

ОЦІНЮВАННЯ РОБОТИ

ВІНЬКОВЕЦЬКОГО РАЙОННОГО СУДУ ХМЕЛЬНИЦЬКОЇ ОБЛАСТІ

АНАЛІТИЧНИЙ ЗВІТ

за 2018 рік.

1. ВСТУП

Вдосконалення судової системи належить до пріоритетних завдань в становленні демократії в українському суспільстві. Лише покращуючи розуміння реальної ситуації в судах, стану відносин судової системи та суспільства, можна досягти суттєвого покращення ефективності судочинства, зміцнення довіри до суду в українському суспільстві. Власне цим пояснюється необхідність використання у адмініструванні судової діяльності методів оцінювання якості роботи суду.

Оцінювання якості дозволяє керівництву суду вирішувати наступні завдання:

- отримання інформації про поточну ситуацію у суді за ключовими параметрами його діяльності;
- обґрунтування поточних та стратегічних рішень;
- визначення пріоритетів для змін;
- моніторинг інновацій, оцінка їх результативності та ефективності;
- оцінювання відповідності конкретних параметрів роботи суду до існуючих стандартів та нормативів.

Так , на виконання рішення Ради суддів України №53 від 17.09.2018 року «Про застосування системи оцінювання роботи суду (СОРС) з метою отримання інформації про поточну ситуацію роботи судів та визначення потреб органів системи правосуддя» у Віньковецькому районному суді Хмельницької області в період з 17 грудня 2018 року по 11 січня 2019 року було проведено анонімне анкетування відвідувачів щодо якості функціонування суду (Додаток 6 до Методичного посібника «Застосування Системи оцінювання роботи суду) за Модулем 4 «Задоволеність роботою суду учасниками проваджень».

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	3
2	фактична кількість суддів	2
3	кількість працівників апарату суду за штатним розкладом	14
4	фактична кількість працівників апарату суду	12
5	загальна площа суду	350.1 кв.м.
6	кількість кабінетів суддів	3
7	кількість залів судових засідань	2
8	необхідне фінансування суду за бюджетним запитом на р.	
9	бюджетне фінансування суду на рік	
10	фактичне фінансування суду за рік	
11	загальна кількість державних комп'ютерів в суді	14
12	кількість державних комп'ютерів в робочому стані у суддів	2
13	кількість державних комп'ютерів у в робочому стані у працівників апарату суду	14
14	кількість державних комп'ютерів в робочому стані, об'єднаних в локальну мережу,	14
15	кількість державних комп'ютерів в робочому стані з доступом в Інтернет	14
16	кількість систем звукозапису судових процесів в робочому стані	1
17	кількість принтерів в робочому стані в суді	13
18	Залишок нерозглянутих справ та матеріалів на початок звітного періоду	142
19	Залишок нерозглянутих справ та матеріалів понад 1 рік на на початок звітного періоду	6
20	Надійшло справ та матеріалів за звітний період	1494
21	Кількість розглянутих справ та матеріалів за звітний період	1417
22	Залишок нерозглянутих справ та матеріалів на кінець звітного періоду	202
23	Залишок нерозглянутих справ та матеріалів понад 1 рік на кінець звітного періоду	2
24	Кількість звернень (скарг тощо) громадян та юридичних осіб стосовно неналежної організації роботи суду за звітний період	5

3. БАЗОВІ ПОКАЗНИКИ РОБОТИ СУДУ

Базові показники роботи Віньковецького районного суду Хмельницької області <hr/> (назва суду) 2018 рік <hr/> за (звітний період)
згідно рішення Ради суддів України №28 від 02 квітня 2015 року

№	Показник	Дані за звітний період	
I. Вихідні дані автоматизованої системи діловодства			
I.1	Кількість справ та матеріалів, що перебувають на розгляді на початок звітного періоду	142	
I.2	Кількість справ та матеріалів, що надійшли на розгляд за звітний період	1483	
I.3	Кількість розглянутих справ та матеріалів за звітний період	1420	
I.4	Кількість справ та матеріалів, що перебувають на розгляді на кінець звітного періоду	205	
I.5	Кількість справ та матеріалів, що перебувають на розгляді понад один рік на кінець звітного періоду	2	
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	0,98%
II.2	Відсоток розгляду справ	95,75%	
II.3	Середня кількість розглянутих справ та матеріалів на одного суддю	710	

