

ОЦІНЮВАННЯ РОБОТИ
ЛОЗІВСЬКОГО МІСЬКРАЙОННОГО СУДУ
ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

АНАЛІТИЧНИЙ ЗВІТ

(2019 РІК)

1. ВСТУП

Ця частина звіту містить короткий опис мети та завдань оцінювання, дати проведення та застосовані модулі Системи оцінювання роботи суду (СОРС).

Новий етап судової реформи в Україні, серед інших принципових новацій, передбачає також використання сучасних міжнародних стандартів судового адміністрування.

Одним із них є оцінювання якості роботи суду, яке виступає основою системи управління якістю та ефективністю судочинства. СОРС розроблена з метою надання судам допомоги у справі вдосконалення організації їхньої роботи задля досягнення належного рівня відповідності суспільним очікуванням щодо продуктивності та ефективності судових процедур, якості судових послуг та задоволеності роботою суду громадян – учасників судових проваджень.

СОРС за своїм змістом є сукупністю методів збору, обробки та узагальнення інформації, що стосується ключових аспектів діяльності суду і може бути використана для планування діяльності та ухвалення управлінських рішень. СОРС, перш за все, є внутрішнім інструментом судового адміністрування, який застосовується для діагностики ситуації в конкретному суді з метою визначення реалістичних та найбільш ефективних заходів для усунення існуючих проблем.

Управління якістю діяльності в судових системах є загальною світовою тенденцією останніх десятиліть. Необхідність цього управління обумовлена тим, що судове адміністрування має спиратись на чітке розуміння, наскільки діяльність суду як організації відповідає ключовим цінностям та цілям суду в демократичному суспільстві. Без проведення регулярного та стандартизованого оцінювання роботи суду отримати таке розуміння неможливо.

Оцінювання роботи дає керівникам судів такі можливості:

- отримувати інформацію про функціонування суду як установи на підставі поєднання якісно різних даних у цілісну картину;
- аналізувати роботу суду відповідно до існуючих у суспільстві очікувань щодо діяльності суду;
- своєчасно діагностувати існуючі ризики поточної діяльності та прогнозувати можливі проблеми, розробляти ефективні превентивні заходи;
- раціонально розподіляти ресурси та формулювати вимоги (запити) щодо підтримки з боку держави та громадянського суспільства;
- створювати фактичне обґрунтування управлінських рішень, стратегічних та поточних планів;
- забезпечувати задоволення існуючої в суспільстві вимоги щодо прозорості та підзвітності судів;
- зміцнювати соціально-психологічний клімат у колективі суду, посилювати позитивну мотивацію працівників, своєчасно реагувати на виклики стабільності та злагодженості колективу.

В 2018-2019 році згідно рішення Ради суддів №53 від 17 вересня 2018 р застосовуються Модуль 1 «Судове адміністрування» та Модуль 4 «Задоволеність роботою суду учасниками судових проваджень» Якщо суд виконує лише один з модулів та, відповідно, звітує лише про один з модулів, то, використовує лише ті пункти, що відносяться до цього модулю:

- **судове адміністрування (опитування суддів та працівників апарату суду) – пункт 4.1.**
- **задоволеність роботою суду учасників судових проваджень (опитування учасників судових проваджень за картками громадянського звітування) – пункт 4.2**

2. ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО СУД

В цьому розділі звіту надається загальна інформація про суд на момент проведення оцінювання в табличному вигляді. Рекомендується заповнити лише ті пункти, де на момент оцінювання є наявна інформація. Ті пункти, де немає інформації варто залишити не заповненими, або видалити з таблиці.

| | | |
|----|--|---|
| 1 | кількість суддів за штатним розкладом | 12 |
| 2 | фактична кількість суддів | 7 |
| 3 | кількість працівників апарату суду за штатним розкладом | 48 |
| 4 | фактична кількість працівників апарату суду | 46 |
| 5 | загальна площа суду | 1473,8 м ³ |
| 6 | кількість кабінетів суддів | 12 |
| 7 | кількість залів судових засідань | 8 |
| 8 | необхідне фінансування суду за бюджетним запитом на _____ р. | Розпорядник ТУДСА України у Харківській області |
| 9 | бюджетне фінансування суду на _____ рік | Розпорядник ТУДСА України у Харківській області |
| 10 | фактичне фінансування суду за _____ рік | Розпорядник ТУДСА України у Харківській області |
| 11 | загальна кількість державних комп'ютерів в суді | 67 |
| 12 | кількість державних комп'ютерів в робочому стані у суддів | 9 |
| 13 | кількість державних комп'ютерів у в робочому стані у працівників апарату суду | 40 |
| 14 | кількість державних комп'ютерів в робочому стані, об'єднаних в локальну мережу, | 58 |
| 15 | кількість державних комп'ютерів в робочому стані з доступом в Інтернет | 58 |
| 16 | кількість систем звукозапису судових процесів в робочому стані | 7 |
| 17 | кількість принтерів в робочому стані в суді | 27 |
| 18 | Залишок нерозглянутих справ та матеріалів на початок звітного періоду | 896 |
| 19 | Залишок нерозглянутих справ та матеріалів понад 1 рік на початок звітного періоду | 54 |
| 20 | Надійшло справ та матеріалів за звітний період | 7079 |
| 21 | Кількість розглянутих справ та матеріалів за звітний період | 6927 |
| 22 | Залишок нерозглянутих справ та матеріалів на кінець звітного періоду | 1047 |
| 23 | Залишок нерозглянутих справ та матеріалів понад 1 рік на кінець звітного періоду | 105 |
| 24 | Кількість звернень (скарг тощо) громадян та юридичних осіб стосовно неналежної організації роботи суду за звітний період | 12 |

3. БАЗОВІ ПОКАЗНИКИ РОБОТИ СУДУ

В цьому розділі звіту надається інформація щодо базового оцінювання роботи суду, якщо таке оцінювання мало місце в даному звітному. Якщо базові показники роботи суду в цьому звітному періоді не обраховувалися, то можна видалити цей пункт.

4. ВИКОНАННЯ ОЦІНЮВАННЯ, РЕЗУЛЬТАТИ, АНАЛІЗ ТА ВИСНОВКИ

4. 1. МОДУЛЬ «СУДОВЕ АДМІНІСТРУВАННЯ»

ОПИТУВАННЯ СУДДІВ ТА ПРАЦІВНИКІВ АПАРАТУ СУДУ

Період виконання дослідження:

13.02.2019 – 27.02.2019.

Звітний період:

Оскільки, оцінка за модулем «Судове адміністрування» фактично базується на опитуваннях, звітним періодом є рік виконання дослідження - 2019

Група виконавців (експертна група, робоча група):

ПІБ, посада кожного з виконавців дослідження

Комісаренко Юлія Сергіївна, консультант Лозівського міськрайонного суду Харківської області, Марченко Володимир Іванович, головний спеціаліст Лозівського міськрайонного суду Харківської області.

Особливості та формування вибірки:

Модуль «Судове адміністрування» базується на суцільному опитуванні суддів та працівників апарату суду. В цьому розділі варто вказати фактичну кількість суддів та працівників апарату, а також кількість суддів та працівників апарату, що взяли участь в опитуванні.

Таблиці результатів:

Таблиця 1.1. Задоволеність умовами праці працівників апарату суду за 5-бальною системою, де 1 = зовсім не задоволені, 5 = повністю задоволені.

