних, ризиком їх втечі, і досить часто є наслідком ворожого ставлення протилежної сторони або ж громадськості до підсудного, свідка чи будь-якого іншого учасника судового провадження.

Здоровий глузд щодо заходів безпеки передбачає, що у приміщенні суду в один і той же день не повинно розглядатися більше однієї справи з високим ступенем ризику. Таким чином об'єктивна необхідність у плануванні та оснащенні більше ніж однієї судової зали для слухання «справ високого ризику» відсутня.

<sup>3</sup>) Див., поміж іншим, справу Берару проти Румунії, Дод. № 40107/04 (Рішення суду від 18 березня 2014), параграф 70.

У той же час, не багато приміщень, переобладнаних під будівлю суду, можуть виділити навіть одну залу судових засідань в безпосередній близькості до камер для підсудних та задніх «безпечних» дверей і, одночасно з цим, забезпечити окремі коридори для пересування суддів, підсудних і громадськості.

Тому дуже рекомендується керівникам судів виділяти (і, відповідно, переобладнувати) по одній залі судових засідань у кожній будівлі суду, яка буде виконувати функції місця підвищеного рівня безпеки для слухання таких «особливих» категорій справ.

Заходи безпеки, якими повинна бути обладнана відповідна зала, наступні:

#### **а) Загальні принципи**

- Під час проектування зали судового засідання підвищеного рівня безпеки особлива увага має відводитись перевірці безпеки осіб, які будуть присутні на судовому засіданні, і суворому відмежуванню вільних слухачів від осіб, які беруть участь у такому провадженні, а також жорсткому відокремленню осіб, які мають особливо високий ризик бути мішенню акту насильства та осіб, що самі по собі потенційно становлять небезпеку для інших. Необхідність такого групування розпочинається моментом прибуття відвідувачів суду до зали судового засідання, триває під час їхнього знаходження в залі судового засідання і закінчується моментом їх остаточного виходу з будівлі суду.
- Перевірка безпеки повинна усунути ризик пронесення контрабанди, наприклад вибухівки чи вогнепальної зброї, до будівлі суду. Тому, хоча це може здатися дивним, балістичний захист під час проектування зали судових засідань не є головним завданням. Хоча під час планування підлоги, стін та стелі не можна ігнорувати питання рикошету, добре пропрацьовані сценарії попередження випадків стрілянини чи закладання вибухівки у суді повинно бути в пріоритеті. Ця ж логіка застосовується і до меблів в залі. Оснащення меблів балістичним захистом має менш важливе значення, ніж забезпечення того, щоб вони не розбивалися на уламки, які можуть слугувати підручною зброєю. Меблі повинні бути прикручені до підлоги, щоб запобігти їхньому використанню як засобів нападу, за винятком, наприклад, крісла для суддів або теки для документів. Усі скляні елементи в залі судових засідань треба покрити антиударною плівкою.
- До таких приміщень треба передбачити ширші коридори, щоб гарантувати вільний простір для маневру поліції, у випадку необхідності застосування ними додаткової фізичної сили. Меблі не мають створювати перешкоди працівникам правоохоронних органів. Окрім того, утакій залі не повинно бути інфраструктурних елементів, які б становили ризик травмування у випадку ближнього бою чи іншого фізичного протистояння в залі суду, наприклад, кутові шафи пожежного обладнання.
- Перш за все, для гарантування безпеки присутніх на судовому засіданні важливо належним чином підготувати план для оперативної евакуації. Шляхи евакуації повинні бути сплановані так, щоб забезпечити розмежування маршрутів евакуації вільних слухачів та окремих учасників справи (підозрюваних, суддів, свідків тощо).
- Усі повітрозабірники, а також кондиціонери чи вбудовані вентилятори повинні бути надійно захищені від несанкціонованого доступу чи будь-яких втручань для унеможливлення, зокрема, газових чи димових атак.

## **b) Засоби тримання і транспортування підсудних**

Окрім загальних правил поведення із підсудними під час проєктування судових зал підвищеної безпеки слід також врахувати такі додаткові запобіжні заходи:

- Для кожного підсудного має бути достатньо камер для одиночного тримання. Враховуючи середню кількість підсудних на всій території України, кількість таких камер повинна бути від 4 до 12.
- Камери мають мати окремий туалет, що повинен бути облаштований у зоні обмеженого доступу для громадськості.
- Камери повинні знаходитись поруч із заднім окремим виходом, а зал судових засідань повинен розташовуватися в безпосередній близькості від камер для підсудних. Потрібно уникати використання сходів або ліфтів.
- Має бути окремий коридор для переведення підсудного між заднім окремим входом, камерою утримання, туалетом та залом судових засідань. Такий коридор не варто використовувати для будь-яких інших цілей, а двері до інших приміщень повинні бути зачинені з боку коридору під час руху підсудних (цей запобіжний захід наразі передбачений ДБН 2.2-2.6: 2010 7.1.10). Вікна в коридорі мають бути захищені металевими решітками та сіткою, щоб запобігти умисному розбиванню скла. Підсудні не повинні бачити через вікна коридор чи територію ззовні.
- Зала суду повинна мати безпечну лаву підсудних, яка має складатися з окремих відділень для кількох підсудних і передбачати можливість виведення кожного з них незалежно від інших. Між відділеннями повинно бути вікно з ударостійкого скла, їх кількість повинна бути максимальною, яку дозволяє розмір зали судових засідань, і відповідати

кількості камер для підсудних. Кожне відділення повинно мати обладнання для комфортного спілкування із судом та адвокатом.

- Підсудні мають заходити / виходити до лави підсудних прямо з коридору, а двері між лавою підсудних і коридором повинні мати спеціальних шлюз.
- Хоча всі особи, що перебувають у будівлі суду, повинні пройти перевірку безпеки ще на вході, передпокій, що веде безпосередньо до зали підвищеної безпеки повинен бути достатньо великим, щоб розмістити додатковий металошукач та ще залишився простір для перевірки людей та їхніх особистих речей.

## **с) Загальна зона**

- Залу суду слід розділяти на дві зони: загальна зона для вільних слухачів, де охоронні функції здійснюють працівники Служби судової охорони, і судова зона, де розміщується президія для суддів, стіл секретаря суду, столи для прокурора, адвоката та лави підсудних.
- Зони повинні бути розділені стінкою-перегородкою, у вигляді скляної панелі, подібно до тих, що використовуються на хокейних катках. Вільні слухачі повинні мати можливість спостерігати за судовим засіданням виключно крізь такі панелі. Скло повинно бути ударостійким, перегородка повинна бути укріплена так, щоб витримати натиск натовпу людей. Стіна повинна бути достатньо високою, щоб виключити можливість спритній людині перелізти через неї як з допомогою іншої людини так і без. У стіни повинні бути двері, які під час судового засідання залишаються замкненими і відкрити їх може лише уповноважений працівник апарату суду.
- Крісла або лавки для вільних слухачів повинні бути прикріплені до підлоги та розташовані рядами так, щоб проходи між

рядами та уздовж них розділяли місця для сидіння на сектори, де кожен окремий ряд складається з не більше п'яти місць. Сектори повинні бути доступні з обох кінців ряду. Це забезпечити швидкість реагування працівника апарату суду і вилучення людини (якщо це необхідно).

- Для співробітників Служби судової охорони слід організувати окремий простір біля сектору для вільних слухачів.

#### **d) Судова зона**

- Вхід до судової зони для сторін провадження, окрім підсудного, адвоката та прокурора повинен бути організований через спеціальне приміщення - передпокій, доступний для відвідувачів з загального коридору. Необхідно вжити достатніх заходів для запобігання входу сторонніх осіб до передпокою перед, під час або після засідання заходів, розмістивши там працівника Служби судової охорони.
- Між зоною для очікування та залом судових засідань має бути окремий маршрут для свідків, який би запобігав безпосередньому, у тому числі візуальному, контакту свідків з іншими відвідувачами суду на шляху до зали судових засідань. Маршрут може проходити через передпокій, призначений для сторін справи. Кожного разу, коли сторона справи, прокурор чи адвокат піддаються агресії з боку громадськості, їх слід невідкладно заводити до зали судових засідань маршрутом для свідків.
- Судді повинні заходити та виходити із зали суду через окремі двері, розташовані в безпосередній близькості до президії для суддів. Двері повинні вести до окремого коридору, який є складовою частиною окремого маршруту для суддів.
- Якщо суддям та свідкам, а іноді також сторонам чи прокурорам, адвокатам (як було пояснено вище) доводиться користуватись одним коридором, слід застосовувати технічні заходи для спрямування їх руху, щоб судді та інші суб'єкти цього процесу не стикалися між собою. Ці заходи можуть включати світлову сигналізацію, подібну до рекомендованої для системи сповіщення про конвоювання підсудних (див. Стоп II).
- Для свідків, сторін, адвокатів, прокурорів та суддів має бути туалет, доступний із зали судових засідань без використання загальнодоступного коридору.
- Для суддів має бути обладнана нарадча кімната, доступ до якої повинен бути забезпечений через окремий коридор для суддів або безпосередньо із зали суду. Вона може поєднувати між собою залу судових засідань і коридор як передпокій.
- Оскільки судді мають найбільший ризик взяття їх в заручники безпосередньо у будівлі суду, для них має бути передбачена безпечна кімната в близькості від президії для суддів. Вона має бути облаштована як укриття з дверима, належним чином укріпленими проти спільного натиску чи балістичного впливу. У ній повинні знаходитися працюючі комунікаційні пристрої, включаючи телефонний зв'язок та рацію поліцейського типу, щоб підтримувати прямий контакт із Службою судової охорони та поліцією. Також обов'язково повинен бути монітор, підключений до спільної системи відеоспостереження за будівлею суду, який показує ситуацію ззовні або передбачити, принаймні, очко в дверях. Її слід укомплектувати основними предметами першої допомоги та засобами для виживання, такими як аптечка, вода, упакована їжа та портативний туалет, якщо наявність постійного туалету неможлива. Таке приміщення слід використовувати відразу після початку напруженої ситуації в залі судового засідання, оскільки це може перерости в захоплення заручників, у тому числі, суддів. Для забору повітря та

вентиляції слід використовувати захищені приховані канали.

- Хоча сценаріям стрілянини слід запобігати ще під час перевірки безпеки через огляд осіб, які входять до зали суду, також потрібно розглянути можливість покриття балістичним захистом президії для суддів, столу секретаря суду, сторін провадження та прокурорів, адвокатів, а також лави підсудних.
- Необхідно залишати достатнього вільного простору між меблями для можливості швидкого застосування примусових заходів реагування.

## 6.

### Виявлення підозрілої поведінки

Незважаючи на те, що усі відвідувачі суду зобов'язані проходити через професійний контроль безпеки, а у приміщенні суду завжди має знаходитись низка співробітників Служби судової охорони, усі працівники апарату суду і судді повинні залишатися пильними щодо будь-якої підозрілої поведінки, яка вказує на потенційну загрозу для безпеки. У деяких випадках виявити злий намір може уважність під час розмови з відвідувачем, наприклад, щодо мети його візиту. Ухильна, нещира поведінка або брехливі відповіді повинні бути сигналом для вжиття належних заходів безпеки. Проведення такої розмови вимагає знань і досвіду та розуміння діяльності суду, якими, мабуть, навряд чи володітимуть інші особи, окрім працівників апарату суду та суддів.

Існують низка ознак для виявлення підозрілої поведінки, зокрема, «тунельний погляд» (розфокусований погляд прямо перед собою), бурмотіння, пригладжування одягу ніби перевіряючи, чи на місці прихована зброя або вибухові речовини.

Працівники апарату суду та судді зобов'язані розробити власну практику оцінювання загроз, перш ніж вступати у розмову з людиною, яка

демонструє ознаки підозрілої поведінки. Також вони повинні знати приклади таких ознак, які, у свою чергу, повинні враховувати соціальний та культурний контекст, характерний для конкретного місця. Наприклад, бурмотіння молитов може бути типовою поведінкою у деяких місцях, тоді як в інших це має розглядатися як сигнал небезпеки.

Важливість виявлення підозрілої поведінки через відвідувачів для гарантування безпеки суду вимагає затвердження СОП із визначення типових ознак, на які потрібно реагувати працівникам апарату суду, а також надавати детальні інструкції щодо заходів, які необхідно вживати у таких ситуаціях. Наприклад, рекомендується узгодити між собою кодове слово, за допомогою якого можна непомітно попередити своїх колег.

Для працівників апарату суду та суддів необхідно забезпечити систематичне навчання, що включатиме практичні заняття та взаємодію із фахівцями у цій сфері.

Виявлення підозрілої поведінки є особливо важливим завданням для працівників апарату суду, які працюють на інтегрованій рецепції суду, оскільки вони є найпершою контактною особою, яка зустрічає відвідувачів суду.

## 7.

### Звітування про загрози та інциденти, пов'язані з безпекою

В українських судах часто трапляються різні інциденти, пов'язані з загрозами безпеці. Це є частиною повсякденної роботи працівників апарату суду. Більше того, за своєю природою, діяльність системи правосуддя перебуває в умовах постійного ризику. Деякі відвідувачі суду можуть бути обуреними, роздратованими та агресивними настільки, що готові порушувати закон, навіть у будівлі, що покликана його захищати найбільше. З іншого боку, тривалий спокій, без жодних непередбачуваних ситуацій, може приспати увагу суддів і працівників апарату суду та створити в них оманливе

відчуття безпеки. Це може стати причиною для ігнорування ними правил безпеки, бо вони помилково вважатимуть, що правила безпеки є перебільшеними або непотрібними.

Хоча не кожна підозріла поведінка переростає в ситуації, що призводять до прямої небезпеки для людей чи майна судової будівлі, в жодному разі не можна залишати загрозливу поведінку без належної на те реакції. Це ж правило стосується нехтування заходами безпеки, наприклад, двері в зоні обмеженого доступу працівники апарату суду часто залишають підпертими та відритими.