П.4	Середня кількість справ та матеріалів, що перебували на розгляді в звітний період в розрахунку на одного суддю	813
П.5	Середня тривалість розгляду справи (днів)	41
П.6	Проведення опитувань громадян-учасників судових проваджень	
П.7	Оприлюднення результатів опитувань громадян-учасників судових проваджень на веб-сторінці суду	
П.8	Рівень задоволеності роботою суду учасниками судового розгляду за результатами опитування. Уніфікована шкала від 1 (дуже погано) до 5 (відмінно)	
П.9	Відсоток громадян-учасників судових проваджень, що оцінюють роботу суду на "добре" (4) та "відмінно" (5)	

30 січня 2019
року

4.2. МОДУЛЬ «ЗАДОВОЛЕНІСТЬ РОБОТОЮ СУДУ ЙОГО КЛІЄНТАМИ»

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

Період виконання дослідження: з 17 грудня 2018 року по 11 січня 2019 року

Звітний період: 2018 рік

Група виконавців (експертна група, робоча група):

Потапов Олександр Омелянович, суддя Віньковецького районного суду Хмельницької області;

Антошків Ярослав Анатолійович, керівник апарату Віньковецького районного суду Хмельницької області;

Панькова Оксана Вікторівна, заступник керівника апарату Віньковецького районного суду Хмельницької області.

Організація дослідження та формування вибірки:

Вибірка респондентів формувалася таким чином: кожен бажуючий відвідувач суду протягом певного проміжку часу заповняв анкету опитування відвідувача суду щодо якості функціонування суду.

Кількість респондентів	50
Розподіл за віковими характеристиками	18-25р.-6%; 26-39р.-46%; 40-59р.-24%; 60р. і старше – 24%.
Розподіл за статтю	Чоловіча- 40% ; жіноча- 60%
Географічний розподіл	У тому населеному пункті, де знаходиться суд проживає -28% респондентів, в іншому населеному пункті – 72%.
Розподіл за матеріальними статками	Бідний-16%; нижче середнього статку-24%; середнього статку-52%; заможний-8%.
Рівень освіти	Середня та неповна середня освіта-24%; базова вища – 16%; повна вища – 60%.
Розподіл за роллю в судовому процесі (позивач, свідок, потерпілий і т.д.)	Особисто себе(є позивачем/відповідачем/свідком/потерпілим – 40%; Іншу особу (є адвокатом, юрисконсультом) – 48%; інше – 12%.
Розподіл за судовим процесом	Цивільний процес-52%; кримінальний процес – 16%; адміністративний процес- 8%; справи про адміністративне правопорушення – 24%.
Розподіл за стадією розгляду справи	Розгляд справи ще не розпочато-20%; Справа перебуває в процесі розгляду – 60%; Розгляд справи завершено (винесено рішення) – 20%.

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 відповіді	Середня інтегральна оцінка
1	ВСЬОГО	50	1	0	0	14	35	0	4.64

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)	4.08
2	Чи зручно респондентам діставатися до будівлі суду громадським транспортом? <i>(Якщо Ви не користуєтесь громадським транспортом, дайте відповідь на наступне запитання)</i>	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.32
3	Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.36
4	Чи зазнавали респонденти певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони?	Відсоток «Так», «Ні»	«ні»-100% «так» - 0%
5	Чи люди з обмеженими можливостями можуть безперешкодно потрапити до приміщення суду і користуватися послугами суду?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.96
6	Чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію телефоном?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.94
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)	4.08
8	Чи могли б респонденти дозволити витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) у разі необхідності?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	2.86
	ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.9

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)	3.62
2	Вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.38

№	Показник	Одиниця виміру	Значення
3	Чистота та прибраність приміщень	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.58
4	Достатність освітлення	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	2.42
	ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.25