Таблиця результатів, що запропонована нижче показує не лише результати за окремими показниками задоволеності умовами праці, але й кількість респондентів, які так чи інакше оцінили свої умови праці за кожним показником. Така розгорнута форма презентації результатів є найбільш інформативною для формулювання висновків та рекомендацій. На відміну від спрощеної форми презентації, де представлені лише формулювання показника та, власне, його результат (середня оцінка), розгорнута форма надає додаткову важливу інформацію, наприклад, кількість респондентів, що не відповіли на те чи інше питання.

| № | Показник | Кількість відповідей | | | | | Не відповіли | Середня оцінка |
|----|---|----------------------|---|----|----|----|-----------------|-------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 1 | Робоче місце (наявність автономного робочого місця, стан меблів, якість опалення, освітлення, тощо) | | | 3 | 22 | 20 | | 4,38 |
| 2 | Зручність та комфортність приміщень суду для відвідувачів суду (учасників проваджень) | | | 1 | 13 | 31 | | 4,67 |
| 3 | Комп'ютеризація суду (достатність комп'ютерів та їх якість) | | | 1 | 15 | 28 | 1 | 4,61 |
| 4 | Забезпечення літературою та спеціальною пресою | 1 | 2 | 6 | 21 | 14 | 1 | 4,02 |
| 5 | Телефонний зв'язок | | 1 | 1 | 14 | 28 | 1 | 4,57 |
| 6 | Доступ до інтернету | | | 1 | 15 | 28 | 1 | 4,61 |
| 7 | Доступ та можливості використання локальної комп'ютерної мережі суду | | | 1 | 10 | 31 | 3 | 4,71 |
| 8 | Стан приміщень суду (чистота, систематичність та якість прибирання, тощо) | | 1 | 4 | 15 | 25 | | 4,42 |
| 9 | Можливості для підвищення кваліфікації | | | 2 | 9 | 31 | 3 | 4,69 |
| 10 | Перспективи професійного зростання | 1 | 3 | 5 | 19 | 13 | 4 | 3,98 |
| 11 | Стиль управління характерний для голови суду | 2 | 3 | 2 | 20 | 13 | 5 | 3,98 |
| 12 | Відносини у колективі (соціально-психологічний клімат у колективі) | 2 | 3 | 9 | 19 | 12 | | 3,80 |
| 13 | Зручність та комфортність залів судового засідання | | | 2 | 10 | 33 | | 4,69 |
| 14 | Дотримання принципів справедливості та обґрунтованості при визначенні посадових обов'язків, розподілі навантажень чи доручень | | 3 | 4 | 25 | 12 | 1 | 4,05 |
| 15 | Стиль управління характерний для керівника апарату суду | 1 | | 1 | 15 | 25 | 3 | 4,50 |
| 16 | Графіки роботи суду (час початку робочого дня, час обідньої перерви, відпустки, тощо) | | | 1 | 12 | 32 | | 4,69 |
| 17 | Можливості для проведення дозвілля та спілкування членів колективу у позаробочий час | 1 | | 7 | 15 | 22 | | 4,27 |
| 18 | Забезпеченість канцелярськими товарами , картриджами, тощо | 1 | 2 | 10 | 18 | 12 | 2 | 3,88 |

| № | Показник | Кількість відповідей | | | | | Не відповіли | Середня оцінка |
|----|--|----------------------|----|----|-----|-----|-----------------|-------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 19 | Якість роботи автоматизованої системи діловодства в суді | | 1 | 3 | 23 | 14 | 4 | 4,22 |
| 20 | Безпека у приміщеннях суду | 10 | 1 | 10 | 13 | 10 | 1 | 3,27 |
| | Всього | 19 | 20 | 74 | 323 | 434 | 30 | 4,30 |

Таблиця 1.2. Задоволеність суддів умовами праці за 5-бальною системою, де 1 = зовсім не задоволені, 5 = повністю задоволені.

| № | Показник | Кількість відповідей | | | | | Не відповіли | Середня оцінка |
|----|---|----------------------|---|---|---|---|-----------------|-------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 1 | Робоче місце(наявність автономного робочого місця, стан меблів, освітлення, тощо) | | | | 1 | 5 | | 4,83 |
| 2 | Зручність та комфортність приміщень суду для відвідувачів суду (учасників проваджень) | | | | | 6 | | 5,00 |
| 3 | Комп'ютеризація суду (достатність комп'ютерів та їх якість) | | | | 2 | 4 | | 4,67 |
| 4 | Забезпечення літературою та спеціальною пресою | | | 1 | 2 | 3 | | 4,33 |
| 5 | Телефонний зв'язок | 1 | | 1 | 1 | 3 | | 3,83 |
| 6 | Доступ до інтернету | | | 1 | 2 | 3 | | 4,33 |
| 7 | Доступ та можливості використання локальної комп'ютерної мережі суду | | | 1 | 1 | 4 | | 4,50 |
| 8 | Стан приміщень суду (чистота, систематичність та якість прибирання, тощо) | | | | | 6 | | 5,00 |
| 9 | Можливості для підвищення кваліфікації | | | | 1 | 5 | | 4,83 |
| 10 | Справедливість та обгрунтованість навантаження (справ у провадженні) | | 1 | 2 | 1 | 2 | | 3,67 |
| 11 | Стиль управління , характерний для голови суду | | | 1 | 1 | 4 | | 4,50 |
| 12 | Відносини у колективі (соціально-психологічний клімат у колективі) | | | | 2 | 4 | | 4,67 |
| 13 | Зручність та комфортність залів судового засідання | | | | | 6 | | 5,00 |
| 14 | Достатня кількість залів судового засідання | 1 | | | | 5 | | 4,33 |

| № | Показник | Кількість відповідей | | | | | Не відповіли | Середня оцінка |
|----|---|----------------------|---|----|----|----|-----------------|-------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 15 | Достатність кваліфікації працівників апарату суду, з якими Ви працюєте безпосередньо (помічник, секретар) | | | | 1 | 5 | | 4,83 |
| 16 | Стиль управління, характерний для керівника апарату суду | | | | 1 | 5 | | 4,83 |
| 17 | Графіки роботи суду (час початку робочого дня, час обідньої перерви, відпустки, тощо) | | | | 1 | 5 | | 4,83 |
| 18 | Можливості для проведення дозвілля та спілкування членів колективу у позаробочий час | 1 | | | 2 | 3 | | 4,00 |
| 19 | Забезпеченість канцелярськими товарами , картриджами, тощо | 1 | | 1 | 3 | 1 | | 3,50 |
| 20 | Якість роботи автоматизованої системи діловодства в суді | | | 2 | 2 | 2 | | 4,00 |
| 21 | Безпека у приміщеннях суду | | 2 | 1 | 1 | 2 | | 3,50 |
| | Всього | 4 | 3 | 11 | 25 | 83 | 0 | 4,43 |

Таблиця 1.3. Сприйняття колективом правильності та раціональності використання наявних матеріально-технічних ресурсів. Відсоток відповідей на питання «Чи не виникало у Вас відчуття, що навіть за існуючих умов фінансування та матеріально-технічного забезпечення суду умови могли бути кращими (тобто – наявні ресурси використовуються не зовсім раціонально)?»