У кожному суді повинна бути створена Система звітування про загрози суду і небезпечні ситуації, оскільки вона має першорядне значення для безпеки суддів, працівників апарату суду і учасників правосуддя. Облік усіх загроз або агресії проти суддів, працівників апарату суду або відвідувачів, а також щодо випадків нехтування правилами безпеки сприяє викристалізуванню перелік необхідних для підвищення пильності та відвернення потенційних атак заходів, що треба вжити як всередині, так і поза межами будівлі суду.

Керівники суду повинні використовувати Систему не лише, щоб вживати одномоментні заходи реагування, але й для того, щоб мати можливість аналізувати такі інциденти у системі, забезпечуючи базу даних для підготовки комплексних безпекових рішень.

Система не призначена для повідомлення про небезпечний інцидент Службі судової охорони чи поліції, що має відбуватися окремо або одночасно із внесенням звіту до Системи. Крім того, аналіз, проведений керівниками судів, не замінює оцінку загроз, яку мають проводити у Службі судової охорони як інструмент попередження небезпек.

Безсумнівно, серйозні інциденти мають бути виявлені та унеможливлені навіть без цієї Системи. Проте, працівники апарату суду часто роблять спостереження, які можуть залишитися невивраженими, якщо про них не

повідомлено у належний спосіб (наприклад, колега розкриває конфіденційну інформацію в соціальних мережах). Звітування про такі інциденти дозволить керівництву належним чином реагувати на всі порушення безпеки, як очевидні, так і незначні. Як правило, анонімні повідомлення необхідно розглядати як конфіденційні, і керівники судів повинні повідомляти про них розважливо, іноді зі збереженням анонімності автора. Працівникам апарату суду необхідно дати можливість повідомляти про порушення правил безпеки, прямо не зазначаючи про ймовірного винуватця, оскільки головною метою має бути зміна поведінки у певному середовищі та усунення хибної практики, а не притягнення особи до відповідальності.

Система повинна чітко визначати суть проблеми, про яку повідомляється. Всебічна та одночасно самоочевидна характеристика події визначатиме практичну ефективність звітування. Система повинна передбачати стандартизовану форму, щоб забезпечувати збереження всієї ключової інформації. Використання опцій з можливістю проставлення «галочок» прискорює підготовку звіту і належним чином спрямовує особу, що звітує. Надмірно деталізована форма може відбити бажання її використовувати.

Система може базуватись на паперовому анкетуванні, проте все ж таки рекомендовано використовувати комп'ютерну базу даних з можливістю заповнення форми онлайн, оскільки це забезпечить автоматизовану обробку інформації та сприятиме гарантуванню продуктивності праці службовців суду.

Додаткова інформація представлена у розділі СОП щодо Системи звітування про загрози суду та небезпечні ситуації.

## 8.

### Обробка вхідної кореспонденції

Загрози, що передбачають наявність вибухових речовин, інфікованих голок чи



лез, отрути і навіть радіоактивних речовин у вхідних листах і пакетах постійно змінюються. Оскільки творчість зловмисників не знає меж, то й реагувати працівники апарату суду мають творчо. Необхідно позбавитись звички діставати щось із конверта, сліпо вставляючи пальці всередину, щоб дістати його вміст.

Підозрілі листи та пакети необхідно ідентифікувати та вилучати з поштового потоку, щоб обмежити будь-яку потенційну шкоду працівнику апарату суду. У той же час, їх необхідно зберегти як докази, які можуть допомогти відшукати винуватця.

Попередня перевірка вхідної кореспонденції суду повинна бути частиною обов'язків Служби судової охорони. Її необхідно проводити з використанням рентгенівського обладнання, що використовується для огляду багажу відвідувачів. Проте навіть найкраща процедура огляду не виявить усіх загроз до того, як лист потрапить на стіл працівника апарату суду.

Працівників апарату суду повинні знати про різновиди можливих ризиків, пов'язаних з вхідною кореспонденцією та бути належним чином поінформовані про будь-які інциденти, які у той чи інший час траплялись в суді. Їх обов'язково треба ознайомити з переліком ознак, що можуть свідчити про підозрілий вміст кореспонденції та прийняти інструкцією щодо правильного поводження у таких випадках. Інакше навіть «розіграш» (дурний жарт) може викликати паніку і паралізувати діяльність відділу документообігу на тривалий час. Під розіграшем у цьому контексті розуміється листа або пакет, який за задумом має виглядати небезпечно, але його зміст насправді не є шкідливим. Необхідно пам'ятати, що, якщо поштові загрози чи розіграші набувають ознак системності, найкращим вирішенням такої проблеми є організація пункту огляду вхідної кореспонденції за межами суду для того, щоб уникати витрат і збоїв, пов'язаних з евакуацією будівлі суду.

## 9.

### **Інфраструктура для роботи із підсудними**

Правильне поводження із підсудними в суді необхідне для забезпечення безперешкодної роботи правосуддя, а також для дотримання стандартів і гарантій прав людини. За своєю природою воно має першочергове значення для гарантування безпеки в будівлі суду, а саме забезпечення безпеки відвідувачів суду, суддів і працівників апарату суду, у тому числі, підсудних. Ці процедури належать до сфери компетенції Національної гвардії України, яка забезпечує транспортування підсудних між будівлею суду та місцями тримання під вартою, а також здійснює їх супроводження у приміщенні суду. Судова інфраструктура для роботи з підсудним має передбачата можливість їх прийому, утримання і переміщення будівлею. В принципі це є відповідальністю керівників судів.

Цілком зрозуміло, що деякі суди не мають достатнього простору для створення окремих зон утримання підсудних, що повністю відповідають передовим практикам, тому керівництву суду необхідно приймати нестандартні рішення для максимального використання вже існуючого простору. Однак, деякі базові стандарти, пов'язані з інфраструктурою для роботи із підсудними, не підлягають обговоренню. Наприклад, практика, коли підсудні очікують початку судового засідання у транспортних засобах є неприпустима за жодних обставин, тому що порушує права людини і ставить під загрозу їх безпеку. Отже, наявність окремих безпечних приміщень у будівлі суду для очікування судового засідання підсудним – обов'язкова.

Розмір приміщення для утримання підсудних має бути пропорційним кількості залів для судових засідань і місця на лавах для розміщення підсудних. Це стосується не тільки розміру та кількості камер, але й інших інфраструктурних аспектів.

Створення концепції поведження із підсудними допомагає керівництву суду звертати увагу на завдання, які повинна виконувати якісна інфраструктура, а також усвідомлювати важливість деяких об'єктів у будівлі суду та функцій, що виконують працівники апарату суду, для врахування їх під час планування та проєктування будівлі суду. Послідовність поведження із підсудними включає такі кроки:

#### а) Зона посадки/висадки

Зона посадки / висадки підсудного повинна бути обладнана безпечним окремим заднім входом/виходом для службового автотранспорту (див. Окремий задній вихід нижче). Вона повинна бути розташована на першому поверсі або ж взагалі під землею, щоб

мати мінімальні або взагалі не мати контакту з шляхами пересування відвідувачів суду.

У великих будівлях судів зона посадки / висадки підсудного може включати окрему територію, що дає можливість готувати підсудних до подальшого переведення. Це особливо корисно, коли потрібно працювати одночасно з декількома підсудними.

#### б) Окремий задній вхід/вихід

Окремий задній вхід/вихід – це безпечна, контрольована працівниками апарату суду територія для переведення підсудних між зовнішнім та внутрішнім приміщенням будівлі суду. Воно повинно виглядати як передпокій, сполучений дверима, які утворюють так званий

Діяльність	Об'єкт/функція	Примітка
Переміщення підсудного безпечним транспортним засобом від місця тримання під вартою до будівлі суду	Не застосовується	Відбувається за межами будівлі суду
Висадка біля окремого заднього входу/виходу для службового автотранспорту	Окремий задній вхід/вихід для підсудних	—
Переведення підсудного до спеціальних приміщень для очікування (камери утримання)	Система безпечних маршрутів, спеціальні приміщення для очікування підсудними (камери утримання)	Спеціальні приміщення для очікування підсудними (камери утримання) зазвичай існують як окрема зона у великих будівлях судів. Менші ж будівлі судів можуть мати тільки одне спеціальне приміщення для очікування підсудними, що розташовується поряд із залами судових засідань.
Прийом підсудного в приміщенні для очікування та підготовка його до появи у судовому засіданні	Спеціальні приміщення для очікування підсудними	
Очікування підсудним початку судового засідання	Спеціальні приміщення для очікування підсудними	
Передача підсудного через систему безпечних маршрутів в камеру для тримання в залі судових засідань	Система безпечних маршрутів, камера тримання підсудного в залі судового засідання	—
Очікування підсудним появи суддів та очікування під час перерви в камері тримання в залі судового засідання	Камера тримання в залі судового засідання	—

<b>Вхід і вихід підсудного із зали суду через камеру тримання в залі судового засідання</b>	Камера тримання в залі судового засідання	—
<b>Переведення підсудного назад до спеціальних приміщень для очікування підсудними (камери утримання) по системі безпечних маршрутів</b>	Система безпечних маршрутів, спеціальні приміщення для очікування підсудними (камери утримання)	Див. примітку вище.
<b>Переміщення підсудного до окремого заднього входу/виходу</b>	Безпечний окремий задній вхід/вихід, система безпечних маршрутів	—
<b>Перевезення підсудного до місця тримання під вартою</b>	Не використовується	Відбувається за межами будівлі суду

«шлюз». Він має мати невеликий простір з двома дверима сполученими так, що перші двері закривались перед тим, як відкриються другі.

Планування безпечного окремого заднього виходу повинне дозволяти в'їзд службового автотранспорту. Як правило, доцільно планувати їх як наскрізні об'єкти, що виключає необхідність здавати назад. Проте, в деяких випадках, це може бути неможливим, тому транспортний засіб зможе виїхати з окремого заднього виходу лише здаючи назад.

Надзвичайно важливо, щоб окремим заднім виходом користувалися тільки службові транспортні засоби, що перевозять підсудних. У жодному разі не слід допускати його використання приватними особами або службовим персоналом чи суддями. Однак повсюдні обмеження простору, від яких потерпають українські суди, роблять цей принцип скоріше постулатом, ніж правилом. У такому випадку, керівництву суду слід шукати компромісне рішення (див. Пропозиція щодо системи сповіщення про конвоювання підсудних).

У великих будівлях суду може бути передбачена тимчасова камера для підсудних, яка примикає

безпосередньо до окремого заднього входу/виходу. Хоча це і необов'язково, воно значно посилює безпеку, якщо у справі фігурує одразу декілька підсудних.

Важливо, щоб вразливі елементи окремого заднього входу/виходу, такі як двері, були виготовлені з ударостійкого і противибухового матеріалу.

У разі можливості, окремі задні входи/виходи повинні знаходитись на достатній відстані від типових маршрутів пересування відвідувачів суду. Якщо це неможливо, необхідно встановити систему бар'єрів для вжиття додаткових заходів безпеки.

### **с) Камери для підсудних**

Камери для підсудних повинні включати окремі приміщення для чоловіків і жінок. Якщо чоловічі та жіночі камери розміщуються в межах однієї великої території, їх слід відокремити, забезпечивши відсутність візуального контакту та звукоізоляцію.

Ця зона повинна перебувати під постійним спостереженням командного центру безпеки. На камерах відеоспостереження повинно бути видно усі камери, їх входи і виходи. Командний центр, як і інша судова інфраструктура,

пов'язана із підсудними, повинен бути зоною обмеженого доступу, до якої доступ несанкціонованих осіб суворо заборонений. З точки зору проєктування, це означає, що командний центр повинен мати незалежну інфраструктуру (наприклад, спеціальний туалет для персоналу), щоб мінімізувати переміщення його персоналу.

Великі будівлі судів можуть мати окрему центральну зону з камерами для підсудних, а також аналогічні камери поруч із залами судових засідань. У такому випадку, від центрального блоку камер повинен бути короткий шлях до камер біля судових залів. Це впливає на функціональне розміщення залів судових засідань. У випадку підвищеної небезпеки, зали судових засідань та камери для підсудних повинні бути розташовані якомога ближче до окремого заднього виходу, тобто на першому поверсі, щоб звести до мінімуму час переміщення підсудних та їх потенційний контакт з відвідувачами суду. Камери для підсудних мають бути обладнані туалетом та умивальниками, щоб уникнути ситуацій, коли підсудний повинен буде виходити з камери для задоволення базових фізіологічних потреб. Конфіденційність підсудного повинна забезпечуватися кабіною (ширмою). Розміщення та розміри кабіни повинні бути достатніми, щоб прикрити особу під час користування туалетом, і при цьому охоронець має бачити місце розташування людини через очко в дверях або камеру відеоспостереження без входу в камеру.

Камери для підсудних мають бути належним чином освітлені та мати гарну вентиляцію. Для їх облаштування слід використовувати матеріали, які можна швидко і ефективно очистити, щоб підтримувати гідний рівень гігієни. В будівлі суду потрібно передбачити принаймні одну камеру для розміщення підсудних з інвалідністю.

Якщо камера для підсудних знаходиться безпосередньо біля зали судових засідань,

слід забезпечити належну звукоізоляцію, для запобігання зривання судового засідання (наприклад, через стукіт по стінах або трубах, крик, змивання туалету тощо). Працівники апарату суду повинні мати змогу ззовні спостерігати за тим, що відбувається всередині камери. При цьому двері повинні бути звукоізовані, підсудний не має бачити, що відбувається по іншу сторону дверей. Одним з можливих рішень є оснащення дверей непробивним одностороннім вікном для спостереження. Двері також повинні мати отвори для одягання наручників на підсудних без входу всередину і для передачі їм лотків для їжі ззовні. Двері повинні бути розміщені по центру, щоб з вікна для спостереження було добре видно всю камеру, у тому числі кути, однак з виключенням для туалету. Санітарні елементи (унітаз, підлоговий унітаз, умивальник або комбіноване приладдя для миття посуду) повинні бути виготовлені не з кераміки, а з нержавіючої сталі. Будь-які прилади чи елементи декору, у тому числі меблі, повинні бути стійкими до поломки і закріплені на місці, так що їх не можна було переміщати чи потенційно використати для забарикадування входу в камеру.

