

Оцінювання роботи
Апеляційного суду Київської
області

З В І Т

2017-2018

***Звіт підготовлено відділом організаційного
забезпечення діяльності голови Апеляційного
суду Київської області та його заступників***

ЗМІСТ

- 1. Вступ та організація дослідження.**
- 2. Виконання дослідження, результати.**
 - 2.1 Модуль «Задоволеність роботою суду учасниками проваджень»**
- 3. Висновки та пропозиції.**
- 4. Додатки**

1. Вступ та організація дослідження

Проведення опитування проводилось, на підставі наказу в.о.керівника апарату суду 37-од/кА від 09.11.2017 в приміщенні Апеляційного суду Київської області, розташованого за адресою: місто Київ, вул. Володимирська, 15.

Інтерв'юери залучали до опитування учасників судових проваджень або на виході приміщення суду, або в коридорах суду, коли останні очікували виклик їх в судове засідання.

Участь відвідувачів суду в опитуванні була добровільною. Перш ніж проводити опитування, інтерв'юер з'ясовував у відвідувача суду чи є він учасником судового провадження.

2. Виконання дослідження, результати, аналізи та висновки

2.1. Модуль «Задоволеність роботою суду учасниками проваджень»

Основою оцінювання роботою Апеляційного суду Київської області за цим модулем є опитування громадян – учасників судових проваджень.

Основною методологією опитування є картки громадського звітування. Даний метод є більш простим з точки зору проведення та більш коректним у частині можливостей тлумачення отриманих результатів, адже питання в опитувальниках є досить конкретними.

Об'єктами опитування виступали громадянами, які є учасниками судових проваджень під час апеляційного розгляду справ усіх категорій, підсудних Апеляційному суду Київської області.

Основними завданнями опитування було:

- отримати загальне уявлення про якість роботи суду;
- виявити рівень задоволеності громадян умовами перебування в суді з урахуванням доопрацювання з боку працівників апарату в частині інформаційної наповненості судової установи, проведення навчань з підвищення кваліфікації працівників апарату суду, тощо;
- оцінити повноту, ясність та доступність інформації для відвідувачів суду;
- оцінити дотримання термінів (своєчасність) судового розгляду;
- визначити як громадяни сприймають якість роботи суддів та працівників апарату суду та окреслити шляхи покращення діяльності установи Апеляційного суду Київської області;
- визначити як громадяни, які отримали судові рішення в своїх справах сприймають мотивованість та зрозумілість судових рішень.

Опитування громадян проводилось за допомогою одного з найпоширеніших методів, а саме інтерв'ювання.

Метод інтерв'ювання полягає в залученні більшої кількості працівників апарату суду, які шляхом наочного спілкування з відвідувачами особисто відмічали відповіді на поставлені питання, що дало змогу уникнути некоректного заповнення анкет, також дало можливість своєчасно розтлумачити питання, які були незрозумілими громадянам.

Форма анкети була затверджена рішенням Ради суддів України № 28 від 02 квітня 2015 року. Ця форма наведена в основному документі СОРС.

Питання були розподілені за наступними блоками:

Блок 1. Загальна характеристика респондента: вік, стать, рівень освіти, тощо.

Блок 2. Основна частина опитувальника містить питання, що згруповані за вимірами якості: умови перебування у суді, повнота, доступність інформації, своєчасність судового розгляду, якість роботи працівників апарату суду та суддів, сприйняття мотивованості та зрозумілості судового рішення.

Блок 3. Зміни та рекомендації.

Опитування відвідувачів суду розпочалось з 15 листопада 2017 року по 30 грудня 2017 року. По завершенню опитування, заповнені анкети передавались головному спеціалісту відділу організаційного забезпечення діяльності голови суду та його заступників – Попсую А.О.

Опитування проводилось шляхом випадкової вибірки.

Всього запрошено до опитування 100 осіб, з них в опитуванні взяло участь 55 осіб, відмовилось від проведення опитувань 45 осіб.