| Відповідь | Працівники апарату, % | Судді, % | Всього, % |
|-------------------------------------|-----------------------|----------|-----------|
| В цьому впевнені | 6,3% | | 6,3% |
| Таке відчуття виникало досить часто | 10,4% | | 10,4% |
| Інколи виникало | 31,2% | 2,1% | 33,3% |
| Не виникало | 22,9% | 8,3% | 31,2% |
| Важко сказати | 16,7% | 2,1% | 18,8% |

Таблиця 1.4. Оцінка Голови суду працівниками апарату суду.

| № | Показник | Кількість відповідей | | | | | Не відповіли | Середня оцінка |
|---|--|----------------------|---------------|----------------|----------------|---------------|-----------------|-------------------|
| | | Цілком ні | Скоріше ні | Більш- менш | Скоріше так | Цілком так | | |
| 1 | Є справжнім лідером колективу суду | 2 | 2 | 5 | 20 | 12 | 4 | 3,93 |
| 2 | Підтримує та впроваджує все нове та передове | 1 | 1 | 3 | 18 | 19 | 3 | 4,26 |
| 3 | Піклується про колектив | 3 | 1 | 9 | 16 | 12 | 4 | 3,80 |

| № | Показник | Кількість відповідей | | | | | Не відповіли | Середня оцінка |
|----|--|----------------------|---------------|----------------|----------------|---------------|-----------------|-------------------|
| | | Цілком ні | Скоріше ні | Більш- менш | Скоріше так | Цілком так | | |
| 4 | Вміє створювати позитивний соціально-психологічний клімат у колективі, попереджати конфлікти та протистояння | 3 | 1 | 10 | 16 | 11 | 4 | 3,76 |
| 5 | Є добрим організатором | 2 | 1 | 5 | 13 | 18 | 6 | 4,13 |
| 6 | Користується авторитетом та повагою працівників апарату суду | 2 | | 8 | 16 | 14 | 5 | 4,00 |
| 7 | Забезпечує належну реалізацію рішень зборів суддів Вашого суду | | 1 | 6 | 8 | 20 | 10 | 4,34 |
| 8 | Справедливо розподіляє окремі доручення та загалом навантаження | 3 | | 8 | 16 | 11 | 7 | 3,84 |
| 9 | Контролює якість роботи працівників та своєчасність виконання завдань | | 2 | 2 | 10 | 27 | 4 | 4,51 |
| 10 | Користується авторитетом та повагою суддів | 2 | | 4 | 12 | 17 | 10 | 4,20 |
| 11 | Вміє налагодити взаємодію із засобами масової інформації та громадськістю | | 1 | 4 | 8 | 25 | 7 | 4,50 |
| 12 | Проявляє неупередженість при вирішенні кадрових питань – підбір та просування кадрів на основі рівня кваліфікації та ділових якостей | 2 | 1 | 3 | 16 | 13 | 10 | 4,06 |
| 13 | Підтримує взаєморозуміння з керівником апарату суду | 2 | 1 | 2 | 11 | 25 | 4 | 4,37 |
| 14 | Проявляє активність у питаннях підвищення кваліфікації працівників | 2 | 1 | 2 | 21 | 12 | 7 | 4,05 |
| 15 | Є коректним та ввічливим у службових відносинах | 3 | | 7 | 13 | 16 | 6 | 4,00 |
| 16 | Утримується від отримання подарунків чи інших дій, що є не сумісними з посадою та створюють конфлікт інтересів чи можуть сприйматись як такі | 1 | 1 | 3 | 4 | 21 | 15 | 4,43 |

| № | Показник | Кількість відповідей | | | | | Не відповіли | Середня оцінка |
|---|----------|----------------------|---------------|----------------|----------------|---------------|-----------------|-------------------|
| | | Цілком ні | Скоріше ні | Більш- менш | Скоріше так | Цілком так | | |
| | Всього | 28 | 14 | 81 | 218 | 273 | 106 | 4,13 |

Таблиця 1.5. Оцінка Голови суду суддями.

| № | Показник | Кількість відповідей | | | | | Не відповіли | Середня оцінка |
|----|--|----------------------|---------------|----------------|----------------|---------------|-----------------|-------------------|
| | | Цілком ні | Скоріше ні | Більш- менш | Скоріше так | Цілком так | | |
| 1 | Є справжнім лідером колективу суду | | 1 | | 1 | 4 | | 4,33 |
| 2 | Підтримує та впроваджує все нове та передове | | 1 | | 1 | 4 | | 4,33 |
| 3 | Піклується про колектив | | 1 | | 2 | 3 | | 4,17 |
| 4 | Має високу професійну підготовку | | | | 1 | 5 | | 4,83 |
| 5 | Є добрим організатором | 1 | | | 1 | 4 | | 4,17 |
| 6 | Користується авторитетом та повагою працівників апарату суду | | | 1 | 2 | 3 | | 4,33 |
| 7 | Забезпечує належне виконання рішень зборів суддів Вашого суду | | | 1 | 1 | 4 | | 4,50 |
| 8 | Справедливо розподіляє окремі доручення та загалом навантаження | | | 1 | 1 | 4 | | 4,50 |
| 9 | Контролює якість роботи працівників та своєчасність виконання завдань | | | | 1 | 5 | | 4,83 |
| 10 | Користується авторитетом та повагою суддів | | 1 | | 2 | 3 | | 4,17 |
| 11 | Вміє налагодити взаємодію із засобами масової інформації та громадськістю | | | | | 6 | | 5,00 |
| 12 | Проявляє неупередженість при вирішенні кадрових питань – підбір та просування кадрів на основі рівня кваліфікації та ділових якостей | | | | 2 | 4 | | 4,67 |
| 13 | Підтримує взаєморозуміння з керівником апарату суду | | | | 1 | 5 | | 4,83 |

| № | Показник | Кількість відповідей | | | | | Не відповіли | Середня оцінка |
|----|--|----------------------|---------------|----------------|----------------|---------------|-----------------|-------------------|
| | | Цілком ні | Скоріше ні | Більш- менш | Скоріше так | Цілком так | | |
| 14 | Проявляє активність у питаннях підвищення кваліфікації суддів | | | | 1 | 5 | | 4,83 |
| 15 | Є коректним та ввічливим у службових відносинах | | | 1 | 2 | 3 | | 4,33 |
| 16 | Утримується від отримання подарунків та інших дій, що є не сумісними з посадою та створюють конфлікт інтересів чи можуть сприйматись як такі | | | | | 6 | | 5,00 |
| 17 | Не втручається у розгляд справ суддями, поважає їх незалежність, ніколи не пробує "тиснути" чи іншим чином впливати на них | | | | | 6 | | 5,00 |
| 18 | Вміє створювати позитивний соціально-психологічний клімат у колективі, попереджати конфлікти та протистояння | | | 1 | 1 | 4 | | 4,50 |
| | Всього | 1 | 4 | 5 | 20 | 78 | 0 | 4,57 |