Камери відеоспостереження всередині мають бути розташовані так, щоб врахувати як інтереси забезпечення безпеки, так і право на повагу до приватності підсудного.

Будь-які освітлювальні прилади, вентиляційні шахти, водопровідні крани тощо повинні бути посилені та захищені для запобігання навмисних або випадкових пошкоджень, чи використання їх як імпровізованої зброї. Високі стелі в камері забезпечать додатковий захист, запобігаючи пошкодженню освітлювальних приладів, а також попередять потенційні спроби самогубства чи самостійного нанесення собі травм.

#### **d) Окремі вбиральні для підсудних**

Вбиральні для підсудного повинні бути розташовані в камері для підсудного або ж в

центральної зоні з камерами для підсудних, тобто передбачається суворе розмежування між вбиральнями, якими користуються підсудні, та вбиральнями для інших відвідувачів суду, що не підлягає обговоренню. Звичайні вбиральні можуть бути використані для передавання контрабанди, а постійні інспекції таких вбиралень Службою судової охорони є неефективною тратою значних часових ресурсів і зусиль працівників апарату суду, що, окрім цього, може становити серйозні незручності для відвідувачів суду. Якщо для переміщення підсудного між камерою і залом судового засідання потрібно багато часу, слід розглянути можливість розміщення окремої вбиральні біля зали виключно для підсудних, щоб уникнути тривалих перерв у судових засіданнях. Якщо будівлю суду неможливо осучаснити підключивши сантехніку з основним водопроводом у логістично потрібному місці, слід встановити спеціальні вакуумні туалети.

## 10.

### **Безпечні приміщення для допиту і кабінки для спілкування між адвокатами та клієнтами**

В ідеалі, підсудних, щодо яких обрано міру запобіжного заходу у виді тримання під вартою, не можна допитувати в тому ж приміщенні, де допитувались інші учасники даного кримінального провадження, можливість переміщення яких жодним запобіжним заходом не обмежена. Цей підхід дозволяє суворіше встановлювати межі між підсудними у одній справі, вимагає існування окремих «безпечних» приміщень для допиту особливих учасників кримінального провадження (наприклад, свідків під вартою, які повинні давати свідчення в іноземному провадженні; для надзвичайно конфліктних підсудних, поведінку яких не можна контролювати звичайними засобами стримування і яких потрібно вилучати з зали судових засідань, щоб забезпечити можливість слідкувати за ним

через відеозв'язок, і таким чином пом'якшити вплив фізичного вилучення із зали судового засідання на їхнє право на справедливий суд).

У великих судах з центральними зонами з камерами для підсудних, окремі «безпечні» кімнати для допитів небезпечних чи конфліктних підсудних повинні розташовуватись безпосередньо біля такої зони. Ці кімнати повинні бути звукоізольованими. Вони не повинні мати вікон. Необхідно забезпечити відеоспостереження з командного центру.

Зазвичай, розмір такої кімнати повинен бути достатніми для того, щоб три особи могли зручно сидіти в ній, але не надто великою, щоб не розсіювати їх увагу. На стінах не повинно бути творів мистецтва або інших об'єктів, які потенційно можуть відволікати. Інтер'єр повинен бути досить нейтральним та офісним.

Центральна зона з камерами для підсудних повинна містити захищені кабінки для приватного спілкування адвокатів з небезпечними підсудними безпосередньо перед судовим засіданням. У них повинна бути гарна звукоізоляція, проте добре налаштоване відеоспостереження з командного центру. Для запобігання підслуховування розмови адвоката з клієнтом, забезпечуючи при цьому достатній рівень безпеки, згадані кабінки мають відокремлювати підсудного від адвоката за допомогою ударостійкого скла.

## 11.

### **Спеціальні маршрути пересування будівлею суду та входи до залів судових засідань**

Підсудні, які перебувають під вартою, повинні бути відмежовані від інших відвідувачів суду. Для них має існувати окремі двері для входу до зали судових засідань, що ведуть напряду до лави підсудних. Окрім тюремного або судового персоналу, доступ до цього приміщення можуть мати лише адвокати, які представляють

підсудного. Потрібно також передбачити кімнату для спілкування, де адвокати зможуть конфіденційно зустрітись зі своїми клієнтами, але при цьому потрібно вживати належних заходів протидії потенційній контрабанді речей потерпілими через адвокатів, або можливість взяття адвокатів у заручники.

Важливо розділяти підсудних і свідків від широкої громадськості та інших учасників судового процесу не тільки забезпеченням їх окремими приміщеннями, але і підготовкою для них спеціальних маршрутів пересування будівлею суду.

Такі маршрути мають включати як окремі коридори для переміщення підсудних, так і спеціальні сходи та ліфти. У невеликих будівлях судів, які не мають окремої камери для очікування поруч із окремим заднім входом/виходом. Такий вхід/вихід має бути достатньо великим, щоб забезпечити можливість очікування підсудного там (очікування підсудного – це процес, коли підсудні надійно утримуються в окремій зоні, очікуючи на подальше переміщення). Він також повинен бути достатньо широким, щоб охоронці супроводу відчували себе комфортно, їх не можна було схопити чи відібрати у них предмети, які можуть бути використані як імпровізована зброя.

#### **а) Система сповіщення про конвоювання підсудних**

Іноді трапляється, що будівля суду, яка модернізується для відповідності сучасним стандартам інтер'єру, не дозволяє просторово забезпечити окремий маршрут для конвоювання. Це надзвичайно небажана ситуація, але якщо так станеться, керівництву суду важливо запровадити систему інформування відвідувачів про конвоювання підсудних, а також затвердити стандартні експлуатаційні процедури, щоб уніфікувати процедуру інформування, а вона, сама по собі, не викликала у відвідувачів відчуття небезпеки чи агресії. Така система має складатися з

попереджувальних ламп або електронних дисплеїв у всіх камерах, кабінетах, вестибюлях та інших приміщеннях, що прилягають до маршруту конвоювання. Їх повинен вмикати охоронець супроводу по всьому шляху конвоювання. Найлегший варіант - вмикати ліхтарі через додаток для мобільних пристроїв.

## **12.**

### **Безпечні маршрути для суддів**

Важливо мінімізувати ризики того, що суддя може випадково зіштовхнутися з вороже налаштованими представниками громадськості, зокрема, на шляху до свого кабінету чи зали судових засідань. Найкращим рішенням, звичайно, є розташування суддівських кабінетів у зоні обмеженого доступу, куди мають право входити лише судді та працівники апарату суду, і щоб вхід до зали судових засідань не вимагав проходження через доступну для усіх відвідувачів суду територію. Їх треба забезпечити окремими сходами і ліфтами. Це треба мати на увазі при плануванні нової судової будівлі. Натомість, план більшості існуючих будівель для судів не дає можливості створити повноцінні зони з обмеженим доступом виключно для персоналу суду. У такому випадку слід шукати часткові рішення для забезпечення безпеки суддів при переміщенні судом.

Як правило, маршрути для переміщення суддів ведуть до залів судових засідань, які також є місцем тримання підсудних. Якщо є вибір, і судді змушені переміщатись одним маршрутом або з відвідувачами суду або з підсудними, краще обрати останніх. Зазвичай, в коридорах, сходах або ліфті для суддів доволі обмежений рух. Тому підсудні можуть користуватися цими маршрутами, якщо це не відбудеться одночасно з переміщенням суддів, що можна проконтролювати за допомогою згаданої вище системи сповіщення про конвоювання підсудних.

Маршрут має забезпечувати гарну видимість інших людей, тобто повинен бути без

заглиблень, меблів чи інших елементів, що можуть бути використані для переховування.

### 13.

#### **Обмежений доступ до кабінету судді**

Як правило, відвідувачам заборонено заходити до кабінету судді без його запрошення. Знову ж таки, найкращим рішенням є розміщення таких кабінетів у зоні з обмеженим доступом, де вхід забезпечується через систему електронно-контрольованих дверей, а будь-які відвідувачі повинні супроводжуватися працівником апарату суду.

Розмежування зон, зокрема виокремлення зони з обмеженим доступом, може бути неможливим у будівлях, які не були призначені спеціально для функціонування суду або ж не були для цього належно переобладнані. Простим способом усунення ризику проникнення в кабінет судді сторонніх осіб полягає в захисті вхідних дверей за допомогою замка, який не можна відкрити ззовні без ключа або електронної картки. У той же час відвідувачі повинні мати можливість вільно виходити з такого приміщення в будь-який час безперешкодно. Щоб уникати незручностей у відкриванні дверей вручну, важливо передбачити можливість відкривання дверей з робочого місця. Рекомендується встановити відеодомофон. Це автономна система відеозв'язку, яка використовується для контролю доступу до приміщення через аудіовізуальну комунікацію між внутрішнім і зовнішнім середовищем. Це дозволяє особі в приміщенні ідентифікувати відвідувача і відкрити для нього двері за допомогою електронної кнопки, що контролює дверний замок. Для зручності судді на його робочому столі варто розмістити пристрій, що складається з мікрофона, гучномовця, відеомонітора та кнопки відмикання дверей.

Перед тим, як відчинити двері, суддя повинен бачити, що відбувається у коридорі. Окрім відеодомофону, для судді слід передбачити доступ до зображень з камер безпеки. На

дверях кабінету повинно бути вічко, оснащене об'єктивом формату «риб'яче око» для гарантування широкого кута огляду (з радіусом в 180 градусів), а також видимості ззовні.

### 14.

#### **Розміщення електронного обладнання**

Будь-яке електронне обладнання в будівлі суду має бути розміщено так, щоб зменшити ризики його випадкового або навмисного пошкодження. Таке правило має застосовуватися до всіх залів судових засідань, кабінетів, а також до загальнодоступних приміщень. Небезпека від неналежним чином захищених електричних кабелів, які можуть розміщуватися на проходах, повинна бути усунена шляхом маскування їх за меблями або під меблями. Якщо кабелі проходять по підлозі, треба використовувати спеціальні протектори, що витримують велике навантаження.

Столи та судові лави, повинні бути оснащені панелями, які захищають (принаймні частково) ІТ-обладнання від недоброчесних відвідувачів і не допускають його збивання або від'єднання від мережі.

Передня панель – підвищена передня сторона столу або суддівського місця, тобто сторона, навпроти вільних слухачів, призначена для забезпечення таємної передачі записів між суддями і судовим секретарем або непомітного використання «тривожної» кнопки.

### 15.

#### **Пожежне обладнання**

Використання вогнетривких матеріалів, систематичний вивіз сміття та обмеження зони куріння зменшують небезпеку пожежі в будівлі суду. Однак комплектація обладнанням пожежної безпеки, зокрема, вогнегасниками, протипожежними кошмами (покривалами) і гідрантами, залишається обов'язковим запобіжним заходом. Гнів, розчарування та схильність до антисоціальної поведінки частіше зустрічаються серед відвідувачів

суду, ніж серед користувачів інших державних будівель. Результатом цих негативних емоцій може стати вандалізм або напад на сторонніх осіб чи майно суду, а специфічне середовище, в якому проходять судові засідання, змушує людей зі схильністю до насильства проявляти його через протиправні або навіть зловмисні дії.

За своєю природою, пожежне обладнання є джерелом підвищеної небезпеки, а його використовувати можна як для вандалізму так і як імпровізовану зброю. Як результат, пожежним обладнанням може бути вчинене як незначне правопорушення, так і видалення інформації, на якій вказується дата наступної перевірки, так і більш серйозний злочин, наприклад, самовільне використання вогнегасника або гідранта, що призведе до значних фінансових витрат, а іноді й пошкодження майна, особливо електроніку. Отже, пожежне обладнання сприяє посиленню ризиків небезпеки і дестабілізації ситуації в будівлі суду, ніж є елементом гарантування її безпеки.

Зазвичай, важливо провести оцінювання ризиків, пов'язаних з розміщенням пожежного обладнання, з урахуванням рівнів антисоціальної поведінки та кількості працівників Служби судової охорони, які постійно перебувають у конкретній частині будівлі суду. Для унеможливлення неавторизованого використання такого обладнання, ефективним рішенням буде розміщення знаку, що попереджає про відеоспостереження та світлову сигналізацію, оснащену сиреною. У більшості випадків він, ймовірно, виступатиме як стримуючий засіб і зупинятиме потенційних порушників. Найменш бажаним варіантом є розміщення пожежного обладнання у шафах із замком та надання всім співробітникам Служби судової охорони, працівникам апарату суду та суддям ключів від таких шаф. Найкращим рішенням є замок з цифровою клавіатурою або RFID-зчитувачем для карток, жетонів або брелків.

Використання технології RFID дозволить віддалено відкривати всі замки у разі надзвичайної ситуації. Це обмежить доступ до обладнання сторонніх осіб і гарантуватиме його використання спеціально підготовленими працівниками апарату суду виключно за призначенням. Однак, це крайній варіант який має застосовуватися лише в тому випадку, якщо загроза зловживання обладнанням пожежної безпеки є достатньо обґрунтованою, оскільки це все ж таки може ускладнити оперативне реагування на надзвичайну ситуацію, зокрема і з боку відвідувачів суду.

Пожежне обладнання має розміщуватись так, щоб мінімізувати наслідки прямого зіткнення з ним, тобто використовувати спеціальні, вбудовані в стіни, шафи, або ж шафи із закругленими кутами.

