ОЦІНЮВАННЯ ВІДВІДУВАЧАМИ

 РОБОТИ ДЕРГАЧІВСЬКОГО РАЙОННОГО

 СУДУ ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

 АНАЛІТИЧНИЙ ЗВІТ

 Дергачі 2018

 План

1.Вступ.

2.Організація дослідження.

3.Виконання дослідження.

4.Висновки за наслідками проведеного опитування.

5.Рекомендації щодо підвищення якості роботи Дергачівського районного суду Харківської області.

1. ВСТУП

На виконання рішення Ради суддів України № 53 від 17.09.2018 в частині застосування «Системи оцінювання роботи суду: стандарти, критерії, показники та методи» та з метою вдосконалення роботи суду, в Дергачівському районному суді Харківської області, відповідно до встановлених зразків анкет, проведено опитування відвідувачів суду. Результати анкетування наступні.

Дергачівським районним судом Харківської області в період з 01 грудня по 31 грудня 2018 року проведене 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.Організація дослідження

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

**3.Виконання дослідження, результати, аналіз та висновки**

МОДУЛЬ

«ЗАДОВОЛЕНІСТЬ РОБОТОЮ СУДУ УЧАСНИКАМИ СУДОВИХ

ПРОВАДЖЕНЬ»

Період виконання дослідження: 01 грудня 2018 року – 31 грудня 2018 року Звітний період: 2018 рік

Група виконавців дослідження:

Остропілець Є.Р.- суддя Дергачівського районного суду Харківської області, Думнова А.В.- керівник апарату Дергачівського районного суду Харківської області,

Попова О.О.- інтерв’юер - консультант Дергачівського районного суду Харківської області.

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 - 15% 26-39 років - 38% 40-59 років-41%60 років і старше – 6 % |
| Розподіл за статтю | Чоловіки - 62% Жінки - 38% |
| Рівень освіти | Середня та неповна середня -36%, Базова вища - 25%, Повна вища - 39%,Інша – 0% |
| Наявність юридичної освіти | Так - 34% Ні – 66%  |
| Відсотки, де проживають респонденти: у тому населеному пункті, де знаходиться суд, чи в іншому. | В місті - 57%Поза межами селище - 43% |
| Розподіл за матеріальними статками, як вважає себе особа | Бідним – 18,8%Нижче середнього статку – 12,5% Середнього статку – 62,5 % Заможним - 0%Багатим – 6,2 % |
| Розподіл за роллю в судовому процесі | Представляє особисто себе (позивач, відповідач, потерпілий) – 60,5%Іншу особу (адвокат, юрист) – 39,5%, |
| Наявність попереднього судового досвіду  | Це мій перший судовий процес - 37%2-5 разів – 45%6 разів і більше – 18% |
| Процесуальний статус, вид судового процесу | Цивільний процес – 53,1 %Кримінальний процес – 31,3%Адмінистативний процес – 9,4%Справи про адміністративні правопорушення – 6,2% |
| Стадія розгляду перебування справи | Розгляд справи ще не розпочато – 12,5 %Справа перебуває в процесі розгляду – 34,3 %Розгляд справи завершено (винесено рішення) – 53,2 % |
| Обізнаність з роботою судів та суддів в цілому | Цілком обізнаний - 15,6%Загалом обізнаний - 37,5%Майже не обізнаний - 25%Зовсім не обізнаний - 21,9% |

Таблиці результатів

Таблиця 4.1. Загальна оцінка якості роботи суду за Оцінки: 1 - 0%; 2 - 0 %; 3 - 0%; 4 - 36%, 5 - 64% 5-бальною шкалою (1 - дуже погано, 5 - відмінно) 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 – 4,2 |
| 2 Чи зручно респондентам діставатися до будівлі суду громадським транспортом? Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | Середня оцінка – 4 |
| 3 Чи зручно паркувати автомобіль (достатньо паркувальних місць) біля будівлі суду?Від 1 (цілком ні) до5 (цілком так) | Середня оцінка – 4,5 |
| 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) до5 (цілком так) | Середня оцінка - 3 |
| 6 Чи завжди вдавалось додзвонитися та отримати потрібну інформацію телефоном? Від 1 (цілком ні) до5 (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) до5 (цілком так) | Середня оцінка – 4,5 |
| 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 |