Таблиця 1.6. Оцінка керівника апарату працівниками апарату

| № | Показник | Кількість відповідей | | | | | Не відповіли | Середня оцінка |
|---|--|----------------------|---------------|----------------|----------------|---------------|-----------------|-------------------|
| | | Цілком ні | Скоріше ні | Більш- менш | Скоріше так | Цілком так | | |
| 1 | Є справжнім лідером колективу суду | | 1 | | 8 | 35 | 1 | 4,75 |
| 2 | Підтримує та впроваджує все нове та передове | | | | 7 | 36 | 2 | 4,84 |
| 3 | Піклується про колектив | 1 | | 3 | 9 | 31 | 1 | 4,57 |
| 4 | Вміє створювати позитивний соціально-психологічний клімат у колективі, попереджати конфлікти та протистояння | 2 | | 1 | 10 | 30 | 2 | 4,53 |
| 5 | Має високу професійну підготовку | | 1 | | 7 | 36 | 1 | 4,77 |
| 6 | Є добрим організатором | | | 2 | 4 | 37 | 2 | 4,81 |

| № | Показник | Кількість відповідей | | | | | Не відповіли | Середня оцінка |
|----|--|----------------------|---------------|----------------|----------------|--------------|-----------------|-------------------|
| | | Цілом ні | Скоріше ні | Більш- менш | Скоріше так | Цілом так | | |
| 7 | Користується авторитетом та повагою працівників суду | | 1 | | 9 | 34 | 1 | 4,73 |
| 8 | Враховує думки та побажання працівників суду при прийнятті рішень | | 1 | 3 | 14 | 26 | 1 | 4,48 |
| 9 | Справедливо розподіляє окремі доручення та загалом навантаження | 1 | 1 | 3 | 16 | 23 | 1 | 4,34 |
| 10 | Контролює якість роботи працівників та своєчасність виконання завдань | | | | 3 | 40 | 2 | 4,93 |
| 11 | Ніколи не пробує “тиснути” чи іншим чином впливати на працівників апарату з метою їх дій у спосіб, що є неетичним, незаконним або невідповідним посаді чи обставинам | | 1 | 1 | 10 | 30 | 3 | 4,64 |
| 12 | вміє налагодити взаємодію із засобами масової інформації та громадськістю | | | 1 | 4 | 37 | 3 | 4,86 |
| 13 | приймає неупереджені кадрові рішення – підбір та просування кадрів на основі рівня кваліфікації та ділових якостей | 1 | 2 | | 10 | 27 | 5 | 4,50 |
| 14 | Підтримує взаєморозуміння з головою суду | 1 | 1 | 1 | 11 | 26 | 5 | 4,50 |
| 15 | Проявляє активність у питаннях підвищення кваліфікації працівників | | | | 4 | 39 | 2 | 4,91 |
| 16 | Є коректним та ввічливим у службових відносинах | | 1 | 1 | 6 | 35 | 2 | 4,74 |
| 17 | Утримується від отримання подарунків чи інших дій що є не сумісними з посадою та створюють конфлікт інтересів чи можуть сприйматись як такі | | | | 4 | 32 | 9 | 4,89 |
| | Всього | 6 | 10 | 16 | 136 | 554 | 43 | 4,69 |

Таблиця 1.7. Оцінка керівника апарату судьями

| № | Показник | Кількість відповідей | | | | | Не відповіли | Середня оцінка |
|----|--|----------------------|---------------|----------------|----------------|---------------|-----------------|-------------------|
| | | Цілком ні | Скоріше ні | Більш- менш | Скоріше так | Цілком так | | |
| 1 | Є справжнім лідером колективу суду | | | | 1 | 5 | | 4,83 |
| 2 | Підтримує та впроваджує все нове та передове | | | | 2 | 4 | | 4,67 |
| 3 | Піклується про колектив | | | | 2 | 4 | | 4,67 |
| 4 | Вміє створювати позитивний соціально-психологічний клімат у колективі, попереджати конфлікти та протистояння | | | | 2 | 4 | | 4,67 |
| 5 | Має високу професійну підготовку | | | | 1 | 5 | | 4,83 |
| 6 | Є добрим організатором | | | | 1 | 5 | | 4,83 |
| 7 | Користується авторитетом та повагою працівників суду | | | | 1 | 5 | | 4,83 |
| 8 | Враховує думки та побажання працівників суду при прийнятті рішень | | | | 3 | 3 | | 4,50 |
| 9 | Справедливо розподіляє окремі доручення та загалом навантаження | | | | 2 | 4 | | 4,67 |
| 10 | Контролює якість роботи працівників та своєчасність виконання завдань | | | | 1 | 5 | | 4,83 |
| 11 | Ніколи не пробує “тиснути” чи іншим чином впливати на працівників апарату з метою їх дій у спосіб, що є неетичним, незаконним або невідповідним посаді чи обставинам | | | | | 6 | | 5,00 |
| 12 | вміє налагодити взаємодію із засобами масової інформації та громадськістю | | | | 1 | 5 | | 4,83 |
| 13 | приймає неупереджені кадрові рішення – підбір та просування кадрів на основі рівня кваліфікації та ділових якостей | | | | 1 | 5 | | 4,83 |
| 14 | Підтримує взаєморозуміння з головою суду | | | | 1 | 5 | | 4,83 |

| № | Показник | Кількість відповідей | | | | | Не відповіли | Середня оцінка |
|----|---|----------------------|---------------|----------------|----------------|---------------|-----------------|-------------------|
| | | Цілком ні | Скоріше ні | Більш- менш | Скоріше так | Цілком так | | |
| 15 | Проявляє активність у питаннях підвищення кваліфікації працівників | | | | 2 | 4 | | 4,67 |
| 16 | Є коректним та ввічливим у службових відносинах | | | | 1 | 5 | | 4,83 |
| 17 | Утримується від отримання подарунків чи інших дій що є не сумісними з посадою та створюють конфлікт інтересів чи можуть сприйматись як такі | | | | | 6 | | 5,00 |
| | Всього | 0 | 0 | 0 | 22 | 80 | 0 | 4,78 |

Таблиця 1.8. Оцінка зборів суддів працівниками апарату суду

| № | Показник | Кількість відповідей | | | | | Не відповіли | Середня оцінка |
|---|--|----------------------|---------------|----------------|----------------|---------------|-----------------|-------------------|
| | | Цілком ні | Скоріше ні | Більш- менш | Скоріше так | Цілком так | | |
| 1 | Збори суддів є авторитетним та незалежним органом суддівського самоврядування | | 1 | 1 | 12 | 23 | 8 | 4,54 |
| 2 | Збори суддів мають реальний вплив на рішення, що приймаються керівництвом суду | | | 3 | 10 | 20 | 10 | 4,52 |
| 3 | Збори суддів в своїх рішеннях відображають реальні потреби суду | 1 | 1 | 2 | 15 | 18 | 8 | 4,30 |
| | Всього | 1 | 2 | 6 | 37 | 61 | 26 | 4,45 |