## 16.

### **Медичне обладнання, перша допомога та готовність до надзвичайних ситуацій**

Закон «Про екстрену медичну допомогу» від 2012 року визначає засади надання особі невідкладної домедичної допомоги, перед тим, як їй буде надано лікування професійним медичним персоналом. Ця допомога відома ще як «перша допомога». Метою надання першої допомоги, як правило, є запобігання погіршенню стану здоров'я людини або сприяння її одужанню. Це може включати великий спектр різноманітних дій, а також повне лікування нескладної травми, наприклад, накладання пластиря на незначну поверхневу рану. Отже, перша допомога, як правило, надається для збереження життя людини у невідкладній ситуації або мінімізації наслідків такої ситуації, у той час як потерпілий чекає на професійне медичне лікування. Найтипніше втручання при небезпечній для життя людини ситуації – це серцево-легенева реанімація, що проводиться до тих пір, поки не буде надано професійну медичну допомогу.

Закон чітко не вимагає підготовки працівників апарату суду до надання першої домедичної



допомоги, а також того, що вони мають надавати таку допомогу відвідувачам суду, які цього потребують. Тобто, відповідно до статті 12, таке зобов'язання існуватиме лише тоді, коли воно вписано у посадову інструкцію окремого працівника апарату суду. Водночас, немає жодних обмежень для осіб, які можуть надавати першу домедичну допомогу, яка, між іншим, може врятувати життя людині. Отже, можна припустити, що повноваження про накладання такого обов'язку на окремих працівників апарату суду і, відповідно, організація професійного навчання знаходяться у сфері компетенції керівника апарату суду. Закон «Про охорону праці» від 1992 року передбачає, що роботодавець зобов'язаний запровадити систему, яка дозволила б працівникам апарату суду вживати кваліфікованих заходів для допомоги постраждалим від нещасних випадків на робочому місці. Закупівля медичного обладнання є невід'ємною частиною такої системи. Також роботодавець зобов'язаний забезпечувати навчання з надання першої допомоги всім своїм працівникам.

В українських судах існує давня практика, яка передбачає підготовку співробітників суду до надання першої допомоги та готовність їх використати ці знання, однак не існує національного документу, який би впроваджувався це повсюдно.

Міністерство охорони здоров'я вже оголошувало пропозиції про затвердження вимог щодо використання медичного обладнання в місцях значного скупчення людей (будівля суду), які б ввели обов'язкове розміщення аптечки першої допомоги, автоматизованих зовнішніх дефібриляторів і травматичних комплектів у всіх державних будівлях (див. [Проект](#) наказу Міністерства охорони здоров'я України «Про затвердження вимог щодо комплектації, зберігання та використання медичних укладок для надання медичної допомоги»). Пропозиція наразі знаходиться на стадії публічного обговорення.

У розвитку технологій надання першої домедичної допомоги проглядається постійний прогрес. Посилення загроз терористичних нападів, у тому числі на будівлі суду, призвело до необхідності розгляду різних сценаріїв подолання надзвичайних ситуацій. Навчальні програми та СОП, запропоновані цим посібником для використання у надзвичайних ситуаціях чи під час надання першої домедичної допомоги, враховують найкращий досвід, що застосовуються в державному секторі різних країнах, і може служити для удосконалення існуючої практики українських судів у цій сфері.

#### **а) Аптечка для надання першої допомоги**

Аптечка – це набір витратних матеріалів та інструментів, які використовуються для надання негайної допомоги людині, яка страждає від хвороби чи травми.

Вміст аптечки першої допомоги має складатися з урахуванням навичок працівників апарату суду та близькості отримання професійної медичної допомоги (розташування лікарні, очікуваний час прибуття швидкої допомоги). Вміст має бути достатнім для вирішення типових ситуаціях, які трапляються в державних установах: непритомність, вивихи суглобів і переломи кісток, епілептичні припадки тощо. Наприклад, багато країн ЄС у цій сфері використовують норми німецької приватної організації DIN, які, як видається, мають відношення до суб'єктів, що здійснюють таку діяльність, як суди:

- DIN 13157 – норма, яка застосовується до офісних приміщень до 50 осіб;
- DIN 13169 – норма, що застосовується до великих офісних об'єктів.

Очікується, що невдовзі Кабінет Міністрів України затвердить положення про вимоги щодо використання медичного обладнання в місцях великого скупчення людей та запровадить єдиний стандарт для вмісту аптечки першої допомоги, якого й суди повинні

будуть дотримуватися. До того часу, вміст аптечки першої допомоги має визначатись у СОП із алгоритмів надання невідкладної допомоги.

### **в) Автоматичний зовнішній дефібрилятор**

Автоматизований зовнішній дефібрилятор (АЗД) – простий у використанні медичний пристрій, призначений для допомоги людині, у якої трапилася раптова зупинка серця. Він може аналізувати серцебиття і, при необхідності, створювати електричний імпульс або дефібриляцію, щоб допомогти серцю відновити ефективність своєї роботи. Його має право використовувати та людина, яка вміє надавати професійну медичну допомогу.

Законодавство не регулює зобов'язання щодо розміщення та використання АЗД. Також, не існує єдиного європейського підходу до цього питання, проте широке розгортання АЗД активно підтримує Європейська рада з реанімації (ERC). Європейська рада з реанімації – міжнародна некомерційна організація, яка об'єднує низку професійних організацій з різних європейських країн, які сприяють встановленню єдиних стандартів надання першої допомоги та реанімації.

Незважаючи на відсутність відповідних нормативних актів, розміщення АЗД у будівлі суду та організація професійної підготовки працівників апарату суду відповідає принципам, що випливають із Закону «Про екстрену медичну допомогу» та Закону «Про охорону праці», які зосереджені на збереженні життя людей в будь-якій надзвичайній ситуації.

Детальна інструкція щодо покрокової реанімації з використанням АЗД надана наказом Міністерства охорони здоров'я № 398 від 16 червня 2014 року (див. [Наказ](#) Міністерства охорони здоров'я України № 398 від 16.06.2014 року: Порядок проведення серцево-легеневої реанімації з використанням автоматичного зовнішнього дефібрилятора).

Відповідно до [керівних принципів](#) Європейської ради з реанімації від 2015 року, існування АЗД слід передбачити, коли проміжок часу від виклику служб швидкої допомоги до моменту електричного розряду не може бути забезпечено протягом п'яти хвилин, а проміжок часу від приступу у потерпілого до розгортання АЗД на місці становить менше ніж п'ять хвилин.

Ініціатива Міністерства охорони здоров'я щодо регулювання вимог про розгортання та використання медичного обладнання в місцях скупчення людей (див. Вище), передбачає обов'язкову наявність АЗД у державних будівлях місткістю понад 200 відвідувачів.

Оскільки АЗД має важливу функцію, що може допомогти зберегти життя людині, їхнє розташування та проектування шаф, де зберігатиметься АЗД у будівлі суду – включаючи відповідні вивіски – є надзвичайно важливим завданням.

Шафи з АЗД повинні бути розташовані в дуже помітних місцях. Слід пам'ятати, що в надзвичайних ситуаціях люди досить рідко звертають увагу на вивіски, тому АЗД має розташовуватися так, щоб це було легко пояснити (наприклад, поруч із ліфтом). Цей критерій вимагає, щоб коли хтось запитає, де знаходиться АЗД, йому буде надано чітке та зрозуміле пояснення.

По-друге, контрастні знаки з доступними вказівниками повинні бути розвішені вздовж всієї будівлі суду, щоб, у разі необхідності, направляти відвідувачів до шафи з АЗД.

По-третє, шафи з АЗД розміщуються в найбільш переповнених місцях (наприклад, поблизу зони для очікування), оскільки, враховуючи інтенсивність потоку відвідувачів, інциденти, що вимагають використання АЗД, частіше трапляються в таких місцях.

Щоб звести до мінімуму ризик вандалізму, а також використання некваліфікованими особами чи не за призначенням, АЗД можна розмістити в шафі, захищеній електронним замком, так само, як це пропонується стосовно обладнання пожежної безпеки. Бажано використовувати один і той же код або інструмент, щоб відкрити шафи з АЗД та обладнання пожежної безпеки. Якщо ризик вандалізму не високий, шафи з АЗД повинні бути оснащені сигналізацією і штучним джерелом освітлення.

### **с) Готовність до надзвичайних ситуацій**

Зміна характеру терористичних загроз – як з точки зору підходів, так і тяжкості нападів – вимагає багатогранного творчого реагування. Незважаючи на те, що для запобігання нападу слід докласти максимум зусиль, необхідно також вживати заходи для мінімізації ймовірної шкоди. Належне обладнання та підготовка працівників апарату суду для надання медичної допомоги є важливим елементом готовності до надзвичайних ситуацій.

Найбільш типові терористичні дії: атака з використанням вибухових речовин або / та вогнепальної зброї може завдати багатьох травм, загрозливих для життя і здоров'я як працівників апарату суду так і відвідувачів суду. У такому випадку необхідна людині медична допомога виходить за межі традиційної першої домедичної допомоги. Як правило, вимагається встановлення почерговості, що означає визначення ступеня терміновості травм або захворювань для встановлення порядку лікування великої кількості пацієнтів або жертв одночасно. Наступним кроком є вжиття невідкладних заходів, які забезпечуть базу – збереження життя людини. Навички, важливі в таких ситуаціях, можна здобути пройшовши вузькоспеціалізовану підготовку, вирішення питань про що входить до сфери компетенції керівництва суду.

### **д) Навички надання першої допомоги при травмах**

Незважаючи на те, що всі працівники апарату суду повинні проходити тренінги з надання першої медичної допомоги, лише деякі з них мають бути по-справжньому кваліфікованими у наданні медичної допомоги у випадках травм, небезпечних для життя. Внаслідок дуже специфічного характеру проблематики, найкращі результати можуть бути досягнуті за наявності чіткої згоди особи, яка виступає в якості надавача першої допомоги. Надання першої допомоги в такій ситуації вимагає конкретних фізичних даних, психологічної готовності та прагнення до навчання, якими володіють не всі люди, навіть якщо вони готові допомогти. При відборі працівників апарату суду для відповідного навчання, слід враховувати особисті якості, у тому числі лідерські; фізичні і психічні сили та здатність керувати іншими, особливо у надзвичайній ситуаціях, тощо. З іншого боку, обрання для спеціальної підготовки мотивує працівників апарату суду у разі надзвичайної ситуації діяти і приймати самостійні рішення, оскільки вони знають, що від них очікується більше, ніж від інших, і що важливіше, вони є більш компетентними у наданні медичної допомоги.

### **е) Аптечка для травматичних випадків**

Найбільш оперативними видами медичної допомоги є зупинка кровотечі та стабілізація пацієнтів із травмами хребта. Для цього необхідні прості, але важливі медико-технічні інструменти: жгути, травматичні ножиці, спінальні щити, гемостатичні засоби (для згортання крові) і велика кількість пов'язок. Такі інструменти повинні міститися в так званій «атечці для травматичних випадків».

В той час як аптечка для надання першої допомоги, як правило, призначена для обробки базових і поверхневих ран, таких як побутові порізи і подряпини, аптечка для травматичних випадків використовується

для серйозних травм, які становлять загрозу життю, і для підтримки пацієнта, поки не буде надана експертна медична допомога.

Основний вміст аптечки для травматичних випадків повинен бути затверджений СОП.

## 17.

### **Інформація про працівників апарату суду у випадку надзвичайної ситуації**

Працівників апарату суду слід заохочувати надавати інформацію про їхню групу крові, наявність алергій, специфічних медичних показників медичному персоналу та лікарям, які надають першу медичну допомогу. У випадку, коли в надзвичайних ситуаціях за медичною допомогою звертається велика кількість осіб, наявність цих відомостей може значно прискорити процес лікування. Рекомендується розмістити дану інформацію наворотній стороні ідентифікаційного бейджа працівника апарату суду або помістити її у тримач для бейджа. Якщо на лицьовій стороні немає фотографії, рекомендується прикріпити її до інформації, щоб уникнути плутанини. Те саме стосується імен та координат осіб, до яких можна звернутися у надзвичайній ситуації, якщо потрібна згода на певну процедуру.

## 18.

### **Сигнал тривоги**

Судді та працівники апарату суду повинні мати інструменти для оперативного оповіщення Служби безпеки суду, а в деяких випадках також окремих працівників апарату суду, щодо будь-якої ситуації, в якій їм може знадобитися допомога чи захист. Ефективна система сигналізації раннього попередження, яка реагує на фактичне або потенційне втручання зловмисника, дозволяє вживати оперативних заходів реагування та оперативно нейтралізувати загрози. Сигнал тривоги завжди повинен використовуватися на додаток до, а не як заміна всіх інших заходів безпеки, які застосовуються в будівлі суду.

Важливо, щоб обладнання та процедури, які застосовуються в надзвичайній ситуації, давали працівникам апарату суду відчуття, що вони не залишаться сам на сам в разі потреби. Психологічну необхідність мати таку опцію можна добре проілюструвати дослідженням, що називається «синдромом тривожної кнопки»: сама лише доступність так званої «тривожної» кнопки заспокоює людину і змушує її не думати про можливість нападу. Найгіршим аспектом конфліктної ситуації є страх опинитися у пастці. І навпаки, людина, яка має можливість звернутися по допомогу, може краще і впоратися зі стресом.

Слід взяти до уваги, що ситуація, коли лише окремі працівники апарату суду мають можливість подати сигнал тривоги, завдає шкоди для добробуту інших. Це може нагадати їм, що небезпека є неминучою та реалістичною і посприяти відчуттю небезпеки. Відсутність такого засобу захисту може призвести до відчуття несправедливості та відстороненості, а також викликати занепокоєння, образу і страх.

