

**ОЦІНЮВАННЯ РОБОТИ
ЛЕНІНСЬКОГО
РАЙОННОГО СУДУ
МІСТА КІРОВОГРАДА**

АНАЛІТИЧНИЙ ЗВІТ

2016 рік

1. ВСТУП

Ленінським районним судом м. Кіровограда в період з серпня по листопад 2016 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	15
2	Фактична кількість суддів	11
3	Кількість працівників апарату суду за штатним розкладом	71
4	Фактична кількість працівників апарату суду	56
5	Загальна площа суду	1551,5 м. кв.
6	Кількість кабінетів суддів	14
7	Кількість залів судових засідань	13
8	Бюджетне фінансування суду на 2016 рік	9657500 грн.
9	Фактичне фінансування суду за 2016 рік, станом на 01.10.2016	7286716 грн.
10	Загальна кількість державних комп'ютерів в суді	78
11	Кількість державних комп'ютерів в робочому стані у суддів	11
12	Кількість державних комп'ютерів у в робочому стані у працівників апарату суду	64
13	Кількість державних комп'ютерів в робочому стані, об'єднаних в локальну мережу,	61
14	Кількість державних комп'ютерів в робочому стані з доступом в Інтернет	61
15	Кількість систем звукозапису судових процесів в робочому стані	13
16	Кількість принтерів в робочому стані в суді	56
17	Залишок нерозглянутих справ та матеріалів на початок звітнього періоду	1147
18	Залишок нерозглянутих справ та матеріалів понад 1 рік на початок звітнього періоду	80
19	Надійшло справ та матеріалів за звітний період	9192
20	Кількість розглянутих справ та матеріалів за звітний період	8680
21	Залишок нерозглянутих справ та матеріалів на кінець звітнього періоду	1654
22	Залишок нерозглянутих справ та матеріалів понад 1 рік на кінець звітнього періоду	91
23	Кількість звернень (скарг тощо) громадян та юридичних осіб стосовно неналежної організації роботи суду за звітний період	0

3. БАЗОВІ ПОКАЗНИКИ РОБОТИ СУДУ

(станом на 01.11.2016 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	1147	
I.2	Кількість справ та матеріалів, що надійшли на розгляд за звітний період	9192	
I.3	Кількість розглянутих справ та матеріалів за звітний період	8680	
I.4	Кількість справ та матеріалів, що перебувають на розгляді на кінець звітного періоду	1654	
I.5	Кількість справ та матеріалів, що перебувають на розгляді понад один рік на кінець звітного періоду	91	
I.6	Фактична кількість суддів	11	
II. Базові показники			
II.1	Кількість та відсоток справ та матеріалів, загальний термін проходження яких триває понад один рік	91	5,5%
II.2	Відсоток розгляду справ	94,43%	
II.3	Середня кількість розглянутих справ та матеріалів на одного суддю	789	
II.4	Середня кількість справ та матеріалів, що перебували на розгляді в звітний період в розрахунку на одного суддю	940	
II.5	Середня тривалість розгляду справи (днів)	37	
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)	4,1	
II.9	Відсоток громадян-учасників судових проваджень, що оцінюють роботу суду на "добре" (4) та "відмінно" (5)	Добре – 32,3% Відмінно – 41,2%	

4. ОРГАНІЗАЦІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

Наказом голови суду у Ленінському районному суді м. Кіровограда робочу групу з проведення оцінювання в складі: судді – Мягкого О.В. консультанта суду – Моргун Л.М. та судового розпорядника Палія М.М., якій доручено провести базове оцінювання роботи суду з застосуванням рамкової

системи оцінювання роботи суду в Україні «Система оцінювання роботи суду: стандарти, критерії, показники та методи» (СОРС).

Групою визначено пріоритетом проведення дослідження з використанням модулю оцінювання «Задоволеність роботою суду учасниками судових проваджень».

МОДУЛЬ «ЗАДОВОЛЕНІСТЬ РОБОТОЮ СУДУ УЧАСНИКАМИ СУДОВИХ ПРОВАДЖЕНЬ»

Період виконання дослідження: 01 серпня – 01 листопада 2016 року

Звітний період: 2016 рік

Виконавці дослідження: Інтерв'юер – судовий розпорядник суду – Палій М.М.
Голова робочої групи – суддя Мягкий О.В.

Організація дослідження та формування вибірки:

Дослідження проводилося за процедурою інтерв'ювання, безпосередньо в приміщенні суду. Опитування відбувалося серед відібраних респондентів за таким принципом. Оскільки районний суд відвідують 23 і більше особи на день, опитано 73 особи, які рівномірно розподілялися протягом дня (наприклад, 1,4,7,10,13,16,19, 20, 25й відвідувачі). Інтерв'юер проводив опитування відвідувачів суду, помічених на виході із установи. Результати опитування заносилися до анкет, які передані голові групи та опрацьовані за принципами встановленими рамковою системою оцінювання роботи суду в Україні «Система оцінювання роботи суду: стандарти, критерії, показники та методи» (СОРС).