Таблиця 1.9. Оцінка зборів суддів судьями

| № | Показник | Кількість відповідей | | | | | Не відповіли | Середня оцінка |
|---|---|----------------------|---------------|----------------|----------------|---------------|-----------------|-------------------|
| | | Цілком ні | Скоріше ні | Більш- менш | Скоріше так | Цілком так | | |
| 1 | Збори суддів є авторитетним та незалежним органом суддівського самоврядування | | | | | 6 | | 5,00 |

| № | Показник | Кількість відповідей | | | | | Не відповіли | Середня оцінка |
|---|---|----------------------|---------------|----------------|----------------|--------------|-----------------|-------------------|
| | | Цілом ні | Скоріше ні | Більш- менш | Скоріше так | Цілом так | | |
| 2 | Збори суддів мають реальний вплив на рішення, що приймаються керівництвом суду | | | | 1 | 5 | | 4,83 |
| 3 | Збори суддів в своїх рішеннях відображають реальні потреби суду | | | | | 6 | | 5,00 |
| 4 | Збори суддів обговорюють питання щодо внутрішньої діяльності суду чи роботи конкретних суддів або працівників апарату | | | | 1 | 5 | | 4,83 |
| 5 | Збори суддів визначають спеціалізацію суддів з розгляду конкретних категорій справ відповідної юрисдикції за пропозицією голови суду | 1 | | | | 5 | | 4,33 |
| 6 | Збори суддів заслуховують звіти суддів, які обіймають адміністративні посади в даному суді, та керівника апарату суду | | | | 1 | 5 | | 4,83 |
| 7 | Збори суддів обговорюють питання щодо практики застосування законодавства, розробляють відповідні пропозиції щодо вдосконалення такої практики та законодавства, вносять свої пропозиції на розгляд вищого спеціалізованого суду та Верховного Суду України | | | | | 6 | | 5,00 |
| 8 | Збори суддів обговорюють питання, що виникають через неналежне фінансування суду і пропонують шляхи вирішення окремих проблем | | | | 1 | 5 | | 4,83 |

| № | Показник | Кількість відповідей | | | | | Не відповіли | Середня оцінка |
|----|--|----------------------|------------|------------|-------------|------------|--------------|----------------|
| | | Цілком ні | Скоріше ні | Більш-менш | Скоріше так | Цілком так | | |
| 9 | Збори суддів обговорюють проблеми і приймають рішення з питань функціонування автоматизованої системи документообігу суду. | | | | | 6 | | 5,00 |
| 10 | Збори суддів скликаються не рідше одного разу на три місяці | | | | | 6 | | 5,00 |
| | Всього | 1 | 0 | 0 | 4 | 55 | 0 | 4,87 |

Таблиця 1.10. Сприйняття співвідношення позицій Голови суду та керівника апарату суду при плануванні роботи чи оцінюванні поточної діяльності суду

| Відповідь | Працівники апарату, % | Судді, % | Всього, % |
|---|-----------------------|----------|-----------|
| Позиції практично завжди не співпадають | 8,5% | | 8,5% |
| Позиції у більшості випадків не співпадають | 4,2% | | 4,2% |
| Позиції у більшості випадків співпадають | 40,4% | 2,1% | 42,6% |
| Позиції практично завжди співпадають | 19,1% | 10,7% | 29,8% |
| Важко сказати | 14,9% | | 14,9% |

Таблиця 1.11. Виконання обов'язків (видів робіт), що прямо чи опосередковано не передбачені посадовими обов'язками (не властивими для посади респондента).

| Відповідь, частина робочого часу | Працівники апарату, % | Судді, % | Всього, % |
|----------------------------------|-----------------------|----------|-----------|
| Такого не було | 55,1% | 8,2% | 63,3% |
| До 10 % | 10,2% | 2% | 12,2% |
| 11-30 % | 6,2% | 2% | 8,2% |
| 31-50 % | | | |
| Більше 50 % | 4,1% | | 4,1% |
| Не відповіли на питання | 12,2% | | 12,2% |

Таблиця 1.12. Випадки виконання обов'язків (видів робіт), що прямо чи опосередковано не передбачені посадовими обов'язками (не властивими для посади респондента),

| Чиї обов'язки (види робіт) виконувалися? | Працівники апарату, % |
|--|-----------------------|
| Іншого працівника апарату суду | 15,6% |
| Судді (суддів) | 2,2% |
| Керівника апарату | |

| Чиї обов'язки (види робіт) виконувалися? | Працівники апарату, % |
|--|-----------------------|
| Голови суду (заступника голови) | |
| інше | 42,2% |
| Не відповіли на питання | 40% |

Таблиця 1.13. Праця після робочого дня, або чи доводилося брати роботу додому протягом останніх 12 місяців

| Відповідь | Працівники апарату, % | Судді, % | Всього, % |
|-------------------------|-----------------------|----------|-----------|
| Це відбувалося постійно | 9,8% | | 9,8% |
| Досить часто | 17,7% | 3,9% | 21,6% |
| Інколи | 33,3% | 7,9% | 41,2% |
| Ніколи | 27,4% | | 27,4% |
| Не відповіли на питання | | | |

Таблиця 1.14. Пояснення випадків виконання роботи після робочого дня

| Відповідь | Працівники апарату, % | Судді, % | Всього, % |
|---|-----------------------|----------|-----------|
| Кваліфікація та досвід ще не завжди дозволяють виконувати роботу вчасно | | | |
| Існує нерівномірність розподілу навантаження | 11,7% | 2% | 13,7% |
| Загальне навантаження на суд є надто великим, тобто “не встигаємо всі” | 43,1% | 9,8% | 52,9% |
| Немає належних умов на роботі (відсутні або несправні комп'ютери тощо) | | | |
| Інша причина | 2% | | 2% |
| Не відповіли на питання | 31,4% | | 31,4% |

Таблиця 1.15. Характеристика навантаження на суддів (за сприйняттям самих суддів).

| Характеристика | Відсоток відповідей суддів |
|--|----------------------------|
| Навантаження не є надмірним (справ не так багато і більшість є не надто складними) | |
| Справ не так багато, але деякі з них надто складні | |
| Справ багато але в межах розумного (кількість не впливає на якість та своєчасність розгляду) | |
| Навантаження до певної міри є надмірним (приблизно на 20 -30 % більше ніж мало б бути) | 50% |
| Навантаження є надмірним | 50% |
| Не відповіли на питання | |

Таблиця 1.16. Корисність семінарів, тренінгів та інших форм навчання

| Характеристика | Працівники апарату, % | Судді, % | Всього, % |
|--|-----------------------|----------|-----------|
| Дуже корисні | 47% | 6% | 53% |
| Скоріше корисні, ніж ні | 37% | 6% | 43% |
| Скоріше не корисні | | | |
| Зовсім не корисні | 2% | | 2% |
| Семінари, тренінги та інші форми навчання не проводяться | | | |
| Не відповіли на питання | 2% | | 2% |

Таблиця 1.17. Негативні характеристики суду працівниками апарату суду

| № | Характеристика | Кількість відповідей | | | | | Не відповіли | Середня оцінка |
|---|---|----------------------|---------------------------------------|----------------------------|---------------------|-----------------|--------------|----------------|
| | | Не характерне | Скоріше не характерне, ніж характерне | Скоріше характерне, ніж ні | Частково характерне | Дуже характерне | | |
| 1 | Наявність “фаворитів” керівництва, неоднакове відношення керівництва до працівників | 10 | 6 | 2 | 4 | 3 | 20 | 3,64 |
| 2 | Поширення чуток, висловлювання позиції щодо судових рішень, їх коментування | 21 | 7 | 1 | | | 16 | 4,69 |
| 3 | Недостатня чисельність працівників апарату | 22 | 6 | 2 | 5 | | 10 | 4,29 |
| 4 | Нерівномірність розподілу керівництвом суду серед суддів окремих доручень чи видів робіт (що не пов’язані безпосередньо з розглядом справ) | 17 | 7 | 1 | 2 | 2 | 16 | 4,21 |
| 5 | Автоматизована система діловодства ускладнює роботу апарату суду а не спрощує її | 19 | 9 | 3 | 4 | | 10 | 4,23 |
| | Всього | 89 | 35 | 9 | 15 | 5 | 72 | 4,23 |