По-перше, судді та працівники апарату суду повинні бути ознайомлені з методом оповіщення про тривогу, тобто знати слово-пароль для сповіщення про потенційну небезпеку. Це прихований сигнал, який використовується особою, якій загрожують або примушують діяти проти її волі. Попередження дається через непомітне слово у звичайному спілкуванні. Це може бути кодове слово, фраза або жест для попередження інших працівників апарату суду. Рольова вправа під час тренінгу, пов'язаного з судовою безпекою, зазвичай допомагає суддям і персоналу суду запам'ятовувати заздалегідь погоджений код і ефективно використовувати його у своїй діяльності.

Рішення, які використовують невербальні та невізуальні засоби зв'язку, вимагають спеціального обладнання. Існують різні системи. Державні будівельні норми

передбачають встановлення «тривожної» кнопки у нарадчій кімнаті та під судовою лавою в залі судових засідань (див. : DBN 2.2-2.6: 210 розділи 8.5.6 та 8.5.11). Ці норми не встановлюють обов'язок використання будь-яких конкретних технологій, тому, для встановлення запобіжних заходів, необхідне розміщення «тривожних» кнопок у будь-якому місці, де робітник може піддаватися нападу, і в ідеалі, на усіх робочих місцях. Проблемним буде підключення «тривожні» кнопки до комп'ютерної мережі суду, і спеціального пакету програмного забезпечення сигналізації, встановленого в комп'ютерній системі. Програмне забезпечення тривоги має працювати як окрема служба, без входу в операційну систему. Повідомлення про тривогу може бути надіслане за допомогою клавіатури або окремої кнопки, підключеної через USB, і передаватися на заздалегідь визначений комп'ютер, за замовчуванням в командному центрі безпеки. Це рішення дозволяє забезпечити наявність «тривожних» кнопок у будь-якому робочому приміщенні в будівлі суду. Очевидною перевагою є відсутність необхідності в окремій проводці.

Більш складний варіант з використанням бездротової технології може бути запропонований персоналу, який часто переміщається будівлею суду, наприклад, тим, хто переводить свідків із зони для очікування в зал судового засідання. Це також потрібно для того, щоб отримати точне місце вчинення нападу, або встановити датчики навколо приміщення, щоб виявити брелок сигналізації.

## 19.

### **Перевірка безпеки зали судових засідань та зон очікування потерпілих**

Перевірка безпеки, так зване «прочісування» зали судових засідань і зон для очікування потерпілих повинне виконуватися уповноваженим працівником апарату суду перед тим, як відкрити доступ іншому судовому персоналу чи громадськості. Це повинно бути обов'язком штатного працівника апарату суду на додаток до звичайної перевірки безпеки приміщень, проведеної працівником Судової служби охорони, оскільки персонал суду, швидше за все, виявить будь-які порушення, які можуть призвести до загрози безпеці, наприклад, присутність вибухових пристроїв, замаскованих під судове обладнання або предмети, які можуть бути використані як зброя. Крім того, кімнати для судових засідань повинні бути пусті і закриті під час кожної перерви. Якщо особам дозволяється залишатися в залі суду під час перерви, слід повторити перевірити безпеку.

Всі металеві та скляні предмети, які можна використовувати як імпровізовану зброю (наприклад, ножиці, степлери, пляшки) повинні бути вилучені з приміщення. Замість склянок і чашок слід використовувати пінопласт, пластик або паперові вироби. Ручка, якою користується підсудний, повинна бути гнучкою.

### С. СТОП III: РОБОТА В ЗАЛАХ СУДОВИХ ЗАСІДАНЬ ТА КАНЦЕЛЯРІЇ СУДУ

Усі рішення, які запропоновані в цьому посібнику, повинні позитивно вплинути на умови роботи суддів та працівників апарату суду, хоча ті, які представлені в розділах щодо обслуговування клієнтів та безпеки будівлі суду, впливають на загальну діяльність суду опосередковано. Третій стовп рішень стосується діяльності в залах судових засідань та канцелярії суду, які зосереджені на вдосконаленні судової діяльності шляхом функціонального розподілу простору та забезпечення ергономічності кожного робочого місця, зміни в організації роботи та кращого використання різного технічного обладнання. Завдяки запропонованим рішенням, загальний комфорт на робочому місці повинен підвищитись і, як результат, позитивно позначитись на продуктивності праці. У той же час, формуючи середовище для роботи у канцелярії та залах судових засідань, керівник суду повинен пам'ятати про необхідність гармонізації різних завдань і цілей, якими має бути пронизана судова діяльність. Наприклад, ізоляція підсудного від інших відвідувачів суду в залі судового засідання з міркувань безпеки має бути співмірною з його правом спілкуватися із адвокатом. Інший приклад — добробут і комфорт працівників апарату суду не має призводити до надмірної ізоляції їх від користувачів судових послуг, зокрема, через встановлення обмеженої кількості годин прийому.

Необхідно пам'ятати про потенційне зростання обсягу роботи суду, у зв'язку з її реформуванням, у тому числі перед загрозою нового розмежування територіальної юрисдикції загальних судів та реорганізацією судів апеляційної інстанції. Більш того, будь-яка судова система повинна бути готова до підвищення її завантаженості, зокрема,

через демографічні явища та міграцію. Хоча будівництво нових судових будівель або розширення вже існуючих приміщень здається майже неминучим, керівникам судів необхідно застосовувати комбіновані методи ефективного використання наявних людських та просторових ресурсів.

#### 1.

#### **Функціональний розподіл (зонування) простору**

Ефективність діяльності у залах судових засідань та судових канцеляріях значною мірою залежить від раціонального використання судового простору, який є цінним ресурсом, розумне управління якими дозволяє істотно підвищити експлуатаційну ефективність і в кінцевому підсумку покращити загальне враження суспільства від функціонування судової системи. Функціональний розподіл простору, іншими словами, зонування включає як розподіл / перерозподіл вже існуючого простору в суді, так і прогнозування потреб у просторі для майбутніх проєктів будівництва чи реконструкції будівлі суду.

Функціональний розподіл простору повинен сприяти підвищенню ефективності використання ресурсів, що стосується як розподілу простору в приміщеннях однієї будівлі суду, так і ймовірно розташування місця надання окремих послуг поза межами такої будівлі (якщо це дозволено і доцільно). Прикладом ефективного розподілу простору будівлі може бути переміщення архіву у більш віддалене місце (наприклад, на верхньому поверсі), залишаючи в межах досяжності лише ті матеріали, які з більшою ймовірністю можуть знадобитися у судових справах, що перебувають на розгляді суду, у тому числі провадження, що знаходяться на стадії виконання судових рішень.

Під час вибору місця для надання судових послуг об'єктивна потреба у просторі та доцільність різних варіантів їхнього розташування повинні впливати на прийняття

рішень щодо відсторонення окремих рідше використовуваних послуг у віддалені місця. Прикладом є рішення перемістити службу розшифрування звукозаписів у місце поза приміщенням суду або місце, недоступне до стороннього відвідувача. Розшифрування звукозаписів передбачене у кримінальних та цивільних справах, а здійснюють його працівники апарату суду, хоча це насправді не вимагає від них спеціальних знань та кваліфікації.

Планування та розподіл простору включають такі елементи:

#### **Розмежування простору залежно від рівня завданження**

Як приклад, для більшої кількості людей необхідно виділяти приміщення більшої площі, хоча занадто велика зала іноді може сприйматися як атрибут влади і применшувати роль користувача системою правосуддя на емоційному рівні. Тому пріоритет треба надавати балансу комфорту однієї людини і комфорту групи людей. В інтер'єрі треба прагнути пропорційно поділу доступного простору між усіма учасниками судової системи та уникати розміщення відвідувачів суду у закритих чи затісних приміщеннях.

#### **Мінімізація часу на пересування**

Важливо прораховувати маршрути, якими найчастіше користуються відвідувачі будівлі суду та оптимізувати їх з метою мінімізації відстаней між місцем початку руху та місцем кінцевого призначення. Наприклад, розміщення принтерів для самообслуговування всередині або в безпосередній близькості до бібліотеки значно економить час відвідувачів, який вони могли потенційно втратити під час непотрібного пересування будівлею у пошуках такого принтеру.

#### **Зменшення ризиків**

Зонування простору повинно включати мінімізацію можливостей для пересування відвідувачів суду ризикованими маршрутами,

що зекономить операційні витрати суду на безпекові питання та значно зменшить фактичний ризик. Наприклад, розміщення камер для підсудних якомога ближче до зали судових засідань є гарним прикладом.

## **2.**

### **Інтер'єр залів судових засідань**

Як і в інтер'єрі будівлі суду, інтер'єр залів судових засідань має досягти адекватного балансу між зручністю для відвідувачів суду, з одного боку, і повагою до системи правосуддя, з іншого. Іншими словами, проєктант має запропонувати концептуальне рішення, яке є вкрай практичним у сучасному високотехнологічному світі та яке також транслює цінність незалежного суду за допомогою врівноваженого декору.

#### **а) Адекватне освітлення**

Адекватне освітлення зали судових засідань є важливим аспектом як з точки зору ергономічності інтер'єру, так і з точки зору формування середовища, яке є гідним та в жодному разі не залякує чи відлякує користувачів судових послуг. Нижче наведено ключові рекомендації щодо освітлення залів для судових засідань.

- Освітлення має бути не занадто тьмяним, проте і не занадто яскравим. Перше спричиняє проблеми із видимістю, що, у свою чергу, погіршує здатність чітко розпізнавати мову тіла і міміку учасників судового засідання. Оскільки здатність чітко бачити мову тіла є критично важливою для оцінки чесності та достовірності людини, то їй слід максимально задовольняти хоча б через інтер'єр суду.
- Освітлення має бути регульованим. Оскільки технологічні рішення відіграють все більшу роль у забезпеченні комфорту процесів правосуддя, як приклад, свідчення у режимі відеоконференції або використання електронних доказів,

можливість зменшення яскравості освітлення для забезпечення комфортного перегляду електронних дисплеїв є надзвичайно важливою функцією.

- Президія для судді та столи для захисту, обвинувачення, а також секретаря судового засідання, є робочими місцями і тому повинні бути забезпечені якісним точковим освітленням.
- Державні символи, такі як державний прапор та герб, повинні бути належним чином підкреслені ще на етапі розробки декору.
- Освітлення має бути ненав'язливим. Занадто яскраве освітлення може викликати відблиски, а його погане розташування може спричинити проблеми для людей, яким воно б'є в обличчя. Для зовнішнього освітлення можуть бути рекомендовані вбудовані світильники.
- З точки зору ефективності, люмінесцентні лампи варто використовувати як такі, що мають більш тривалий термін експлуатації, який дозволяє економити ресурси в довгостроковій перспективі, незважаючи на більш високу початкову вартість. Однак лампи розжарення виробляють тепліше і привітніше світло. Тому при використанні люмінесцентних ламп, їхнє більш суворе, «клінічне» світло має компенсуватися більш теплими та м'якими кольорами стін і декору.

### 3.

#### **Акустика зали судових засідань і використання аудіозасобів**

Під час проектування зали судових засідань принципово важливим є питання правильної акустики. Перепони для спілкування між учасниками судового провадження ставлять під загрозу весь процес правосуддя, оскільки це сприяє виникненню здогадок чи неправильного тлумачення сказаного в залі суду.

На акустику негативно впливають три фактори:

#### **Фоновий шум**

Фоновий шум дратує та відволікає, тому його необхідно мінімізувати.

#### **Залишкове «післязвуччя» та звукопоглинання**

Залишкове «післязвуччя» означає певну тривалість звуку в просторі після виходу акустичного сигналу. Коли тривалість залишкового «післязвуччя» занадто довга, звук починає відбиватися від різноманітних поверхонь у залі судових засідань, що, у результаті, ставить аудиторію під «акустичну атаку» і негативно впливає на розбірливість іншого тексту. Тому зали судових засідань мають містити звукопоглинаючі матеріали (наприклад, звукоізоляційний гіпсокартон), щоб мінімізувати небажане залишкове «післязвуччя». Поглинаючі матеріали також можна використовувати для додаткового естетичного ефекту.

#### **Передача звуку та звукоізоляція**

Передача звуку означає можливість вільного руху звуку у просторі. У залах судових засідань важливо мінімізувати передачу звуку між залом судових засідань та іншим середовищем. Це запобігає надходженню зовнішнього шуму в залу, одночасно з цим, робить судовий розгляд справи більш конфіденційним для сторонніх осіб. Звукоізоляція між приміщеннями не дозволяє звуку перетинати стіни, що відокремлюють залу судових засідань від суміжних приміщень. Одностороння звукоізоляція (наприклад, підвісна стеля з ізоляційними властивостями) обмежує шум від установок, зокрема трубопроводів гідросистеми та вентиляційних трубопроводів. Нарешті, вертикальна звукоізоляція допомагає утеплити приміщення на різних рівнях будівлі суду (знову ж таки, для цього можна використовувати підвісні стельові системи), що може зменшувати як повітряний звук (наприклад, мовлення), так і ударний звук (наприклад, кроки).



Сприйняття мовлення має першочергову важливість у судовому процесі, оскільки це може вплинути на справедливість кінцевих результатів судочинства. Тяжкість у сприйнятті мовлення часто є результатом тривалого залишкового «післязвуччя», хоча це не єдиний фактор. Нові або відремонтовані зали судових засідань повинні бути перевірені на предмет відповідності вимогам до архітектурної акустичності. Під час випробувь важливо покладатися не на людське вухо, а на комп'ютеризоване тестувальне обладнання. Рекомендовано, щоб нормами проєктування судових приміщень було встановлене точне порогове значення, якому має відповідати чіткість сприйняття мовлення у залі судових засідань.