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)	4.52
2	Задоволеність наявністю інформації щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.44
3	Задоволеність наявністю інформації щодо правил допуску в суд та перебування в ньому	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.1
4	Задоволеність наявністю інформації щодо справ, що призначені до розгляду	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.72
5	Задоволеність наявністю інформації щодо зразків документів (заяв, клопотань, тощо)	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.1
6	Задоволеність наявністю інформації щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.6
7	Відсоток учасників проваджень, що користувалися сторінкою суду в мережі Інтернет ?	відсоток	60%
8	Чи знайшли учасники проваджень на сторінці суду потрібну інформацію?	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.82
	ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.9

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)	4.22
2	Виявлення працівниками апарату суду доброзичливості, поваги, бажання допомогти	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.14
3	Виявлення працівниками апарату суду однакового ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.16
4	Виявлення працівниками апарату суду професіоналізму, знання своєї справи	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.28
ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС			4.2

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)	4.16
2	Врахування побажання учасника судового провадження при призначенні дня та часу засідання	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.22
3	Вчасне отримання повістки та повідомлення про розгляд справи	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.12
4	Обґрунтованість затримки/перенесення слухань у розгляді справи	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	3.94
ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС			4.1

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)	4.26
2	Коректність, доброзичливість, ввічливість	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.28
3	Належна підготовка до справи та знання справи	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.26

№	Показник	Одиниця виміру	Значення
4	Надання можливостей сторонам обґрунтувати свою позицію	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.24
5	Дотримання процедури розгляду	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.22
	ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС		4.25

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	10
2	Рішення на користь респондента	Відсотки «Так» / «Ні»	«так»-80%, «ні»-20%
3	Наміри респондента оскаржувати рішення	Відсотки «Так» / «Ні»	«так»-0% «ні»-20%
4	Отримання респондентами тексту рішення по справі	Відсотки «Так» / «Ні»	«так»-90%, «ні»-10%
5	Вчасне отримання респондентами тексту рішення по справі	Відсотки «Так» / «Ні»	«так»-80%, «ні»-20%
6	Легкість та доступність для розуміння мови викладення рішення	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.6
7	Сприйняття респондентами обґрунтованості рішення (чи було рішення добре обґрунтоване?)	Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	4.7
8	Середня кількість судових засідань, що відбулися по справах тих респондентів, чії справи вже завершено	Число	17
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	23

Таблиця 4.9. Порівняння інтегральних показників карток громадянського звітування в часі.

Вимір якості	Попередні дані	Поточні дані	Зміни
Доступність суду	74%	78%	покращилась
Зручність та комфортність перебування у суді	62%	65%	покращилась
Повнота та ясність інформації	76%	78%	покращилась

Вимір якості	Попередні дані	Поточні дані	Зміни
Дотримання термінів судового розгляду	80%	84%	покращилась
Якість роботи працівників апарату суду	80%	84%	покращилась
Якість роботи судді	80%	85%	покращилась
ЗАГАЛЬНИЙ ІНДЕКС ЗА ВСІМА ВИМІРАМИ ЯКОСТІ	75%	79%	покращилась
СЕРЕДНЯ ОЦІНКА ЗА 5-БАЛЬНОЮ СИСТЕМОЮ	3.75	3.95	покращилась

Рекомендації учасників судових проваджень та зміни за останній час

1) Виміри якості, які слід покращувати в першу чергу.

Вимір якості	Ранг
Доступність суду	4
Зручність та комфортність перебування у суді	3
Повнота та ясність інформації	1
Дотримання термінів судового розгляду	2
Якість роботи працівників апарату суду	6
Якість роботи судді	5

2) Рекомендації учасників судових проваджень

3) На думку учасників судових проваджень, чи забезпечують наявні матеріально-технічні ресурси потреби працівників суду для ефективного виконання своїх обов'язків?

Так	Відсоток	72%
Ні	Відсоток	18%
Не відповіли на запитання	Відсоток	10%

4) Враження респондентів від візиту до суду у порівнянні з очікуваннями

Кращі, ніж очікував	Відсоток	50%
Гірші, ніж очікував	Відсоток	2%
Відповідають очікуванням	Відсоток	44%
Не відповіли на запитання	Відсоток	4%

5) Для респондентів, що були в цьому суді раніше (минулого року, або ще раніше), чи змінилася, на їх погляд якість роботи суду загалом?