Таблиця 1.18. Негативні характеристики суду суддями

| № | Характеристика | Кількість відповідей | Не | Середня |
|---|----------------|----------------------|----|---------|
|---|----------------|----------------------|----|---------|

| | | Не характерне | Скоріше не характерне, ніж характерне | Скоріше характерне, ніж ні | Частково характерне | Дуже характерне | Відповіли | Оцінка |
|---|---|---------------|---------------------------------------|----------------------------|---------------------|-----------------|-----------|--------|
| 1 | Наявність “фаворитів” керівництва, неоднакове відношення керівництва до працівників | 4 | 1 | 1 | | | | 4,50 |
| 2 | Поширення чуток, висловлювання позиції щодо судових рішень, їх коментування | 4 | 2 | | | | | 4,67 |
| 3 | Недостатня чисельність працівників апарату | 5 | | | 1 | | | 4,50 |
| 4 | Нерівномірність розподілу керівництвом суду серед суддів окремих доручень чи видів робіт (що не пов’язані безпосередньо з розглядом справ) | 6 | | | | | | 5,00 |
| 5 | Нерівномірність розподілу навантаження (справ) серед суддів через недоліки автоматизованого розподілу | 4 | 1 | | 1 | | | 4,33 |
| 6 | Автоматизована система діловодства ускладнює роботу апарату суду а не спрощує її | 3 | 2 | | | 1 | | 4,00 |
| | Всього | 26 | 6 | 1 | 2 | 1 | 0 | 4,50 |

Таблиця 1.19. Характеристики відносин у колективі працівниками апарату суду

| № | Характеристика | Кількість відповідей | | | | | Не відповіли | Середня оцінка |
|---|---|----------------------|---------------------------------------|----------------------------|---------------------|-----------------|--------------|----------------|
| | | Не характерне | Скоріше не характерне, ніж характерне | Скоріше характерне, ніж ні | Частково характерне | Дуже характерне | | |
| 1 | Доброзичливість, коректність, ввічливість | | | 11 | 21 | 8 | 5 | 3,93 |
| 2 | Почуття належності до одного колективу | | 3 | 10 | 23 | 5 | 4 | 3,73 |

| № | Характеристика | Кількість відповідей | | | | | Не відповіли | Середня оцінка |
|---|---|----------------------|---------------------------------------|----------------------------|---------------------|-----------------|--------------|----------------|
| | | Не характерне | Скоріше не характерне, ніж характерне | Скоріше характерне, ніж ні | Частково характерне | Дуже характерне | | |
| 3 | Взаємодопомога, обмін інформацією | | 1 | 7 | 21 | 12 | 4 | 4,07 |
| 4 | Шанобливе ставлення до відвідувачів суду | | | 1 | 14 | 28 | 7 | 4,63 |
| 5 | Обговорення та засудження неетичної чи неналежної поведінки своїх колег | 10 | 5 | 11 | 6 | 5 | 8 | 2,76 |
| 6 | Взаємоповага (повага до досвіду, знань та професійної кваліфікації) | | | 7 | 20 | 14 | 4 | 4,17 |
| | Всього | 10 | 9 | 47 | 105 | 72 | 32 | 3,91 |

Таблиця 1.20. Характеристики відносин у колективі суддями

| № | Характеристика | Кількість відповідей | | | | | Не відповіли | Середня оцінка |
|---|---|----------------------|---------------------------------------|----------------------------|---------------------|-----------------|--------------|----------------|
| | | Не характерне | Скоріше не характерне, ніж характерне | Скоріше характерне, ніж ні | Частково характерне | Дуже характерне | | |
| 1 | Доброчливість, коректність, ввічливість | | | | 2 | 4 | | 4,67 |
| 2 | Почуття належності до одного колективу | | | 2 | | 4 | | 4,33 |
| 3 | Взаємодопомога, обмін інформацією | | | | 1 | 5 | | 4,83 |
| 4 | Шанобливе ставлення до відвідувачів суду | | | | 1 | 5 | | 4,83 |
| 5 | Обговорення та засудження неетичної чи неналежної поведінки своїх колег | 1 | 1 | 1 | | 3 | | 3,50 |
| 6 | Взаємоповага (повага до досвіду, знань та професійної кваліфікації) | | | | 1 | 5 | | 4,83 |
| | Всього | 1 | 1 | 3 | 5 | 26 | 0 | 4,50 |

Таблиця 1.21. Зміни у суді за останні 12 місяців

| № | Характеристика змін | Працівники апарату, % | Судді, % | Всього, % |
|----|--|-----------------------|----------|-----------|
| 1 | Особисте навантаження: | | | |
| 1а | виросло | 66,6% | 11,8% | 78,4% |
| 1б | не змінилося | 15,7% | | 15,7% |
| 1в | зменшилось | 2% | | 2% |
| 1г | не відповіли на питання | 3,9% | | 3,9% |
| 2 | Умови праці (якість робочого місяця): | | | |
| 2а | покращилися | 49% | 5,9% | 54,9% |
| 2б | не змінилися | 35,3% | 5,9% | 41,2% |
| 2в | погіршилися | 3,9% | | 3,9% |
| 2г | не відповіли на питання | | | |
| 3 | Стан приміщення суду | | | |
| 3а | покращився | 76,5% | 9,8% | 86,3% |
| 3б | не змінився | 11,7% | 2% | 13,7% |
| 3в | погіршився | | | |
| 3г | не відповіли на питання | | | |
| 4 | Відносини у колективі | | | |
| 4а | покращилися | 9,8% | 2% | 11,8% |
| 4б | не змінилися | 70,5% | 9,8% | 80,3% |
| 4в | погіршилися | 2% | | 2% |
| 4г | не відповіли на питання | 5,9% | | 5,9% |
| 5 | Організація роботи та управління судом | | | |
| 5а | покращилися | 23,5% | 2% | 25,5% |
| 5б | не змінилися | 51% | 9,8% | 60,8% |
| 5в | погіршилися | 7,8% | | 7,8% |
| 5г | не відповіли на питання | 5,9% | | 5,9% |

Таблиця 1.22. Зміни у суді за час перебування на посаді нинішнього голови суду

| № | Характеристика змін | Кількість відповідей працівників апарату | Кількість відповідей суддів | Всього |
|----|---------------------------------------|--|-----------------------------|--------|
| 1 | Умови праці (якість робочого місяця): | | | |
| 1а | покращилися | 21 | 4 | 25 |
| 1б | не змінилися | 17 | 2 | 19 |
| 1в | погіршилися | 5 | | 5 |
| 1г | не відповіли на питання | 2 | | 2 |
| 2 | Стан приміщення суду | | | |
| 2а | покращився | 41 | 6 | 47 |
| 2б | не змінився | 1 | | 1 |
| 2в | погіршився | | | |

| № | Характеристика змін | Кількість відповідей працівників апарату | Кількість відповідей суддів | Всього |
|----|---|---|-----------------------------------|--------|
| 2г | не відповіли на питання | 3 | | 3 |
| 3 | Відносини у колективі | | | |
| 3а | покращилися | 8 | 4 | 12 |
| 3б | не змінилися | 34 | 1 | 35 |
| 3в | погіршилися | 1 | 1 | 2 |
| 3г | не відповіли на питання | 2 | | 2 |
| 4 | Організація роботи та управління судом | | | |
| 4а | покращилися | 14 | 4 | 18 |
| 4б | не змінилися | 25 | 2 | 27 |
| 4в | погіршилися | 3 | | 3 |
| 4г | не відповіли на питання | 3 | | 3 |