Кількість респондентів	73
Розподіл за віковими характеристиками	18-25 років – 16,4% 26-39 років – 56,2% 40-59 років – 20,5% 60 років і старше – 6,8%
Розподіл за статтю	Чоловіки – 46,5% Жінки – 53,5%
Рівень освіти	Середня та неповна середня – 5,5% Базова вища – 4,1% Повна вища – 87,7%, Інша – 2,7%
Наявність юридичної освіти	Так -60,2% Ні – 31,5%
Відсотки, де проживають респонденти: у тому населеному пункті, де знаходиться суд, чи в іншому.	В місті – 84,9% Поза межами міста – 12,2%
Розподіл за матеріальними статками, як вважає себе особа	Бідним – 9,6% Нижче середнього статку – 8,2% Середнього статку – 80,1% Заможним – 1,4% Багатим – 0 %
Розподіл за роллю в судовому процесі	Представляє особисто себе (позивач, відповідач, потерпілий) – 52% Іншу особу (адвокат, юрист) - 40%,

	Інше – 8%
--	-----------

Таблиці результатів

Таблиця 4.1. Загальна оцінка якості роботи суду за 5-бальною шкалою (1 – дуже погано, 5 – відмінно)	Оцінки: 1 – 0%; 2 – 1,5 %; 3 – 25,0%; 4 – 32,3%, 5 – 41,2% Середня оцінка – 4,1.
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 4,7
2 Чи зручно респондентам діставатися до будівлі суду громадським транспортом? Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	Середня оцінка – 4,3
3 Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду? Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	Середня оцінка – 2,9
4 Чи зазнавали респонденти певних перешкод у доступі до приміщень суду через обмеження охорони?	Так – 4,3% Ні – 94,3 %
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 – 2,3
6 Чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію телефоном? Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	Середня оцінка – 3,8
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 – 4,1
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 – 3,8
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 – 3,4
2 Вільний доступ до побутових приміщень (туалетів) Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	Середня оцінка – 3,1
3 Чистота та прибраність приміщень Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	Середня оцінка – 4,2
4 Достатність освітлення	Середня оцінка – 4,3

<i>Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)</i>	
<i>Таблиця 4.4. Повнота та ясність інформації. Інтегральні показники за картками громадянського звітування.</i>	
<i>1 Зручність розташування інформаційних стендів та дошок об'яв Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)</i>	Середня оцінка – 4,4
<i>2 Задоволеність наявністю інформації щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)</i>	Середня оцінка – 4,4
<i>3 Задоволеність наявністю інформації щодо правил допуску в суд та перебування в ньому Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)</i>	Середня оцінка – 4,9
<i>4 Задоволеність наявністю інформації щодо справ, що призначені до розгляду Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)</i>	Середня оцінка – 4,5
<i>5 Задоволеність наявністю інформації щодо зразків документів (заяв, клопотань, тощо) Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)</i>	Середня оцінка – 4,3
<i>6 Задоволеність наявністю інформації щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)</i>	Середня оцінка – 4,1
<i>7 Відсоток учасників проваджень, що користувалися сторінкою суду в мережі Інтернет ?</i>	75%
<i>8 Чи знайшли учасники проваджень на сторінці суду потрібну інформацію? Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)</i>	Середня оцінка – 4,2
<i>Таблиця 4.5. Сприйняття роботи працівників апарату суду. Інтегральні показники за картками громадянського звітування.</i>	
<i>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)</i>	Середня оцінка – 4,2
<i>2 Виявлення працівниками апарату суду доброзичливості, поваги, бажання допомогти Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)</i>	Середня оцінка - 4
<i>3 Виявлення працівниками апарату суду однакового ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)</i>	Середня оцінка – 4,1
<i>4 Виявлення працівниками апарату суду професіоналізму, знання своєї справи Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)</i>	Середня оцінка – 4,3
<i>Таблиця 4.6. Дотримання термінів судового розгляду. Інтегральні показники за картками громадянського звітування.</i>	
<i>1 Вчасний (відповідно до графіку) початок останнього засідання по справі Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)</i>	Середня оцінка – 3,8
<i>2 Врахування побажання учасника судового провадження при призначенні дня та часу</i>	Середня оцінка – 4,3