Покращилась значно	Відсоток	44%
Покращилась несуттєво	Відсоток	14%
Залишилась без змін	Відсоток	16%
Дещо погіршилася	Відсоток	2%
Значно погіршилася	Відсоток	0%
Важко сказати	Відсоток	20%
Не відповіли на запитання	Відсоток	4%

5) Для респондентів, що були в цьому суді раніше, чи відчули вони певні зміни в організації роботи суду після запровадження автоматизованої системи діловодства?

Так, відчув позитивні зміни	Відсоток	60%
Так, відчув негативні зміни	Відсоток	0%
Ні, не відчув ніяких змін	Відсоток	30%
Не відповіли на запитання	Відсоток	10%

Висновки:

На основі отриманих даних опитування методом анонімного анкетування відвідувачів Віньковецького районного суду Хмельницької області можна зробити такі **висновки**:

1. Користувачі послуг досить високо оцінюють якість роботи суду. Загалом, враження від відвідування суду відповідають очікуванням. Порівняно із попередніми роками, на думку респондентів, якість роботи суду покращилася.

2. Достатньо високими є показники виміру доступності Віньковецького районного суду Хмельницької області. Так, зокрема, приміщення суду легко знайти та доїхати до нього транспортом. Відвідувачі не зазнають перешкод у доступі до приміщення через обмеження охорони. Більшості респондентів завжди вдавалося додзвонитися до суду та отримати потрібну інформацію телефоном. Графік роботи канцелярії суду безперервний, що є доволі зручним та дозволяє громадянам вчасно та безперешкодно вирішувати справи у суді. Респонденти зазначили, що не можуть собі дозволити витрати на послуги адвоката (юрист-консульта) у разі необхідності.

3. Загалом, перебування на території суду для відвідувачів є комфортним.

4. Параметр «повнота та ясність інформації» також цілком відповідають потребам громадян. Так, зразки документів (заяв, клопотань тощо) влаштовує переважну більшість відвідувачів, проте не завадило б покращити та оновити дані, на сторінці суду в мережі Інтернет респонденти знаходять для себе потрібну інформацію.

5. Якість роботи суддів та працівників апарату суду, на думку респондентів, є досить високою.

6. Повідомлення та повістки про розгляд справи приходять вчасно.

Рекомендації:

Беручи до уваги даний блок опитування, можна зробити висновки, що відвідувачі Віньковецького районного суду пропонують звернути увагу керівництва на такі аспекти як: «Повнота та ясність інформації», «Дотримання термінів судового розгляду», «Доступність суду» та «Зручність та комфортність перебування в суді». Проте, більша частина респондентів та й взагалі учасників судових проваджень пропускали цю частину анкетування, посилаючись на брак часу і великий зміст анкети. Тому, більшість опитаних відвідувачів свою думку висловлювали в усній формі. Зі слів респондентів, можна зробити певні висновки та внести пропозиції наведені нижче.

Пропозиції респондентів щодо покращення якості роботи Віньковецького районного суду Хмельницької області.

№ з/п	Вимір якості	Відповіді респондентів
1	Повнота та ясність інформації	зручніше розташувати дошки оголошень і місця для очікування; надавати більше інформації щодо сплати судового збору, приклади позовних заяв, слідкувати за постійним оновлення та наповненням інформаційних стендів. При потребі, розглянути можливість збільшення кількості інформаційних стендів. Розмістити на інформаційних стендах інформацію про веб-адреси корисних для громадян інтернет - ресурсів, на яких можна віднайти цікаву та корисну правову чи процесуальну інформацію.
2	Дотримання термінів судового розгляду	розраховувати час так, щоб людям не доводилося довго чекати на судові засідання; дотримуватися своєчасного розпорядку судових засідань .
3	Доступність суду	покращити умови доступу в суд для людей похилого віку та з обмеженими можливостями; обладнати місця для зручного перебування інвалідів; покращити умови

		перебування в суді для відвідувачів; покращити доступ до побутових приміщень.
4	Зручність та комфортність перебування в суді	Проаналізувати можливість збільшення зручних місць для очікування, оформлення документів, ознайомлення з матеріалами та підготовки до слухання, обстежити приміщення на предмет освітлення та забезпечити його покращення, зокрема зони роботи з інформаційними стендами та документами.