Вибірка респондентів здійснювалась протягом усього робочого дня кожної третьої години.

Загальну характеристику респондентів варто показати в наступному табличному вигляді у відсотковому співвідношенні:

Кількість респондентів	55 осіб/100%			
	18-25 років	26-39 років	40-59 років	60 років і старше
Розподіл за віковими характеристиками	6/11	37/67	11/20	1/2
Стать	Чоловіки		Жінки	
	28/51		27/49	
Рівень освіти	Середня та неповна середня	Базова вища	Повна вища	Інше (необхідно вказати)
	2/4	6/10	46/84	1/2
Наявність вищої юридичної освіти	Так		Ні	
	36/65		19/35	

Таким чином, можна підбити підсумки, що відвідувачі установи Апеляційного суду Київської області у 2017 році були в рівних гендерних пропорціях, більшість респондентів мають вищу освіту, при цьому 65 % відмітили наявність у них вищої юридичної освіти, що свідчить про високу ступінь правової обізнаності учасників процесу, які звернулись до суду чи то за захистом своїх прав, чи то для представлення інтересів громадян.

Місце проживання у співвідношенні до розташування суду	В населеному пункті, де розташований суд		В іншому населеному пункті			
	60		40			
Представлення інтересів в суді	Особисто себе (є позивачем, потерпілим, свідком, тощо)		Іншу особу (є адвокатом, юрист консультантом)		Інше	
	33		63		4	
Як часто респондент був учасником судового процесу	Судовий процес вперше		2-5 разів		6 і більше разів	
	16		25		59	
Рівень матеріального достатку (на думку респондента)	Бідний	Нижче середнього статку	Середнього статку	Заможний	Багатий	КН
	4	18	72	3	0	
Стадія розгляду справи, яка перебуває в провадженні суду	Розгляд справи ще не розпочато		Справа перебуває в процесі розгляду		Розгляд справи завершено	Інше
	10		45		45	0
Ступінь обізнаності з роботою судів та суддів в цілому	Цілком обізнаний	Загалом обізнаний	Майже не обізнаний	Зовсім не обізнаний	Не можу оцінити	
	38	40	22	8	0	

Загальна оцінка якості роботи суду за п'ятибальною шкалою виглядає наступним чином:

Шкала оцінювання	Кількість респондентів, осіб	Частка респондентів %
1	1	1.8
2	1	1.8
3	2	3.6
4	16	29
5	31	56.3
9 (не визначився)	4	7.5
Всього	55	100
Середня оцінка якості роботи суду, за наведеними цифрами склала 4.1%		

В порівнянні з попереднім звітним періодом 2016-2017, середня оцінка якості роботи суду, яка становила 4.3% зменшилась на 0.2 %. При цьому слід вказати що на такі показники вплинула досить велика кількість респондентів (7.5% в порівнянні з попереднім періодом 2.2%), які на день проведення опитування ще не визначились остаточно з якістю наданих адміністративних послуг Апеляційним судом Київської області. Однак звертає на себе увагу показник за загальною шкалою оцінювання на рівні 5-ти балів (що відповідає показнику дуже добре), який в порівнянні з попереднім роком збільшився на 20,3%. Таким чином можна зробити висновок, що за загальним показником якості роботи судом, задоволеність громадян за даним показником наданих послуг все ж таки збільшилась.

Доступність суду для відвідувачів установи в інтегральному значенні докладно показані в наступній таблиці:

№ п/п	Показник	Одиниця виміру	Значення (середня інтегральна оцінка)
1	Чи легко респондентам було знайти будівлю суду	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.9
2	Чи зручно було респондентам діставатись до будівлі суду громадським транспортом (Якщо ви не користуєтесь громадським транспортом дайте відповідь на наступне запитання)	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.3
3	Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	2
4	Чи зазнавали респонденти певних перешкод у доступі до приміщення суду через обмеження охорони?	Відсоток «ТАК» «НІ»	3.7% 96.3%
5	Чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватись послугами	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3