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 – 4,2
4 Обґрунтованість затримки/перенесення слухань у розгляді справи Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	Середня оцінка – 3,9
<i>Таблиця 4.7. Сприйняття роботи судді. Інтегральні показники за картками громадянського звітування.</i>	
1 Неупередженість та незалежність(суддя не піддався зовнішньому тиску , якщо такий був) Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	Середня оцінка – 4,4
2 Коректність, доброзичливість, ввічливість Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	Середня оцінка – 4,5
3 Належна підготовка до справи та знання справи Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	Середня оцінка – 4,4
4 Надання можливостей сторонам обґрунтовувати свою позицію Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	Середня оцінка – 4,6
5 Дотримання процедури розгляду Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	Середня оцінка – 4,3
<i>Таблиця 4.8. Судове рішення. Відносні, кількісні та інтегральні показники за картками громадянського звітування тих респондентів, чії справи вже завершено.</i>	
1 Кількість респондентів, чії справи вже завершено	61
2 Рішення на користь респондента Відсотки «Так» / «Ні»	ТАК – 86,9 % НІ – 13,1 %
3 Наміри респондента оскаржувати рішення Відсотки «Так» / «Ні»	ТАК – 34,9 % НІ – 65,1 %
4 Отримання респондентами тексту рішення по справі Відсотки «Так» / «Ні»	ТАК – 83,3 % НІ -15 %
5 Вчасне отримання респондентами тексту рішення по справі Відсотки «Так» / «Ні»	ТАК – 68,3% НІ -26,7%
6 Легкість та доступність для розуміння мови викладення рішення Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	Середня оцінка -4,4
7 Сприйняття респондентами обґрунтованості рішення (чи було рішення добре обґрунтоване?) Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так)	Середня оцінка – 4,1
8 Середня кількість судових засідань, що відбулися по справах тих респондентів, чії справи вже завершено (Число)	13
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)	22

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

- повнота та ясність інформації – 4,4;
- дотримання термінів судового розгляду – 4;
- якість роботи працівників апарату суду – 4,1;
- якість роботи судді – 4,4;
- зрозумілість та обґрунтованість судового рішення – 4,2.

Виміри якості, які слід покращувати в першу чергу:

- Доступність суду – 3,7.
- Зручність та комфортність перебування у суді – 3,7.

Висновки

Встановлені результати опитування надали можливість побачити ставлення осіб, які беруть участь у судочинстві до організації роботи суду, виявити недоліки в організації роботі 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 приміщенні 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 4,1 бали.

Варто відмітити добрі показники за модулями опитування відвідувачів щодо якості роботи працівників апарату суду (4,1), якості роботи суддів (4,4), дотримання строків судового розгляду (4), зрозумілість та обґрунтованість судових рішень (4,2).

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

Так, негативна середня оцінка відвідувачів (2,9) на питання щодо зручності паркування автомобіля біля будівлі суду обумовлена об'єктивними обставинами розташування суду в діловому центрі міста, де зосереджені органи місцевого самоврядування та державної влади, офіси підприємств, відсутністю паркувальних майданчиків та встановлення забороняючі знаків щодо стоянки транспортних засобів вздовж проїзних частин вулиць.

Незадовільна оцінка (2,3) за критерієм безперешкодного користування приміщеннями суду людям з обмеженими можливостями розглядатиметься на спільних нарадах суду з ТУ ДСА України в Кіровоградській області з метою вжиття заходів щодо забезпечення людям з обмеженими можливостями більш зручного користування приміщенням суду.

Недостатність зручних місць для очікування, оформлення документів та підготовки до судових засідань (середня оцінка 3,4) має місце внаслідок відсутності приміщень для кімнат очікування та підготовки до судових засідань, що обумовлено знаходженням суду в приміщенні колишнього готелю та взагалі непристосованістю даної будівлі для розміщення суду. Внаслідок чого в приміщенні будівлі суду не вистачає місця для забезпечення кожного судді окремим залом судового засідання, забезпечення суддів, помічників та секретарів судових засідань робочими кабінетами та нарадчими кімнатами.

Відсутність вільного доступу до побутових приміщень (туалетів), (середня оцінка – 3,1) виникає внаслідок функціонування в будівлі суду лише одного туалету для відвідувачів. Облаштування інших побутових приміщень (туалетів) для зручності відвідувачів не проводиться внаслідок ненадання бюджетного фінансування на вказані потреби.

Наявність лише задовільної оцінки відвідувачів за питанням вчасності початку судового засідання (3,8) та обґрунтованість затримки або перенесення слухань у розгляді справи існує внаслідок великої завантаженості суду. Вказане вбачається з базових показників діяльності суду: кількість суддів 11, з них здійснюють судочинство – 9, кількість справ та матеріалів, що перебувають на розгляді на початок звітнього періоду – 1146, кількість справ, що надійшли на розгляд - 5851, кількість розглянутих справ – 5836, Кількість справ та матеріалів, що перебувають на розгляді на кінець звітнього періоду - 1161. Вищевказане дає змогу говорити про прямий зв'язок між своєчасністю судового розгляду та забезпеченістю суду суддями.

6. ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

Голові суду провести спільно з представника ТУ ДСА України в Кіровоградській області спільну нараду з метою вжиття заходів спрямованих на покращення безперешкодного користування приміщеннями суду людям з обмеженими можливостями та забезпечення відвідувачів суду зручними місцями для очікування, оформлення документів та підготовки до судових засідань.

Керівнику апарату суду довести результати проведеного дослідження до працівників апарату суду, помічників суддів та секретарів судового засідання та провести навчання спрямоване на підвищення старанності при виконанні роботи.

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.