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) до5 (цілком так) | Середня оцінка – 4,5 |
| 2 Вільний доступ до побутових приміщень (туалетів)Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | Середня оцінка - 4,2 |
| 3 Чистота та прибраність приміщень Від 1 (цілком ні) до5 (цілком так) | Середня оцінка – 4,5 |
| 4 Достатність освітлення | Середня оцінка - 4 |

Від 1 (цілком ні) до5 (цілком так

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

|  |  |
| --- | --- |
| 1 Зручність розташування інформаційнихстендів та дошок об ’явВід 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | Середня оцінка – 4,5 |
| 2 Задоволеність наявністю інформації щодо розташування кабінетів, залів судових засідань, інших приміщень Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | Середня оцінка – 4,4 |
| 3 Задоволеність наявністю інформації щодо правил допуску в суд та перебування в ньому Від 1 (цілком ні) до5 (цілком так) | Середня оцінка – 4,3 |
| 4 Задоволеність наявністю інформації щодо справ, що призначені до розгляду Від 1 (цілком ні) до5 (цілком так) | Середня оцінка – 4,4 |
| 5 Задоволеність наявністю інформації щодо зразків документів (заяв, клопотань, тощо) Від 1 (цілком ні) до5 (цілком так) | Середня оцінка – 4,2 |
| 6 Задоволеність наявністю інформації щодо порядку сплати судових зборів та мита, реквізити та розміри платежів Від 1 (цілком ні) до5 (цілком так) | Середня оцінка – 4,4 |
| 7 Відсоток учасників проваджень, що користувалися сторінкою суду в мережі Інтернет ? | 47% |
| 8 Чи знайшли учасники проваджень на сторінці суду потрібну інформацію? Від І (цілком ні) до5 (цілком так) | Середня оцінка – 4,4 |

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 строківВід 1 (цілком ні) до5 (цілком так) | Середня оцінка – 4,2 |
| 2 Виявлення працівниками апарату суду доброзичливості, поваги, бажання допомогти Від 1 (цілком ні) до5 (цілком так) | Середня оцінка – 4,5 |
| 3 Виявлення працівниками апарату суду однакового ставлення до всіх, незалежно від соціального статусу Від 1 (цілком ні) до5 (цілком так) | Середня оцінка – 4,5 |
| 4 Виявлення працівниками апарату суду професіоналізму, знання своєї справи Від 1 (цілком ні) до5 (цілком так) | Середня оцінка - 4 |

*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) до5 (цілком так) | Середня оцінка – 3,8 |
| 2 Врахування побажання учасника судового провадження при призначенні дня та часу | Середня оцінка – 4,2 |

|  |  |
| --- | --- |
| засіданняВід 1 (цілком ні) до5 (цілком так) |  |
| 3 Вчасне отримання повістки та повідомлення про розгляд справи Від 1 (цілком ні) до5 (цілком так) | Середня оцінка – 4,3 |
| 4 Обґрунтованість затримки/перенесенняслухань у розгляді справиВід 1 (цілком ні) до5 (цілком так) | Середня оцінка – 3,9 |

