

**ОЦІНЮВАННЯ РОБОТИ
НОВГОРОДКІВСЬКОГО
РАЙОННОГО СУДУ
КІРОВОГРАДСЬКОЇ
ОБЛАСТІ**

АНАЛІТИЧНИЙ ЗВІТ

2016 рік

1. ВСТУП

На виконання рішення Ради суддів України №28 від 02.04.2015 в частині застосування «Системи оцінювання роботи суду: стандарти, критерії, показники та методи» та з метою вдосконалення роботи суду, в Новгородківському районному суді Кіровоградської області, відповідно до встановлених зразків анкет, проведено опитування суддів, працівників апарату та відвідувачів суду. Результати анкетування наступні.

Новгородківським районним судом Кіровоградської області в період з жовтня 2016 року по лютий 2017 року проведено базове оцінювання роботи суду з використанням модулю оцінювання «Задоволеність роботою суду учасниками судових проваджень». Мета оцінювання - з'ясування поточного стану та тенденції його змін щодо ефективності роботи суду з вирішення справ, своєчасності розгляду справ та задоволеності громадян-учасників судових проваджень роботою суду в цілому.

2. ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО СУД

1	Кількість суддів за штатним розкладом	3
2	Фактична кількість суддів	2
3	Кількість працівників апарату суду за штатним розкладом	16
4	Фактична кількість працівників апарату суду	15
5	Загальна площа суду	830 кв. м.
6	Кількість кабінетів суддів	3
7	Кількість залів судових засідань	3
8	Бюджетне фінансування суду на 2016 рік	X
9	Фактичне фінансування суду за 2016 рік, станом на 01.01.2017	X
10	Загальна кількість державних комп'ютерів в суді	28
11	Кількість державних комп'ютерів в робочому стані у суддів	3
12	Кількість державних комп'ютерів у в робочому стані у працівників апарату суду	12
13	Кількість державних комп'ютерів в робочому стані, об'єднаних в локальну мережу,	24
14	Кількість державних комп'ютерів в робочому стані з доступом в Інтернет	23
15	Кількість систем звукозапису судових процесів в робочому стані	4
16	Кількість принтерів в робочому стані в суді	13
17	Залишок нерозглянутих справ та матеріалів на початок звітнього періоду	72
18	Залишок нерозглянутих справ та матеріалів понад 1 рік на початок звітнього періоду	2
19	Надійшло справ та матеріалів за звітний період	783
20	Кількість розглянутих справ та матеріалів за звітний період	751
21	Залишок нерозглянутих справ та матеріалів на кінець звітнього періоду	101
22	Залишок нерозглянутих справ та матеріалів понад 1 рік на кінець звітнього періоду	3
23	Кількість звернень (скарг тощо) громадян та юридичних осіб стосовно неналежної організації роботи суду за звітний період	1

3. БАЗОВІ ПОКАЗНИКИ РОБОТИ

СУДУ (станом на 01.01.2017 року) _____

№	Показник	Дані за звітний період
I. Вихідні дані автоматизованої системи діловодства		
I.1	Кількість справ та матеріалів, що перебувають на розгляді на початок звітнього періоду	72
I.2	Кількість справ та матеріалів, що надійшли на розгляд за звітний період	783
I.3	Кількість розглянутих справ та матеріалів за звітний період	751
I.4	Кількість справ та матеріалів, що перебувають на розгляді на кінець звітнього періоду	101
I.5	Кількість справ та матеріалів, що перебувають на розгляді понад один рік на кінець звітнього періоду	3
I.6	Фактична кількість суддів	2
II. Базові показники		
II.1	Кількість та відсоток справ та матеріалів, загальний термін проходження яких триває понад один рік	2,97%
II.2	Відсоток розгляду справ	95,91%
II.3	Середня кількість розглянутих справ та матеріалів на одного суддю	376
II.4	Середня кількість справ та матеріалів, що перебували на розгляді в звітний період в розрахунку на одного суддю	428
II.5	Середня тривалість розгляду справи (днів)	39
II.6	Проведення опитувань громадян-учасників судових проваджень	так
II.7	Оприлюднення результатів опитувань громадян-учасників судових проваджень на веб-сторінці суду	так
II.8	Рівень задоволеності роботою суду учасниками судового розгляду за результатами опитування. Уніфікована шкала від 1 (дуже погано) до 5 (відмінно)	4,6
II.9	Відсоток громадян-учасників судових проваджень, що оцінюють роботу суду на "добре" (4) та "відмінно" (5)	Добре – 37,5% Відмінно – 62,5%

4. ОРГАНІЗАЦІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

Рішенням зборів суддів Новгородківського районного суду Кіровоградської області від 18 жовтня 2016 року вирішено провести базове оцінювання роботи суду з застосуванням рамкової системи оцінювання роботи суду в Україні «Система оцінювання роботи суду: стандарти, критерії, показники та методи» (СОРС).

МОДУЛЬ
«ЗАДОВОЛЕНІСТЬ РОБОТОЮ СУДУ УЧАСНИКАМИ СУДОВИХ
ПРОВАДЖЕНЬ»

Період виконання дослідження: 18 жовтня 2016 року - 01 лютого 2017 року

Звітний період: 2016 рік

Виконавці дослідження: Інтерв'юер – прес-секретар Новгородківського районного суду Кіровоградської області Зубенко А.В., головний спеціаліст (з інформаційних технологій).

Організація дослідження та формування вибірки:

Дослідження проводилося за процедурою інтерв'ювання, безпосередньо в приміщенні суду. Опитування відбувалося серед відібраних респондентів, які виявили бажання взяти в ньому участь. Інтерв'юер проводив опитування відвідувачів суду, які перебували в приміщенні або збирались покинути його межі. Результати опитування заносилися до анкет та опрацьовані за принципами встановленими рамковою системою оцінювання роботи суду в Україні «Система оцінювання роботи суду: стандарти, критерії, показники та методи» (СОРС).

Кількість респондентів	32
Розподіл за віковими характеристиками	18-25 років - 25% 26-39 років – 40,6% 40-59 років – 28,1% 60 років і старше - 6,3%
Розподіл за статтю	Чоловіки - 50% Жінки - 50%
Рівень освіти	Середня та неповна середня - 21%, Базова вища - 47%, Повна вища - 87,7%, Інша - 2,7%
Наявність юридичної освіти	Так -13% Ні - 87%
Відсотки, де проживають респонденти: у тому населеному пункті, де знаходиться суд, чи в іншому.	В місті - 75% Поза межами селище - 25%
Розподіл за матеріальними статками, як вважає себе особа	Бідним - 0% Нижче середнього статку – 12,5% Середнього статку - 69% Заможним – 12,5% Багатим - 0 %
Розподіл за роллю в судовому процесі	Представляє особисто себе (позивач, відповідач, потерпілий) - 94% Іншу особу (адвокат, юрист) - 6%,

Таблиці результатів

Таблиця 4.1. Загальна оцінка якості роботи суду за 5-бальною шкалою (1 - дуже погано, 5 - відмінно)	Оцінки: 1 - 0%; 2 - 0 %; 3 - 0%; 4 - 36%, 5 - 64% Середня оцінка - 4,6.
---	--

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

1 Чи легко респондентам було знайти будівлю суду Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	Середня оцінка 4,8
2 Чи зручно респондентам діставатися до будівлі суду громадським транспортом? Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	Середня оцінка – 2,5
3 Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду? Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	Середня оцінка – 4,7
4 Чи зазнавали респонденти певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони?	Так - 0% Ні -100 %
5 Чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду? Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	Середня оцінка – 4,2
6 Чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію телефоном? Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	Середня оцінка – 4,5
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)	Середня оцінка - 4,8
8 Чи могли б респонденти дозволити витрати на послуги адвоката (юриста- консультанта) у разі необхідності? Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	Середня оцінка - 3,5

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

1 Достатність зручних місць для очікування, оформлення документів, підготовки до засідання Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	Середня оцінка – 4,8
2 Вільний доступ до побутових приміщень (туалетів) Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	Середня оцінка - 3,9
3 Чистота та прибраність приміщень Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	Середня оцінка - 4,7
4 Достатність освітлення	Середня оцінка – 3,8

Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	
-------------------------------------	--

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

1 Зручність розташування інформаційних стендів та дошок об'яв Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	Середня оцінка - 4,7
2 Задоволеність наявністю інформації щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	Середня оцінка - 4,6
3 Задоволеність наявністю інформації щодо правил допуску в суд та перебування в ньому Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	Середня оцінка - 4,8
4 Задоволеність наявністю інформації щодо справ, що призначені до розгляду Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	Середня оцінка - 5
5 Задоволеність наявністю інформації щодо зразків документів (заяв, клопотань, тощо) Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	Середня оцінка - 4,8
6 Задоволеність наявністю інформації щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	Середня оцінка - 4,7
7 Відсоток учасників проваджень, що користувалися сторінкою суду в мережі Інтернет ?	34%
8 Чи знайшли учасники проваджень на сторінці суду потрібну інформацію? Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	Середня оцінка - 4

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

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)	Середня оцінка - 4,7
2 Виявлення працівниками апарату суду доброзичливості, поваги, бажання допомогти Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	Середня оцінка - 4,8
3 Виявлення працівниками апарату суду однакового ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	Середня оцінка - 4,8
4 Виявлення працівниками апарату суду професіоналізму, знання своєї справи Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	Середня оцінка - 4,6

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

1 Вчасний (відповідно до графіку) початок останнього засідання по справі Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	Середня оцінка - 4,1
2 Врахування побажання учасника судового провадження при призначенні дня та часу	Середня оцінка - 4,2

засідання Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	
3 Вчасне отримання повістки та повідомлення про розгляд справи Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	Середня оцінка - 4,7
4 Обґрунтованість затримки/перенесення слухань у розгляді справи Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	Середня оцінка – 4,4

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

1 Неупередженість та незалежність (суддя не піддався зовнішньому тиску, якщо такий був) Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	Середня оцінка - 4,7
2 Коректність, доброзичливість, ввічливість Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	Середня оцінка - 4,7
3 Належна підготовка до справи та знання справи Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	Середня оцінка - 4,8
4 Надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	Середня оцінка - 5
5 Дотримання процедури розгляду Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	Середня оцінка - 5

Таблиця 4.8. Судове рішення. Відносні, кількісні та інтегральні показники за картками громадянського звітування тих респондентів, чії справи вже завершено.

1 Кількість респондентів, чії справи вже завершено	17
2 Рішення на користь респондента Відсотки «Так» / «Ні»	ТАК – 68,8 % НІ – 31,2 %
3 Наміри респондента оскаржувати рішення Відсотки «Так» / «Ні»	ТАК – 18,7 % НІ – 81,3 %
4 Отримання респондентами тексту рішення по справі Відсотки «Так» / «Ні»	ТАК - 100 % НІ - 0 %
5 Вчасне отримання респондентами тексту рішення по справі Відсотки «Так» / «Ні»	ТАК - 100% НІ - 0 %
6 Легкість та доступність для розуміння мови викладення рішення Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	Середня оцінка -4,6
7 Сприйняття респондентами обґрунтованості рішення (чи було рішення добре обґрунтоване?) Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	Середня оцінка - 4,6
8 Середня кількість судових засідань, що відбулися по справах тих респондентів, чії справи вже завершено (Число)	24
9 Середня кількість судових засідань, що не відбулися через неналежну організацію роботи суду (Число)	0
10 Середня кількість візитів до суду, що не були пов'язані з судовими засіданнями (Число)	21

Загальний індекс за всіма вимірами якості середня оцінка за 5- бальною системою:

- повнота та ясність інформації - 4,7;
- дотримання термінів судового розгляду – 4,4;
- якість роботи працівників апарату суду - 4,7;
- якість роботи судді - 4,8;
- зрозумілість та обґрунтованість судового рішення - 4,6.

Виміри якості, які слід покращувати в першу чергу:

- Доступність суду – 4,1.
- Зручність та комфортність перебування у суді – 4,3.