#### 4.

#### **Меблі для судових приміщень та їх компонування**

Меблі для судових приміщень повинні бути виготовлені на замовлення, щоб відповідати вимогам конкретної зали та забезпечувати спеціально обумовлені потреби відвідувачів суду. Зважаючи на це, може виникнути потреба у додатковому пристосуванні меблів для потреб конкретного судового приміщення, тому рекомендовано закуповувати модульні меблі, оскільки їх простіше прилаштувати або ж перелаштувати під потреби суду.

Судові меблі зазвичай мають бути ергономічними та мати професійний і гідний вигляд. Деякі предмети обов'язково мають бути надійно закріплені, в той час як інші можуть бути рухомими.

Як і решта приміщень суду, зали судових засідань не повинні мати необґрунтованих бар'єрів чи перепон. Це стосується також обов'язку встановлення меблів, якими можуть користуватися люди з інвалідністю. У цьому контексті меблювання також включає двері, які повинні мати достатню габаритну

ширину у разі відкриття на 90 градусів, і для використання яких не потрібні надмірні зусилля (рекомендовано затвердити стандартні вимоги до габаритної ширини і максимального зусилля, необхідного для експлуатації дверей у залу судових засідань). Дверні ручки мають бути придатними та зручними для людей з інвалідністю.

Проєктування судових приміщень також включає проєктування допоміжних об'єктів, наприклад, в кожній залі судових засідань повинні бути відокремлені, звукоізольовані та захищені зони (належного розміру) для розміщення свідків, які ще не дали показів.

#### **а) Президія для суддів**

Президія для суддів повинно займати центральну позицію у залі та забезпечувати достатньо простору для всіх можливих складів колегії суддів, починаючи від одного професійного судді до п'яти членів колегії суддів, у тому числі, коли залучаються присяжні.

#### **б) Стіл секретаря судових засідань**

Стіл секретаря судових засідань повинен забезпечувати належні умови роботи та бути обладнаним необхідним обладнанням для аудіо- та відеофіксації судового засідання. Крім того, він має бути достатньо захищений від несанкціонованого доступу ззовні.

#### **с) Столи для сторін**

Сторони у судовому процесі повинні мати окремі столи, які дозволять їм комфортно працювати під час судового засідання, не заважаючи при цьому іншим учасникам. У них має бути достатньо місця, щоб покласти свої документи, ноутбуки, робити нотатки.

#### **д) Місця для вільних слухачів**

Закон гарантує, що більшість судових проваджень є публічними. Кожен охочий може прийти до будівлі суду для спостереження за будь-яким судовим процесом. Місця для

вільних слухачів мають бути відокремлені від тієї частини зали судового засідання, де розміщуються суд та учасники судового процесу. З міркувань безпеки, конструкція повинна бути простою, а стільці (лавки) для сидіння надійно закріплені.

## 5.

### **Спілкування між відповідачем та захистом**

При проєктуванні приміщень для судових засідань необхідно врахувати одне з найбільш чутливих питань цього процесу – це потреба в забезпеченні можливості комфортного спілкування між підсудними чи відповідачами та їх адвокатами. Вона у жодному разі не може бути обмежена, оскільки право постійно радитися з адвокатом є засадним принципом правосуддя. Найкращим способом забезпечити це є розміщення місця для підсудного / відповідача поруч з адвокатом або в безпосередній близькості до нього. Для виняткових випадків також необхідно прорахувати можливість гарантування зв'язку підсудного через телефон або радіо- чи відеопристрій.

## 6.

### **Лави підсудних**

Окремі лави для підсудних за склом добре забезпечують безпеку, проте викликають неоднозначну реакцію правозахисників щодо їх відповідності стандартам прав людини. Перш за все, вони суттєво обмежують право підсудного безперешкодно спілкуватися зі своїм адвокатом, оскільки воно можливо лише через невеликі отвори, кількість яких обмежена, тоді як на лаві підсудних може знаходитися кілька підсудних одночасно. По-друге, тримання осіб, навіть у межах кримінального провадження, у клітках, металевих, чи скляних конструкціях може сприйматися як принизливе поводження з людиною.

Ширший аналіз вимог до лави підсудного представлений у параграфі про Судову залу підвищеного рівня безпеки.

## 7.

### **Зала судових засідань**

#### **а) Конкретні питання, пов'язані із судовими засіданнями та проведенням зустрічей зі сторонами у кабінеті судді**

Необхідно відмовитися від практики призначення судових засідань і зустрічей зі сторонами провадження у кабінеті судді, особливо з міркувань безпеки. Через це учасники процесу не матимуть хибного враження, що начебто їх справа є особливою, а їх персональна участь є більш значимою ніж інші судові засідання. Місце проведення, насправді, є дуже важливим для створення правильного враження у суспільства від користування судовими послугами. Люди мають відчувати свою значимість і розуміти роль у конкретному судовому провадженні. Без такого відчуття участі в ритуалі *sui generis* (з лат. – своєрідний) учасники судочинства більш схильні до зовнішнього вияву своїх негативних емоцій, які можуть перерости у вербальну або фізичну агресію.

## 8.

### **Інтер'єр кабінету суду**

Працівникам апарату суду, зазвичай, виділяють маленькі приміщення, а важливість їх комфорту, як правило, не враховується належним чином. Це стосується як офісних меблів, так і оформлення кабінету. Однак, комфорт на робочому місці – це насправді не питання статусу або розкоші, це питання продуктивності. Офісні працівники апарату, яким доводиться працювати за незручними робочими столами або в середовищі, яке відволікає, часто повідомляють про негативний вплив цього на їхню продуктивність.

## **а) Ергономіка робочого місця. Охорона і безпека праці**

### **(1) Меблі**

Приховані втрати, пов'язані з неналежними умовами праці на робочих місцях, напряду пов'язані з продуктивністю працівників апарату. Дійсно, погана ергономіка робочих місць може збільшити частоту ушкоджень опорно-рухового апарату у працівників апарату суду, включаючи хвороби, що обмежують рух, такі як бурсит, синдром зап'ястного каналу, або ж більше відомий як тунельний синдром та травми сухожилля. Незручне розміщення офісних предметів та з дня в день повторювані однотипні завдання, які є одними з головних причин згаданих ушкоджень у офісних працівників, можуть бути нівельовані за рахунок належного ергономічного інтер'єру приміщення. Наприклад, столи для роботи сидячи / стоячи, які дозволяють працівнику апарату суду переходити від сидячого положення до положення стоячи і назад, піднімаючи або опускаючи настільну платформу, наполегливо рекомендуються для використання в офісних приміщеннях, зокрема в кабінетах у суді.

Однак, закупівля правильних меблів лише частково вирішує питання неякісної ергономіки робочого місця. Для того, щоб робоче місце несло мінімальний ризик для здоров'я працівника апарату суду, його слід належним чином облаштувати. Наприклад, для офісних столів важливо, щоб відвідувач був у змозі підтримувати нейтральне положення тіла, включаючи руки і передпліччя по прямій лінії, приблизно паралельно підлозі, сидячи прямо з вертикальним хребтом і з головою на одній лінії з тулубом, без повороту тулуба, тримаючи лікті близько до тіла зігнуті в межах від 90 до 120 градусів. Столи для роботи сидячи / стоячи, коли вони використовуються в положенні стоячи, повинні дозволяти користувачеві розміщувати платформу у положенні

зігнутого ліктя, з вишикуваними в одну лінію клавіатурою і мишею. Столи для роботи сидячи / стоячи повинні бути забезпечені рухомими підніжками, щоб працівники апарату суду могли використовувати їх, коли захочуть перемістити власну вагу.

### **(2) Прокладка кабелів та покриття підлоги**

Ергономічний інтер'єр кабінету, який сприяє охороні здоров'я працівників апарату суду і мінімізує травми на робочому місці, повинен базуватись на принципі мінімізації небезпек через технологічний захист. Зокрема, кабелі, силові блоки та інші повсюдні офісні компоненти повинні бути розташовані так, щоб працівники апарату суду не могли на них наштотхнутись. Кабелі та шнури не можна лишати відкритими. Вони мають бути закріплені, а краще - захищені. Їх заборонено прокладати в проходах і там, де постійно ходять люди.

Для професійної прокладки кабелів може бути використано низку рішень, серед яких: система розводки кабелів у підлозі та коробки розгалужувачі для внутрішньої прокладки електричних кабелів, розміщених поверх підлоги. Встановити коробки розгалужувачі легше і дешевше, а тому вони можуть бути ідеальним вибором у разі модернізації існуючих приміщень, оскільки не вимагають попередньо вбудованих у підлогу каналів. Проте, оскільки такі коробки розміщуються поверх підлогового покриття, на них має бути встановлений додатковий захист, щоб уникнути незапланованого відключення.

Рішення для розводки електроживлення біля робочого місця передбачають: електричні розподільні щити, підлогові електророзподільчі коробки, пристрої для наскрізного проведення кабелю, а також настільні електророзподільні коробки.

Окрім відкритих кабелів, небезпека існує ще й в можливості спіткнутися чи підсковзнутися, які є одними з найбільш поширених причин

офісних ушкоджень, що створюють слизька чи нерівна поверхня підлоги та нетісно з'єднані з підлогою килими. Тому вибору матеріалів покриття для підлоги необхідно приділяти серйозну увагу не тільки з точки зору ціни та естетики, а й з точки зору правил охорони праці. Покриття підлоги не повинне бути надто слизьким та легко піддаватись деформаціям. Підлога з керамічної плитки повинна ретельно перевірятись на різнорівневість країв (коли один край кафеля виступає вище за сусідні краї), а плитку для підлоги, у якої є ризик відгинання кромки, зокрема плитку з травертину, необхідно уникати.

Окремого обговорення заслуговує килимове покриття підлоги в офісних приміщеннях. Килимове покриття комерційного призначення, зокрема, низьковорсовий ковролін, коли укладається від стіни до стіни, як правило, є дуже хорошим вибором через акустичні ізоляційні властивості та тепловий комфорт, що в холодному кліматі призводить до підвищення енергоефективності. Ширококумугове килимове покриття також міцно кріпиться на місці і тому не створює небезпеки спіткнутися чи підсковзнутися, проте, їх краще уникати. Вибір підлогового покриття є важливим також з точки зору гігієни, тому офісна підлога повинна легко очищатися екологічними миючими засобами.

### **(3) Усунення надмірного шуму**

Надмірний фоновий шум, особливо в кабінетах з відкритим простором, часто є проблемою. Він, як правило, відволікає і негативно впливає на продуктивність праці. Відсутність якісної звукоізоляції може викликати занепокоєння через необхідність збереження конфіденційності в роботі, особливо у тій, що пов'язана із судовими справами. Все це висуває на перший план необхідність як мінімізації фонового шуму до прийняттого рівня, так і обмеження передачі звуку для забезпечення конфіденційності.

Деякі прийнятні для забезпечення звукоізоляції рішення обговорено у розділі

Акустика судової кімнати та аудіозабезпечення. Засоби, які можна застосувати в будівлі суду, включають використання підвісних стельових систем з ізоляційними властивостями для односторонньої звукоізоляції і обмеження шуму від трубопроводів та інших установок; а також для вертикальної ізоляції і зменшення як повітряного, так і ударного звуку між різними рівнями будівлі суду. Ударна ізоляція може бути також підвищена за рахунок підлогового покриття, що поглинає звук, наприклад, з використанням гумової підкладки під килимовим покриттям. Там, де приміщення для працівників апарату суду мають традиційне розміщення, також має бути забезпечена міжкімнатна звукоізоляція. Проте, приміщення з відкритим простором мають інший перелік проблем, про які йдеться нижче.

Окрім розміщення перегородок для створення звукових бар'єрів та встановлення акустичних стінових панелей, поглинати небажані шуми допомагають так звані звукоізоляційні меблі. Звукоізоляційні меблі – це меблі, які створені для мінімізації шуму за допомогою опосередкованих бар'єрних функцій, наприклад: стільці з високою спинкою, сидіння з вигнутою спинкою або інші напівзакриті сидіння, а також інші предмети мебелі, створені зі звукопоглинаючих матеріалів.

### **(4) Освітлення**

Стандарти для офісного освітлення, у тому числі в кабінетах працівників апарату суду, повинні бути встановлені загальними нормами з охорони праці.

Існують два типи офісного освітлення, обидва з яких мають бути забезпечені в кабінетах працівників апарату суду. Загальне освітлення – це рівномірно розподілене світло, включаючи верхнє освітлення і природне освітлення. Цільове освітлення – це освітлення, спрямоване на певну зону, розташовану на робочому місці. Цільове освітлення повинно бути регульоване не тільки за інтенсивністю, але й за спрямованістю.

Під час проєктування офісного освітлення необхідно враховувати важливість усунення відблисків, тому робочі місця повинні бути розташовані так, щоб комп'ютери не знаходилися навпроти джерела контрастного світла. Непряме освітлення, спрямоване вгору, допомагає розсіяти світло і усунути відблиски на моніторах комп'ютерів. Нарешті, облаштування вікон жалюзіями або шторами дозволяє працівникам апарату суду усувати відблиски у світлий час доби.

### **б) Відкритий простір**

Вибір між традиційним офісним розташуванням меблів і відкритим простором – це нелегкий вибір. Обидва стилі оформлення кабінету для працівника апарату суду мають як свої переваги так і недоліки. Традиційні кабінети є кращим з точки зору пом'якшення стресу та уникання конфліктів на робочому місці, а також із точки зору доступу до них джерел природного світла. Однак це менш ефективно з точки зору витрат та розумного використання простору.