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 – 4,5 |
| 2 Коректність, доброзичливість, ввічливість Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | Середня оцінка – 4,2 |
| 3 Належна підготовка до справи та знання справиВід 1 (цілком ні) до5 (цілком так) | Середня оцінка – 4,1 |
| 4 Надання можливостей сторонам обгрунтовувати свою позицію Від 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | Середня оцінка – 4,2 |
| 5 Дотримання процедури розгляду Від 1 (цілком ні) до5 (цілком так) | Середня оцінка – 4,1 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| 1 Кількість респондентів, чиї справи вже завершено | 23 |
| 2 Рішення на користь респондента Відсотки «Так» / «Ні» | ТАК- 87% НІ-13% |
| 3 Наміри респондента оскаржувати рішення Відсотки «Так» / «Ні» | ТАК-13% НІ-87 % |
| 4 Отримання респондентами тексту рішення по справі Відсотки «Так» /«Ні» | ТАК - 93%НІ-7% |
| 5 Вчасне отримання респондентами тексту рішення по справі Відсотки «Так» / «Ні» | ТАК – 93%НІ-7% |
| 6 Легкість та доступність для розуміннямови викладення рішенняВід 1 (цілком ні) до 5 (цілком так) | Середня оцінка - 4 |
| 7 Сприйняття респондентами обґрунтованості рішення (чи було рішення добре обґрунтоване?)Від 1 (цілком ні)до 5 (цілком так) | Середня оцінка – 4,5 |
| 8 Середня кількість судових засідань, що відбулися по справах тих респондентів, чиї справи вже завершено (Число) | 29 |
| 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) | 12 |

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

* доступність суду - 4
* зручність та комфортність перебування у суді - 4,3
* повнота та якість інформації - 4,3
* сприйняття роботи працівників апарату - 4,3
* дотримання терміну судового розгляду - 4
* сприйняття роботи суддів – 4,2

**4. Висновки за наслідками проведеного опитування**

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 аспект анонімності опитування, під час якого особа може більш відкрито висловити своє відношення та думку про роботу як суду, так і його працівників, суддів.

Загалом рівень задоволення роботою Дергачівського районного суду Харківської області учасниками судового розгляду оцінений добре. Середній бал складає 4,2 за 5-ти бальною шкалою оцінювання.

Таким чином, в Дергачівському районному суді Харківської області найкраще забезпечуються показники повноти та ясності інформації - у суді наявні зручно розташовані стенди, на яких міститься вся необхідна для відвідувачів суду інформація, а ті, хто користувався веб-сторінкою суду на порталі судової влади України, залишилися задоволені наявною там інформацією (середній бал 4,4).

 Окремої уваги заслуговує питання фізичної доступності осіб з обмеженими можливостями до будівлі суду, хоча при вході до будівлі суду було встановлено пандус для інвалідів-візочників (середня оцінка 3) та неможливість більшої половини опитаних дозволити собі витрати на послуги адвоката (юриста-консультанта) у разі необхідності (середня оцінка 3).

Респондентам комфортно перебувати у будівлі суду, оскільки у приміщенні наявна достатня кількість місць для очікування громадян, в коридорах та кабінетах прибрано та вистачає освітлення.

Учасники процесу своєчасно повідомлялись про дату, час та місце розгляду справи, а також при визначенні часу та дати судового засідання суддями враховувались побажання відвідувачів суду та, у разі перенесення слухань, повідомлялись респондентам причини таких перенесень чи затримок, які на їх думки є обгрунтованими.

Респонденти добре оцінили якість роботи суддів та працівників апарату суду. Добре відзначені наявність таких характеристик, як професіоналізм, знання своєї справи, ставлення до відвідувачів суду незалежно від їх соціального статусу, коректність, доброзичливість, ввічливість та повага до громадян, бажання допомогти, неупередженість та незалежність тощо.

93% респондентів зазначили, що отримали повний текст рішення, а також оцінили на 4, що рішення викладено легкою, доступною для розуміння мовою та є добре обгрунтованим.

Таким чином, незважаючи на те, що якість функціонування Дергачівського районного суду Харківської області оцінена добре, за результатами даного опитування були розроблені рекомендації для покращення якості роботи Дергачівського районного суду Харківської області.

**5. Рекомендації щодо підвищення якості роботи Дергачівського районного суду Харківської області**

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

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 задоволення громадян роботою 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 ставленні 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 та розмістити на веб-сторінці суду в мережі Інтернет.