Висновки

Встановлені результати опитування надали можливість побачити ставлення осіб, які беруть участь у судочинстві до організації роботи суду, виявити недоліки в організації роботи суду та спланувати заходи щодо покращення роботи. Результативним є момент анонімності опитування, під час якого особа може більш відкрито висловити своє відношення та думку про роботу, як суду так і його працівників, суддів. Виявленим недоліком в анкетах є відсутність граф щодо пропозицій респондентів спрямованих на покращення тих аспектів, яким надавалася негативна або середня оцінка. Також недосконалою є процедура опитування особи лише на виході з приміщення суду, доцільно пропонувати анкети для опитування учасниками проваджень та сторонами під час очікування судових засідань або відразу після завершення таких.

Рекомендації:

При проведенні наступного оцінювання залучити помічників суддів та секретарів судових засідань задля інтерв'ювання відвідувачів суду. Вказане надасть змогу здійснити опитування більшої кількості осіб, в коротший термін і, як наслідок, зібрати точнішу зовнішню інформацію про діяльність суду та організацію роботи такого.

Запровадити можливість відвідувачам суду заповнити дану анкету в будь-який час, не лише під час проведення чергового оцінювання роботи суду, встановивши стенди з відповідною інформацією, бланки анкет та скриньки для їх збору в місцях очікування, в приміщення суду.

Внести до анкети опитування відвідувачів суду графи, в яких відвідувач матиме можливість висловити думки щодо покращення роботи суду.

Внести до анкети опитування відвідувачів питання спрямовані на встановлення тенденцій покращення або погіршення роботи суду протягом певного часу.

5. УЗАГАЛЬНЕННЯ ТА АНАЛІЗ ДАНИХ

Результати дослідження показали, що загальна оцінка якості роботи суду респондентами за 5-бальною шкалою, де (1 - дуже погано, 5 - відмінно), склала 4,6 бали.

Варто відмітити добрі показники за модулями опитування відвідувачів щодо якості роботи працівників апарату суду (4,7), якості роботи суддів (4,8), дотримання строків судового розгляду (4,4), зрозумілість та обґрунтованість судових рішень (4,6).

Поруч з цим, результати опитування надали можливість встановити й наявні проблеми в організації роботи суду.

Так, негативна середня оцінка відвідувачів (2,5) на питання щодо зручності респондентам діставатися до будівлі суду громадським транспортом обумовлена об'єктивними обставинами розташування суду далеко від центру селища, а громадський транспорт за своїм маршрутом не пролягає через місце розташування суду.

Недостатність освітлення (середня оцінка 3,8) має місце внаслідок недостатньої напруги електромережі, що призводить до слабкої яскравості електричних ламп.

Наявність лише задовільної оцінки відвідувачів за питанням вчасності початку судового засідання (3,8) та обґрунтованість затримки або перенесення слухань у розгляді справи існує внаслідок недостатньої кількості суддів. Вказане вбачається з базових показників діяльності суду: фактична кількість суддів 2, кількість справ та матеріалів, що перебувають на розгляді на початок звітнього періоду - 72, кількість справ, що надійшли на розгляд - 783, кількість розглянутих справ - 751, Кількість справ та матеріалів, що перебувають на розгляді на кінець звітнього періоду - 101. Вищевказане дає змогу говорити про прямий зв'язок між своєчасністю судового розгляду та забезпеченістю суду суддями.

6. ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

Провести нараду з суддями і працівниками апарату суду з метою доведення результатів проведеного дослідження до їх відома. Результати проведеного оцінювання діяльності суду враховувати при прийнятті поточних і стратегічних рішень задля вдосконалення функціонування суду та покращення задоволеності громадян роботою суду.

Керівнику апарату суду провести навчання із працівниками апарату суду спрямоване на підвищення старанності при виконанні ними посадових обов'язків.

Звернути особливу увагу працівників суду на необхідність постійного підвищення професіоналізму та знання своєї справи. Акцентувати увагу на ставлення до учасників судових розглядів та відвідувачів суду, оскільки обов'язком працівника суду є однакове ставлення до всіх відвідувачів суду з висловленням доброзичливості, поваги та бажання допомогти.

Надати даний звіт для ознайомлення суддям суду та розмістити на сторінці суду в Інтернет мережі.

Прес-секретар суду

А.Зубенко