Таблиця 1.23. Об'єктивні показники судового адміністрування

| № | Характеристика змін | Розрахунок | Дані за звітний період |
|---|--|-----------------|---------------------------|
| 1 | Середня кількість справ та матеріалів, що перебували на розгляді в розрахунку на одного суддю (базовий показник) | 896+7079/6 | 1329 |
| 2 | Мінімальна кількість справ та матеріалів, що перебували на розгляді в одного судді | | 1056 |
| 3 | Максимальна кількість справ та матеріалів, що перебували на розгляді в одного судді | | 1918 |
| 4 | Відсоток розгляду справ (базовий показник) | 6927/7079*100% | 97,9% |
| 5 | Кількість та відсоток справ, розгляд яких триває понад один рік (базовий показник) | 1047/105 | 105 (10%) |
| 6 | Коефіцієнт завершення розгляду справ у вимірі людських ресурсів. | 6/(6927/1047) | 1 |
| 7 | Час завершення розгляду справ | 365/(6927/1047) | 55 |

Висновки:

В цій частині звіту підсумовуються висновки виконавців опитування на основі зведених даних. При формулюванні висновків варто враховувати критерії оцінки.

Навантаження на суддю значно збільшилося у зв'язку зі зменшенням кількості працюючих суддів. За звітний період зменшилася кількість надходження кримінальних справ на 1,6%, справ адміністративного провадження 14%, але збільшилася кількість надходження цивільних справ на 3,7%, справ окремого провадження на 0,6%, наказного провадження на 110,9%, справ про

адміністративні правопорушення на 36,3%, клопотань органів досудового слідства на 95,2%, що призвело до збільшення обсягу роботи суду у 2018 році.

Незважаючи на всі нюанси, справи в переважній більшості розглядаються своєчасно.

Рекомендації:

В цій частині звіту підсумовуються рекомендації виконавців опитування та керівництва суду на основі висновків.

- Провести заходи щодо оптимізації мережі судів та чисельності суддів з урахуванням реального навантаження, визначеного на основі дослідження об'єктивних витрат часу та складності справ різних категорій; такі заходи не можуть мати метою скорочення кількості суддів із збільшенням середнього навантаження.

- Сприяти впровадженню позасудових методів вирішення спорів, що будуть застосовуватись у взаємодії з судами;

- Пропагувати сторонам віддавати перевагу розгляду справ у спрощеному провадженні.

4.2. МОДУЛЬ «ЗАДОВОЛЕНІСТЬ РОБОТОЮ СУДУ ЙОГО КЛІЄНТАМИ»

ОПИТУВАННЯ УЧАСНИКІВ СУДОВИХ ПРОВАДЖЕНЬ ЗА ДОПОМОГОЮ КАРТОК ГРОМАДЯНСЬКОГО ЗВІТУВАННЯ (КГЗ)

Період виконання дослідження:

Вказується фактичний термін виконання дослідження з 12.12.2018 року по 01.03.2019 року.

Звітний період:

Оскільки, оцінка за модулем «Задоволеність роботою суду його клієнтами» фактично базується на опитуваннях, звітним періодом є рік виконання дослідження: 2018; I кв. 2019

Виконавці дослідження:

Якщо виконавцем дослідження є громадська організація чи інша третя сторона, вказуються основні дані про цю організацію. Якщо опитування громадян проводить сам суд, то вказуються ПІБ та посада кожного з виконавців дослідження.

Комісаренко Юлія Сергіївна, консультант суду;

Марченко Володимир Іванович, головний спеціаліст.

Організація дослідження та формування вибірки:

В даному розділі варто коротко зазначити яким чином формувалася вибірка респондентів (цільом самостійного заповнення анкети опитування відвідувачів щодо якості функціонування суду (картка громадянського звітування). Варто надати в табличному вигляді загальну характеристику респондентів, а саме:

| | |
|---------------------------------------|---|
| Кількість респондентів | Кількість 23 |
| Розподіл за віковими характеристиками | 18-25 років = 9%, 26-39 років = 43%, 40-59 років = 43%, 60 років і старше = 5% |
| Розподіл за статтю | Чоловіки = 39% Жінки = 61% |

| | |
|---|--|
| Географічний розподіл | У тому населеному пункті, де знаходиться суд =65% в іншому населеному пункті =35% |
| Розподіл за матеріальними статками | Бідні = 4% Нижче середнього статку = 31% Середнього статку = 61% Богаті = 4% |
| Рівень освіти | Середня та неповна середня = 22% Базова вища = 9% Повна вища = 69% |
| Розподіл за роллю в судовому процесі (позивач, свідок, потерпілий і т.д.) | Позивач = 46% Відповідач = 46% Свідок = 4% Представник (адвокат) = 4% |
| Розподіл за судовим процесом | Цивільний процес = 92% Кримінальний процес =4% Адміністративний процес =4% |
| Розподіл за стадією розгляду справи | Справа перебуває в процесу розгляду = 4% Розгляд справи завершено (винесено рішення)= 96% |

Всі ця інформація надається суду виконавцями опитування.

Таблиці результатів

Таблиця 4.1. Загальна оцінка якості роботи суду за 5-бальною шкалою.

| № | Респондент за характеристикою | Кількість респондентів | 1 (дуже погано) | 2 | 3 | 4 | 5 | Не відповіли | Середня інтегральна оцінка |
|---|-------------------------------|------------------------|-----------------|---|---|---|----|--------------|----------------------------|
| 1 | ВСЬОГО | 23 | 1 | | 3 | 1 | 18 | | 4 |

Таблиця 4.2. Доступність суду. Інтегральні показники за картками громадянського звітування.

| № | Показник | Одиниця виміру | Значення |
|---|--|-------------------------------------|----------|
| 1 | Чи легко респондентам було знайти будівлю суду? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4 |
| 2 | Чи зручно респондентам діставатися до будівлі суду громадським транспортом? (Якщо Ви не користуєтеся громадським транспортом, дайте відповідь на наступне запитання) | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4 |
| 3 | Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4 |
| 4 | Чи зазнавали респонденти певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони? | Відсоток «Так», «Ні» | 4 |
| 5 | Чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 5 |

| № | Показник | Одиниця виміру | Значення |
|---|--|-------------------------------------|----------|
| | приміщення суду і користуватися послугами суду? | | |
| 6 | Чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію телефоном? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 5 |
| 7 | Чи дозволяв графік роботи канцелярії суду вчасно та безперешкодно вирішувати справи у суді (подати позов, ознайомитися з матеріалами, отримати рішення, ухвалу, вирок та ін.)? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 5 |
| 8 | Чи могли б респонденти дозволити витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) у разі необхідності? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4 |
| | ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,4 |