Відкриті простори мають низку переваг, зокрема вищу фінансову привабливість, більшу варіативність та, якщо все зроблено правильно, є кращими для великої командної взаємодії (що не є значущим у судах). Кабінети з відкритим простором дозволяють краще використовувати доступний простір; вони також потребують меншого обігріву, оскільки обігрівати потрібно лише один великий простір; але особливої уваги на етапі проєктування потребує доступ природного світла, щоб забезпечити дотримання правил охорони праці. Кабінети з відкритим простором «нав'язують» працівникам апарату суду людський контакт, що може як сприяти згуртованості команди та покращенню їх взаємодії, так і мати негативний вплив на продуктивність праці та сприяти ескалації конфліктів. Більш інтровертні працівники апарату суду опиняються в невідгядному становищі. Окрім того, в умовах правосуддя, де інформаційна безпека та конфіденційність

є засадничими принципами і надзвичайно важливими аргументами, до рішень на користь відкритого простору необхідно підходити з обережністю.

Все сказане, загалом, означає, що невеликі кабінети для працівників апарату суду в будівлі суду є компромісним рішенням, яке поєднує в собі низку переваг як традиційного розміщення робочих місць, так і розміщення за принципом відкритого простору.

## **9.**

### **Поводження з доказами та вилученими предметами**

Працівники апарату суду зобов'язані приділяти належну увагу документам і речовим доказам у справах, що перебувають на стадії судового розгляду, а також іншому майну, контрабанді, яка вилучена або зібрана під час досудового розслідувань. Цілісність таких предметів має бути збережена шляхом належного поведження з ними з моменту, коли їх передали працівникам апарату суду і поки вони не будуть законно повернуті їхнім власникам або утилізовані відповідно до судового рішення, що набере законної сили.

Працівників апарату суду, які щоденно працюють з доказовим матеріалом та іншими вилученими у встановлений законодавством спосіб предметами, повинні пройти спеціальне навчання, яке має охоплювати всі юридичні аспекти роботи з доказами, а також практичні вимоги, зокрема у частині забезпечення їх схоронності і безпеки. Після навчання працівники апарату суду також мають розуміти які саме заходи треба вживати для гарантування як особистої безпеки так і безпеки навколишніх під час поведження з біологічно небезпечними речовинами та іншими небезпечними предметами.

#### **а) Ланцюг відповідальності за збереження доказів**

Необхідно документувати ланцюг відповідальних за забезпечення збереження

доказів, щоб створити можливість подання доказів у наступних судових провадженнях, а також для притягнення до відповідальності у разі неправильного з ними поводження.

### **б) Камера зберігання**

Належна система поводження з доказами і вилученим майном складається з набору затверджених правил і процедур, а також пункту зберігання таких матеріалів, що має бути створений при кожному суді. Невиконання керівництвом суду обов'язку щодо забезпечення функціонування системи поводження з доказами і вилученим майном може призвести до порушення принципу справедливого судового розгляду.

Зазвичай докази зберігаються в матеріалах судових справ, за винятком предметів, які за своєю природою або ж розміром повинні зберігатися окремо.

Стандарт ДБН В.2.2-26:2010 (Будинки і споруди. Суди) робить обов'язковою наявність приміщення для зберігання доказів та вилученого майна у кожній будівлі суду.

Камера зберігання доказів та вилученого майна – це не просто сховище, адже воно, окрім іншого, повинно забезпечувати підвищену безпеку для цінних і вразливих предметів, наприклад, сейфи і сейфи-шафи. Вона повинна відповідати умовам належного поводження з біологічними доказами, щоб зберегти її для подальшої судової експертизи.

Неправильне поводження з майном чи доказами не тільки може призвести до їхньої втрати чи недопустимості, але, у результаті, може знизити рівень довіри громадськості до системи правосуддя в цілому.

Двері до камери зберігання повинні бути обладнані системою карткового контролю доступу з функцією реєстрації авторизованих осіб. СОП може передбачати існування посиленої системи захисту, що базуватиметься

на двох замках, що потребуватимуть для входу до приміщення одночасної участі двох осіб з окремими ключами. Рекомендується встановити охорону і сигналізацію на випадок несанкціонованого проникнення.

У камері повинна бути забезпечена помірна сухість і кімнатна температура. Що ж стосується біологічних доказів, які необхідно зберігати в контрольованій атмосфері, камера зберігання має мати окремий відділ із спеціальною вологістю і температурою.

## **10.**

### **Поводження з матеріалами справ**

*Quod non est in actis, non est in mundo*<sup>4</sup>. Це латинське прислів'я відображає важливість матеріалів судової справи для гарантування здійснення правосуддя. До матеріалів судових справ постійно звертаються за інформацією, вони переміщуються між різними службами і підрозділами в межах одного суду та, звісно, передаються іншим судам.

Пошук точного місцезнаходження конкретної справи традиційними методами забирає у працівників апарату суду велику кількість робочого часу та є обтяжливим завданням, оскільки вимагає пошуку по запису номера справи та інформації про сторін.

Крім того, зберігання матеріалів судових справ забирає значну частину площі будь-якої будівлі суду, адже необхідно дотримуватися спеціальних вимог щодо пожежної безпеки, сухості та вентиляції камери зберігання, а тому судові архіви зазвичай займають простір, який міг би бути використаний більш розумно і ефективно.

Прогрес у технологіях щодо обробки і зберігання цифрових зображень неминуче веде нас до віртуалізації майбутніх судових архівів. Це б значно вивільнило простір у будівлях судів, оскільки паперові матеріали були б більше непотрібні. Однак, зважаючи на

4) лат. – Що не зберігається в записах – не існує.

те, що перехід від традиційного архівування на паперовій основі до електронного сховища видається все ще досі складним і віддаленим у часі процесом, належна і технологічно комбінована самостійна обробка матеріалів справ вже зараз може дозволити керівництву суду краще використовувати людські та просторові ресурси.

#### **a) Матеріали справ у електронній формі**

Інколи, кримінальна справа може складатися з кількох сотень томів, а брати участь в ній може, наприклад, декілька десятків суб'єктів, кожен з яких має однакове право на ознайомлення з матеріалами судового провадження. Використаний для цього час, у разі існування лише однієї друкованої копії матеріалів справи, може необгрунтовано затягнути розгляд справи на невизначений термін, що може, як приклад, призвести до порушення права на справедливий суд.

Незважаючи на те, що традиційним способом вирішення цієї проблеми раніше було фотокопіювання матеріалів справи, сьогодні найбільш раціональним способом організувати повноцінний доступ усіх сторін до матеріалів судової справи є їх оцифрування та подальше зберігання в електронному сховищі. Наступним кроком є надання дозволу сторонам у справі ознайомлюватися з цифровим зображенням кожної сторінки за допомогою власного електронного пристрою. Сучасні інтернет-технології можуть забезпечити достатньо гарний захист конфіденційності та навіть секретності матеріалів судової справи, що зберігаються в електронному сховищі. Це дозволяє уповноваженим особам здійснювати безпечний віддалений доступ до цифрових зображень документів у судовій справі. Що ж стосується підсудних під вартою, надання їм необхідних електронних пристроїв для реалізації права на ознайомлення з матеріалами їх судової справи може виявитися навіть дешевшим рішенням, ніж їх механічне копіювання.

Доступ до електронних матеріалів та робота з ними онлайн за допомогою комплексного набору функцій, який комп'ютерне програмне забезпечення може забезпечити для роботи з документами, не лише полегшує та пришвидшує роботу суддів, але й усуває необхідність переміщення матеріалів справи з місця на місце у межах одного суду. Що ж стосується надзвичайно об'ємних матеріалів, то основні зусилля працівники апарату суду докладатимуть під час сканування та розміщенні цифрових зображень документів в електронному сховищі, що, у перспективі, все одно значно секономить їх робочий час.

#### **b) Архів, що економить простір**

Хоча робота з паперовими матеріалами судових справ у сучасному судовому процесі, безумовно, залишатиметься неминучою, у довгостроковій перспективі використання спеціально спроектованих меблів може дати помітні результати у збереженні простору суду та полегшенні навігації в архіві і, відповідно, доступу до томів на полицях.

#### **с) Рухомі стелажі**

Використовуючи в архіві рухомі стелажі, що розміщені у рядок та мають полиці з обох сторін, можна забезпечити більшу ємність приміщення з таким самим розміром, ніж у разі зберігання матеріалів на нерухомих стелажах. Кожен такий стелаж обладнаний коліщатами, щоб усі вони могли або залишатися поруч один із одним, або їх можна було пересувати, щоб оперативно отримати доступ до матеріалів, які зберігаються на будь-якій із полиць будь-якого із стелажів. Оскільки немає потреби у постійно відкритих проходах між усіма стійками, а потрібний прохід може бути легко створений між будь-якими двома сусідніми стійками, загалом використовується значно менша площа, ніж у випадку наявності звичайних нерухомих стелажів. Рухомі стелажі можна переміщати як вручну так і за допомогою електричних двигунів. Стандартний ряд рухомих стелажів забезпечує економію до

половини площі приміщення архіву, яку займають традиційні шафи для зберігання документів такої ж ємкості. Однак, звісно, обсяг економії залежить від кількості стійок та кількості одночасних користувачів архівом, оскільки їм може знадобитися більше одного проходу.

Крім того, коли стійки зсуваються, матеріали на стелажах захищені від світла і пилу.

#### **d) Картотечна карусель (обертальна стійка для матеріалів справ)**

Картотечна карусель (обертальна стійка для матеріалів справ) – це пересувна або статична стійка, що обертається по колу та складається з декількох ярусів полиць. Вона може бути циліндричної або кубічної форми. Зазвичай кожен із ярусів може обертатися незалежно від інших, що забезпечує можливість одночасного користування кількома особами. Обертальність конструкції заощаджує до 50% лінійної площі підлоги, в іншому разі необхідної для зберігання такої ж кількості матеріалів. Працівники апарату суду можуть використовувати картотечну карусель для одночасного опрацювання великої кількості матеріалів справ, з якими вони повинні продовжувати роботу протягом тривалого проміжку часу. Картотечну карусель можна переміщати і ставити поруч із столом, коли це необхідно, а після цього ставити десь в іншому місці. Вона може бути корисною для полегшення роботи судді, який розглядає об'ємну справу, та іноді з цією метою може бути тимчасово розміщена у кабінеті судді або залі судових засідань. Її також можуть використовувати інші працівники апарату суду

#### **11.**

##### **Онлайн-замовлення**

Для уповноважених осіб (адвокатів, прокурорів, законних представників тощо) має бути створена можливість оформлювати запит на детальне ознайомлення з матеріалами

справи у читальному залі дистанційно, тобто без необхідності відвідувати суду лише для подання відповідного запиту. Незважаючи на те, що у телефонному режимі вирішувати такі питання не заборонено, надсилати повідомлення електронною поштою до апарату суду все ж таки є найкращим способом замовлення такої послуги. Для запобігання масовим помилковим і необгрунтованим замовленням, необхідно створити веб-форму, яка вимагатиме «попередньої авторизації», зокрема через надання номеру справи та імені принаймні однієї з сторін судового провадження. Окрім того, відвідувач повинен бути автоматично поінформований про наявність місця у читальному залі та дату і час виконання його замовлення. Як результат, прийняття передзамовлень онлайн дозволяє працівникам апарату суду приносити запитувані матеріали судових справ з архіву один або два рази на день замість того, щоб робити це щоразу, як тільки заявник особисто з'явився у канцелярії суду, змушуючи його чекати і нервувати, що значно оптимізує ці процеси.

#### **12.**

##### **Маркування матеріалів судового провадження за допомогою радіочастотної ідентифікації (РЧІД)**

Матеріали судових справ, а також окремі речові докази часто переміщуються між різними структурними підрозділами, кабінетами, залами судових засідань та іншими місцями у приміщенні суду, відстеження чого знову ж таки є обтяжливим і громіздким завданням. Будь-яка система, що вимагає ведення письмового журналу, потребує багато часу і накладає необгрунтований тягар на працівників апарату суду, а пошук відсутніх матеріалів є повсякденною рутинною. Навіть найкраща система ведення письмового журналу не спрацює, якщо якийсь речовий доказ помилково потрапить до матеріалів



іншого судового провадження. Тому, матеріали судових справ важливо виокремлювати за допомогою маркування штрих-кодами, управління якими забезпечується Системою управління справами, що автоматизує створення списків матеріалів судових справ шляхом зчитування відповідних маркувань за допомогою спеціального сканера.

Для відстеження місця знаходження матеріалів судової справи можна використовувати маркування штрих-кодами, проте для цього потрібно, щоб у кожному приміщенні, через яке передаються такі матеріали, був встановлений спеціальний сканер, який був підключений до програмного модуля, що автоматично збирає інформацію з усіх приміщень і відображає останнє місце сканування матеріалів справи та історію його переміщення будівлею суду. Недоліком такого рішення є обтяжлива необхідність щоразу підносити матеріали судової справи близько до сканера, оскільки штрих-код повинен бути зчитаний під дією лазерного променя, що випромінює пристрій.

Технологія РЧІД (радіочастотна ідентифікація) робить використання засобу більш ефективним та простим, оскільки вона використовує електромагнітні хвилі для зчитування спеціальних бирок, прикріплених до об'єктів, тобто матеріалів судових справ. Бирка – це наліпка, що містить електронну інформацію, яка активується під дією енергії зчитувача РЧІД, що випромінює радіохвилі. На відміну від маркування штрих-кодами, яке в теперішній час забезпечується системою управління справами і є загальнорозповсюдженим рішенням, РЧІД-бирка не повинна знаходитися в зоні прямої видимості зчитувача. Досить того, що вона розміщена в її близькості. Бирки зазвичай можна зчитувати з відстані до трьох метрів, хоча є сучасні зчитувачі, які забезпечують значно більший діапазон. Процес ідентифікації та відстеження таких бирок потребує розміщення зчитувачів РЧІД на кожному робочому місці або принаймні в кожному приміщенні, через яке передаються

такі матеріали. Зчитувачі фіксуються наявність бирок у конкретному приміщенні і віддалено повідомляють про це у комп'ютерну систему, яка показує кожному авторизованому користувачу точне розташування кожної бирки. Хоча інколи це нагадує одну з ігор «тепло-холодно», портативний зчитувач може допомогти оперативно знайти матеріали судової справи серед нагромадження інших, що значно економить час і дає можливість більш детально опрацювати матеріал.