	суду		
6	Чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію телефоном?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.2
7	Чи дозволяв графік роботи канцелярії суду вчасно та безперешкодно вирішувати справи у суді (подавати необхідні документи, отримувати судові рішення, тощо)	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.2
8	Чи могли б респонденти дозволити витрати для отримання послуг адвоката (у разі необхідності)	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	2.7
	Загальний індекс	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.5

В порівнянні з попереднім періодом 2016 року, ця величина збільшилась на 0,15 %. Зменшилась кількість опитаних респондентів які б змогли дозволити собі отримувати послуги у адвоката на 1,05 % в порівнянні з попереднім періодом у 2016 році. За показником «Чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію телефоном?» збільшився відсоток інтегральної оцінки на 0.66 в порівнянні з 2016 роком, у зв'язку з проведенням додаткових телефонних ліній у відділі забезпечення судової палати у цивільних справах, експедиції та ін. про що поінформовано відвідувачів судової установи через офіційний сайт суду koa.court.gov.ua.

Зручність та комфортність перебування у суді показано в таблиці за картками інтегрального звітування:

№	Показник	Одиниця виміру	Значення
1	Достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідань	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.7
2	Вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.1
3	Чистота та прибраність приміщення	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4

4	Достатність освітлення	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4
	Загальний індекс	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.9

Загальний показник зручності та комфортності перебування у Апеляційному суді Київської області в порівнянні з 2016 роком збільшився на 0,43 %. Зростання цього показника свідчить про бажання працівників суду забезпечити комфортне перебування в приміщенні установи.

Повнота та ясність інформації показана в таблиці за картками громадського звітування з інтегральним показником:

№ п/п	Показник	Одиниця виміру	Значення
1	Зручність розташування інформаційних стендів та дошок об'яв	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.7
2	Задоволеність наявністю інформації щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень)	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.2
3	Задоволеність наявністю інформації щодо правил допуску в суд та перебування в ньому	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.9
4	Задоволеність наявністю інформації щодо зразків документів (заяв, клопотань, тощо)	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4
5	Задоволеність наявністю інформації щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.1
6	Відсоток учасників проваджень, що користувалися сторінкою суду в мережі Інтернет	Відсоток «ТАК» «НІ»	75% 25
7	Чи знайшли учасники проваджень потрібну інформацію на сторінці суду	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.2

	Загальний індекс	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.51
--	-------------------------	--	-------------

У 2017 році збільшена кількість інформаційних стендів, а також оновлено інформацію, яка є актуальною для відвідувачів суду, що відобразилось на відсотку показника «Зручність розташування інформаційних стендів та дошок об'яв», а саме збільшення його на 0,12 %. Також збільшено показник «Задоволеність наявністю інформації щодо зразків документів (заяв, клопотань, тощо)» на 0,28% в порівнянні з 2016 роком.

Сприйняття роботи працівників апарату суду указана в таблиці:

№	Показник	Одиниця виміру	Значення
1	Старанність працівників апарату суду та відсутність помилок, які призводили б до перероблення документів та порушення строків	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.9
2	Виявлення працівниками апарату суду доброзичливості, поваги, бажання допомогти	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.3
3	Виявлення працівниками апарату суду однакового ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.1
4	Виявлення працівниками апарату суду професіоналізму, знання своєї справи	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.2
ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС			4.1

У 2017 році реалізовано окремий план проведення семінарських занять начальниками відділів Апеляційного суду Київської області, затверджений керівником апарату суду. Крім того, відбувається постійна співпраця з Національною школою суддів України, і як наслідок, працівники апарату постійно підвищують свою кваліфікацію на семінарських заняттях. Таким чином, показник «Сприйняття роботи працівників апарату суду» був збільшений у 2017 році на 0,17 % в порівнянні з 2016 роком.