Таблиця 4.3. Зручність та комфортність перебування в суді. Інтегральні показники за картками громадянського звітування.

| № | Показник | Одиниця виміру | Значення |
|---|--|-------------------------------------|----------|
| 1 | Достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 5 |
| 2 | Вільний доступ до побутових приміщень (туалетів) | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 5 |
| 3 | Чистота та прибраність приміщень | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4 |
| 4 | Достатність освітлення | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 5 |
| | ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,7 |

Таблиця 4.4. Повнота та ясність інформації. Інтегральні показники за картками громадянського звітування.

| № | Показник | Одиниця виміру | Значення |
|---|---|-------------------------------------|----------|
| 1 | Зручність розташування інформаційних стендів та дошок об'яв | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 5 |
| 2 | Задоволеність наявністю інформації щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 5 |
| 3 | Задоволеність наявністю інформації щодо правил допуску в суд та перебування в ньому | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4 |

| № | Показник | Одиниця виміру | Значення |
|---|--|-------------------------------------|----------|
| 4 | Задоволеність наявністю інформації щодо справ, що призначені до розгляду | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4 |
| 5 | Задоволеність наявністю інформації щодо зразків документів (заяв, клопотань, тощо) | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4 |
| 6 | Задоволеність наявністю інформації щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4 |
| 7 | Відсоток учасників проваджень, що користувалися сторінкою суду в мережі Інтернет ? | відсоток | 80% |
| 8 | Чи знайшли учасники проваджень на сторінці суду потрібну інформацію? | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4 |
| | ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4,3 |

Таблиця 4.5. Сприйняття роботи працівників апарату суду. Інтегральні показники за картками громадянського звітування.

| № | 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) | 4 |
| 2 | Виявлення працівниками апарату суду доброзичливості, поваги, бажання допомогти | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4 |
| 3 | Виявлення працівниками апарату суду однакового ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4 |
| 4 | Виявлення працівниками апарату суду професіоналізму, знання своєї справи | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4 |
| | ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС | | 4 |

Таблиця 4.6. Дотримання термінів судового розгляду. Інтегральні показники за картками громадянського звітування.

| № | Показник | Одиниця виміру | Значення |
|---|--|-------------------------------------|----------|
| 1 | Вчасний (відповідно до графіку) початок останнього засідання по справі | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4 |
| 2 | Врахування побажання учасника судового провадження при призначенні дня та часу засідання | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4 |
| 3 | Вчасне отримання повістки та повідомлення про розгляд справи | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4 |

| № | Показник | Одиниця виміру | Значення |
|---|---|--|----------|
| 4 | Обґрунтованість затримки/ перенесення слухань у розгляді справи | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 4 |
| | ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС | | 4 |

Таблиця 4.7. Сприйняття роботи судді. Інтегральні показники за картками громадянського звітування.

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

Таблиця 4.8. 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 | 22 |
| 2 | Рішення на користь респондента | Відсотки «Так» / «Ні» | Так = 59% Ні = 41% |
| 3 | Наміри респондента оскаржувати рішення | Відсотки «Так» / «Ні» | Так = 32% Ні = 68% |
| 4 | Отримання респондентами тексту рішення по справі | Відсотки «Так» / «Ні» | Так = 68% Ні = 32% |
| 5 | Вчасне отримання респондентами тексту рішення по справі | Відсотки «Так» / «Ні» | Так = 96% Ні = 4% |
| 6 | Легкість та доступність для розуміння мови викладення рішення | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 5 |
| 7 | Сприйняття респондентами обґрунтованості рішення (чи було рішення добре обґрунтоване?) | Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | 5 |
| 8 | Середня кількість судових засідань, що відбулися по справах тих респондентів, чії справи вже завершено | Число | 4 |
| 9 | Середня кількість судових засідань, що не відбулися через неналежну організацію роботи суду | Число | 3 |
| 10 | Середня кількість візитів до суду, що не були пов'язані з судовими засіданнями | Число | 3 |

Таблиця 4.9. Порівняння інтегральних показників карток громадянського звітування в часі.
Ця таблиця рекомендована, якщо в суді неодноразово проводилися опитування громадян

| Вимір якості | Попередні дані | Поточні дані | Зміни |
|--|----------------|--------------|------------|
| Доступність суду | - | 4,4 | - |
| Зручність та комфортність перебування у суді | - | 4,7 | - |
| Повнота та ясність інформації | - | 4,3 | - |
| Дотримання термінів судового розгляду | - | 4 | - |
| Якість роботи працівників апарату суду | - | 4 | - |
| Якість роботи судді | - | 4,2 | - |
| ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС ЗА ВСІМА ВИМІРАМИ ЯКОСТІ | 4,3 | 4,3 | 0,1 |
| СЕРЕДНЯ ОЦІНКА ЗА 5-БАЛЬНОЮ СИСТЕМОЮ | 4 | 4 | - |

Висновки:

В цій частині звіту підсумовуються висновки виконавців опитування на основі зведених даних.

Робота Лозівського міськрайонного суду Харківської області, як установи організована належним чином.

Сприйняття пересічними громадянами якості роботи суду є емоційним і залежить від результату розгляду справи. Проте більшість з опитаних громадян в цілому оцінили роботу Лозівського міськрайонного суду Харківської області на достатньому рівні, а саме 56,5% з опитаних громадян - відвідувачів суду оцінили роботу суду на «Відмінно».

За 5-ти бальною шкалою середня оцінка якості роботи суду становить 4 бали.

Аналіз результатів опитування громадян – відвідувачів суду визначив позитивне сприйняття роботи судді учасниками судового процесу, так 65,2 % вважають суддів суду неупередженими та незалежними, 82,6% коректними, доброзичливими та ввічливими, 78,2% відмітили належну підготовку суддів до судових засідань.

69,5% опитаних відвідувачів суду відзначили доброзичливість працівників апарату суду, 43,4% - професіоналізм при здійсненні ними своєї діяльності.

Так само проведене анкетування дозволило виявити окремі організаційні моменти в діяльності суду, які будуть ураховані в подальшій роботі суду.

Голова суду та керівник апарату суду висловлюють вдячність усім учасникам опитування за витрачений ними час на надання відповідей. Усі результати проведеного анонімного опитування опрацьовані та прийняті до уваги. В подальшому керівництвом суду й надалі вживатимуться усі можливі заходи щодо покращення якості роботи суду.

Рекомендації:

В цій частині звіту підсумовуються рекомендації виконавців опитування на основі висновків.

Більшість проблем пов'язані із об'єктивними обставинами, які зумовлені обмеженими фінансовими та людськими ресурсами. Так покращення роботи суду без забезпечення його

суддівськими кадрами, відповідно до штатного розпису, та внесенням змін до нормативно-правових актів, що регулюють роботу суду – неможливо.

Але є також такі проблеми, які у силах виправити суд сам, і тим самим посприяти тому, щоб судочинство стало менш стресовим та більш комфортним для відвідувачів суду.

Наприклад необхідно звертати більше уваги на узгодження з громадянином часу нового судового слухання. Оскільки це може негативно впливати на подальшій порядок розгляду справи, а це особливо актуального, зважаючи на те, що сторонами в суді є мешканці багатьох сіл, селищ, які розташовані досить далеко від місцезнаходження суду.