До окремих сфер застосування РЧІД-зчитувачів можна віднести безпекову складову, згідно якої, РЧІД-зчитувачі можуть запускати сигнал тривоги коли повз них, неподалек від виходу із суду, переміщується бирка. Це запобігає несанкціонованому винесенню матеріалів судових справ із приміщення суду або навіть їх знищенню.

### 13.

#### **Розумний розклад судових засідань**

Прогнозування і встановлення реальних термінів розгляду судової справи є складним і невдячним завданням. Це вимагає не тільки ретельного планування дій, які здійснює головуючий суддя під час головування у різноманітних судових засіданнях, але й потребує стратегічної координації дій інших осіб, які можуть бажати використовувати той самий простір, обладнання й інші види ресурсів у той же час. Наприклад, суддя повинен заслухати висновок судово-медичного експерта у справі про насильство над дитиною, коли підсудний розмовляє іноземною мовою, а жертвою є неповнолітня особа, яка не тільки страждає від порушення слуху, але й є недостатньо захищеною від помсти з боку членів етнічної субкультури підсудного.

Суддя, окрім того, що повинен мати у своєму розпорядженні залу судових засідань з посиленою охороною, щоб захистити підсудного від потенційної ворожості з боку вільних слухачів, дружню кімнату для допиту

неповнолітнього потерпілого, а також достатню кількість працівників Служби судової охорони для забезпечення безпеки в залі судових засідань і під час переміщення підсудного між конвойним приміщенням та залом судових засідань, а також має забезпечити підсудному місце в окремій камері для індивідуального утримання, щоб ізолювати підсудного від інших обвинувачених осіб, оскільки особи, які вчинили насильство над дітьми, часто є об'єктом ворожості, що є основою тюремної субкультури. Водночас суддя повинен викликати перекладача іноземної мови, перекладача мови жестів, психолога та експерта з судової медицини. Більш того, суддя повинен знайти у своєму розкладі часовий інтервал, щоб забезпечити функціонування усі елементів цієї головоломки, а неспроможність забезпечення хоча б одного, призведе до перенесення судового засідання або ж скасування вже призначеного.

Перевірка доступності усіх цих приміщень та згаданих осіб вимагає великого обсягу двосторонньої комунікації, оскільки здійснення цих дій у традиційний спосіб займає багато часу, і, як результат, стає однією з найпоширеніших причин, що сприяють затримці судового розгляду у кримінальному провадженні.

У разі успішного призначення дати і часу засідання, яке означає, що заброньовані зала судових засідань та всі інші приміщення, а всі перекладачі та експерти підтвердили свою доступність, суддя повинен оцінити час, необхідний для заслуховування висновку судового експерта, і вирішити, чи можуть бути розглянуті будь-які інші докази у цій справі того ж самого дня. Дуже бажано компактно використовувати час перебування підсудного в суді, щоб встигнути розглянути якомога більше доказів, проте це вимагає від судді ретельної оцінки часу, необхідного і достатнього для вивчення кожного окремого доказу. Такі прогнози необхідно використовувати для

рішення, яке у цьому посібнику називається Деталізований розклад розгляду справ (див. нижче).

#### 14.

### Календар доступності судових ресурсів

У межах суду необхідно розробити такий собі Календар доступності суду, доступ до якого у режимі реального часу надати всім особам, яким доручено складання розкладу судових засідань або ж управління судовими ресурсами. Як результат, це інструмент має полегшити призначення дат судових засідань шляхом миттєвого знаходження проміжків часу, в які є доступними усі необхідні у конкретній справі ресурси, як от: зала судових засідань, камера для підсудних, служба захисту свідків, дружні кімнати для допитів, працівники конвою тощо. Він також повинен вказувати на застереження, про які судді, працівники апарату суду та Служба судової охорони повинні знати, наприклад, про потенційну загрозу вчинення з боку вільних слухачів протиправних дій направлених на підсудного у резонансній справі про насильство над дитиною. Онлайн доступ дозволить авторизованим користувачам миттєво отримувати актуальну на момент подання запиту інформацію з будь-якого місця з доступом до мережі Інтернет у будь-який час. На рівні СОП керівництву суду необхідно затвердити використання Календаря доступності судових ресурсів як єдиного інструменту складання розкладу судових засідань, оскільки використання будь-якої паралельної системи вплине на якість відображеної інформації.

Крім спрощення процедури складання розкладу судових засідань, Календар доступності судових ресурсів сприяє раціоналізації використання судових ресурсів, у тому числі, ефективному управлінню залами судових засідань. Це може вирішити проблему нестачі залів судових засідань та побороти існуючу практику спільного використання ресурсів, особливо залів судових засідань

та дружніх кімнат для допитів, між різними судами.

Календар доступності судових ресурсів має бути узгоджений з Календарями судових експертів та перекладачів, щоб забезпечити для судді легко читабельний графічний показ не тільки часових інтервалів доступності просторових та людських судових ресурсів, але також експертів і перекладачів, можливість виклику яких він розглядатиме.

## 15.

### **Календар судових експертів та перекладачів**

Календар судових експертів та перекладачів – це розміщений у публічному доступі інструмент, який дозволяє судовим працівникам зі спеціалізованими знаннями, яких часто викликають до суду, надавати актуальну інформацію про їхню доступність для участі у судовому засіданні або для підготовки письмового експертного висновку або письмового перекладу у той чи інший конкретний проміжок часу.

Незважаючи на те, що чинна законодавча база не дає керівнику суду можливості зробити використання онлайнного календаря обов'язковим, дуже ймовірно, що експерти та перекладачі самостійно вирішили б співпрацювати із судом з цього питання, оскільки переваги для них є очевидними. Це дозволить звільнити їх від щоденних письмових запитів з питанням про їх доступність та вибачень перед судом через неможливість бути у конкретному судовому засіданні. Крім того, судді, швидше за все, будуть більш схильні використовувати їхні послуги, ніж послуги тих, хто не пропонує такого засобу для планування розкладу розгляду справи.

## 16.

### **Деталізований розклад судових засідань**

Складання розкладу судових засідань має

завершуватись не лише визначенням зали, часу і списку осіб, яких слід викликати на відповідне судове засідання. Наполегливо рекомендується розмежовувати час прибуття у судове засідання для окремих категорій учасників. Незважаючи на очевидні труднощі в оцінці очікуваної тривалості доповіді конкретного свідка або експерта, виявляється, що більшість досвідчених суддів насправді здатні досить точно оцінити такий час. На відміну від англосаксонської системи права, у більшості випадків українські судді вже ознайомлені з доказами, зібраними під час досудового розслідування, що дає їм достатнє підґрунтя для розрахування відповідного часу. Такий підхід значно скорочує час, який свідки чи експерти мають проводити у приміщенні суду в очікуванні на запрошення до зали судових засідань. Деталізований список свідків і експертів повинен бути представлений з використанням Системи електронних табло суду (СЕТС). Оновлення інформації про будь-які затримки у судовому засіданні необхідно негайно відображати на екранах СЕТС та через мобільний додаток (див. Стоп I щодо СЕТС). Таке рішення дозволить побороти одну з найпоширеніших причин дискомфорту та невдоволення осіб, які приходять до суду: очікування протягом невизначеного часу поза межами зали судових засідань. Викликані в суд особи повинні бути заздалегідь повідомлені не тільки про те, на який час, а й про те, на скільки часу буде потрібна їхня присутність у суді. Це елемент клієнтоорієнтованого підходу, що дозволяє розумно планувати свій похід до суду з мінімальними втратами. Тривалість перебування незацікавленої у процесі людини в суді може бути продовжена як виняток, тому під час розрахунку часу необхідної присутності та повідомлення про нього людини необхідно враховувати розумний резервний запас, який допоможе підлаштуватися до будь-якої затримки.

Рекомендується, щоб суддя брав до уваги наявність та розклад громадського транспорту

між судом і місцем, де знаходиться свідок, експерт або будь-який інший учасник провадження, участь якого є необхідною або важливою для якості судового засідання.

Важливо розробити систему, яка б попереджала суддю про обмеження у транспортних можливостях конкретних осіб, адже ризик неявки і, відповідно, перенесення судового засідання у такому випадку є досить високим. Відповідна інформація повинна міститися у базі даних суду про транспортні проблеми, які автоматично мають бути доведені до відома уповноважених осіб під час складання розкладу судових засідань у справі. Це не тільки сприяло б забезпеченню комфорту учасників, але й зменшувало б кількість неявок, що підвищувало б продуктивність судових засідань і правосуддя в цілому.

## 17.

### Система оповіщення про явку до суду

Ефективність підходів до складання розкладу судових засідань має вимірюватися співвідношенням розісланих громадянам повісток та їх фактичних явок. Для якісного зменшення кількості неявок громадян в суд необхідно налагодити систему комунікації з особами, яких потрібно викликати або які вже викликані в суд, через автоматизовані текстові повідомлення та телефонні дзвінки.

Необхідно зібрати актуальні номери телефонів усіх учасників судового провадження, попросивши їх про співпрацю і пояснивши переваги такої системи особисто для них. Коли суддя обирає дату для судового засідання, система повинна надіслати текстове повідомлення особі, яку потрібно викликати, з проханням підтвердити можливість явки. Повідомлення повинно містити ввічливе попередження про те, що необґрунтовані причини неявки не братимуться до уваги, та пропонувати адресату надати відповідь у межах визначеного терміну. У разі

відсутності відповіді має бути згенерований автоматичний телефонний дзвінок, що містить те ж саме повідомлення. Якщо відповіді все ще немає, працівники апарату суду повинні спробувати зв'язатися з особою за допомогою особистого телефонного дзвінка, і тільки тоді суддя повинен дати розпорядження про відправлення письмової повістки про виклик до суду. Відсутність відповіді на текстове повідомлення або телефонний дзвінок є для судді аргументом, що явку цієї особи до суду необхідно запланувати у розкладі наприкінці дня судових засідань, щоб, у разі чого, не зірвати інші судові засідання і не втратити загальної ефективності від неявки такої особи на завчасно повідомлену дату і час. У разі її неявки можна презюмувати небажання особи співпрацювати із судом.

Проте, якщо наведено поважну причину неявки, суддя повинен належно її розглянути і, якщо це можливо, перенести виклик до суду на іншу дату і час.

Після відправлення повістки, однак незадовго до дня/часу судового засідання система оповіщення про явку в суд повинна автоматично згенерувати і надіслати текстове повідомлення, що нагадає викликаній особі про дату, час і місце розгляду справи, з ввічливим попередженням про юридичні наслідки неявки. Виявляється, багато людей пропускають дату судового засідання через плутанину або просто забудькуватість, тому таке повідомлення має зменшити ризик плутанини; отже, воно повинне починатися з вказівки кількості днів, що залишилися до дати судового засідання.

### III. ДОДАТКИ



(1)

#### Стандартні операційні процедури модельного суду

СОП розробляються на основі практики і затверджуються для різних видів діяльності суду, які наразі не врегульовані законодавством, щоб належним чином організувати і скеровати ведення судової діяльності. Вони містять комплекс покрокових інструкцій, спрямованих на допомогу працівникам апарату суду у виконанні

складних рутинних операцій та оптимізацію, де це можливо, їх повсякденної діяльності. Їхньою метою є досягнення максимальної ефективності, якості та однорідності у процедурах виконання завдань на основі визнаних стандартів, одночасно зі зниженням рівня неузгодженості дій та рішень.

№	Предмет регулювання СОП	Стовп	Рішення	Автор
	СОП із організації та функціонування інтегрованої рецепції суду (включаючи надання відвідувачам суду інформації, виявлення підозрілої поведінки)	Стовп I		
	СОП із судової комунікації	Стовп I		
	СОП із служби захисту потерпілих і свідків	Стовп II		
	СОП із евакуації та відновлення діяльності суду	Стовп II		
	СОП із запобігання небажаним, у тому числі візуальним, контактам	Стовп II		
	СОП із раціоналізації використання ресурсів, постатейний перелік	Стовп III		

**(2)****Навчальні програми**

№	Предмет навчальної програми	Стовп	Рішення	Автор
	Навчання для суддів та працівників апарату суду з питань евакуації та відновлення діяльності суду			
	Навчання для суддів та працівників апарату суду з метою обізнаності про міні-пастки (транспортні засоби, приміщення тощо)			

**(3)****Загальні умови технічної специфікації**

№	Загальні умови технічної специфікації	Стовп	Рішення	Автор
	ЗУТС для Системи електронних табло суду			
	ЗУТС сигналізації про рух осіб, що перебувають під вартою			
	ЗУТС сигналізації про безпосередню небезпеку (системи «тривожна кнопка»)			
	ЗУТС для системи оповіщення про аварійні ситуації для будівель суду			
	ЗУТС для обладнання для презентації електронних доказів для залів судових засідань			
	ЗУТС для системи орієнтування BLE для людей з вадами зору			
	ЗУТС для слухових апаратів, що мають бути встановлені у будівлі суду (для осіб з порушеннями слуху)			
	ЗУТС для відеодомофону для судового приміщення			
	ЗУТС для обладнання читального залу			
	ЗУТС для Календаря доступності судових ресурсів			
	ЗУТС для Календаря доступності експертів та перекладачів			
	ЗУТС для системи оповіщення про явку в суд			
	ЗУТС для оповіщення про наявність громадського транспорту для складання розкладу слухань			



Модельний суд. Посібник

© 2020, Проект ЄС «Право-Justice», Київ

Дизайн та верстка: Олександр Іванов