Дотримання термінів судового розгляду, згідно даних отриманих при опитуванні громадян за показниками:

№	Показник	Одиниця	Значення
----------	-----------------	----------------	-----------------

			виміру	
1	Вчасний (відповідно до графіку) початок останнього засідання по справі	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)		2.8
2	Врахування побажання учасника судового провадження при призначенні дня та часу засідання	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)		2.8
3	Вчасне отримання повістки та повідомлення про розгляд справи	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)		3
4	Обґрунтованість затримки/ перенесення слухань у розгляді справи	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)		3.9
ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС				3.1

Прослідковано значне зменшення загального індексу «Дотримання судового розгляду» на 0,62%, що зумовлено значним навантаженням на суддів та кадровою неуплектованістю суддівського корпусу. Це також підтверджено і досить високим показником обґрунтованості затримки засідання або перенесення його розгляду.

Сприйняття роботи судді:

№	Показник	Одиниця виміру	Значення
1	Неупередженість та незалежність (суддя не піддався зовнішньому тиску, якщо такий був)	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3
2	Коректність, доброзичливість, ввічливість	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.4
3	Належна підготовка до справи та знання справи	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.4
4	Надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.6
5	Дотримання процедури розгляду	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.5
ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС			3.38

Судове рішення. Відносні, кількісні та інтегральні показники за картками громадянського звітування тих респондентів, чії справи вже завершено

№	Показник	Одиниця виміру	Значення
1	Кількість респондентів, чії справи вже завершено	Число	
2	Рішення на користь респондента	Відсотки «Так» «Ні» не бажають відповісти	42% 17% 41%
3	Наміри респондента оскаржувати рішення	Відсотки «Так» «Ні» не бажають відповісти	22% 36% 42%
4	Отримання респондентами тексту рішення по справі	Відсотки «Так» «Ні» не бажають відповісти	60% 26% 14%
5	Вчасне отримання респондентами тексту рішення по справі	Відсотки «Так» «Ні» не бажають відповісти	33% 16% 51%
6	Легкість та доступність для розуміння мови викладення рішення	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	2.2
7	Сприйняття респондентами обґрунтованості рішення (чи було рішення добре обґрунтоване?)	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	2.2
8	Середня кількість судових засідань, що відбулися по справах тих респондентів, чії справи вже завершено	Число	114
9	Середня кількість судових засідань, що не відбулися через неналежну організацію роботи суду	Число	8
10	Середня кількість візитів до суду, що не були пов'язані з судовими засіданнями	Число	140

3. Висновки та пропозиції

Під час проведення опитувань відмічено, що у порівнянні з 2016 роком, у 2017 році зменшилась кількість громадян, які відмовлялись від проведення опитування, що пов'язано з покращеною роботою інтерв'юера, а саме роз'яснення важливості думки відвідувачів суду для покращення роботи установи вцілому.

Аналізуючи отримані дані, де показниками були числові значення від 1 (дуже погано) до 5 (дуже добре), в основному середніми показниками є стає число 3.5, що свідчить про середній рівень задоволеності громадян наданими послугами. Показники в порівнянні з 2016 роком здебільшого є кращими, однак через неможливість учасниками опитування надати визначену відповідь загальний показник дещо занижений.

Таким чином, слід відмітити динаміку росту за окремими показниками якості роботи Апеляційного суду Київської області. Разом тим необхідно вказати і про технічні складнощі в збільшенні кількості місць для очікування громадянами виклику судовим розпорядником до судового засідання, збільшенні паркомісць для автомобілів, тощо.

Оцінюючи якість роботи суду не слід забувати, що Апеляційний суд Київської області, як будь-який суд судової системи – не тільки орган державної влади, а й організація яка діє за загальними правилами функціонування організацій, що обумовлює сучасні підходи до методології оцінки.

Метою подальшого проведення оцінки роботи Апеляційного суду Київської області має бути налагодження поточного контролю за якістю надання адміністративних послуг та продуктивністю суду.

Звіт підготовлено
Начальником відділу
організаційного забезпечення
діяльності голови суду та його заступників
Алімовою О.М.